

TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: JULIETH HENAO BERNAL

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/03/2025 00:00:00

FECHA FINAL: 31/03/2025 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3193765 - ELABORACION DE PROTOCOLOS DE SERVICIO PARA ACTIVIDADES DEL SECTOR TURISTICO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** ESTRUCTURAR CICLOS DE SERVICIO DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

AJUSTAR LOS PROTOCOLOS DE SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS.

DETERMINA LOS CICLOS DE SERVICIO DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES QUE SE EJECUTAN EN LA ORGANIZACIÓN

ESTABLECER LOS PROTOCOLOS DE SERVICIOS PARA LAS FUNCIONES QUE SE EJECUTAN DE ACUERDO CON LA ORGANIZACIÓN A LA CUAL PERTENECE O ACTIVIDAD QUE DESARROLLA

IDENTIFICAR LAS ÁREAS Y FUNCIONES DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR TURÍSTICO CLASIFICADAS SEGÚN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

VALIDAR LOS PROTOCOLOS DE SERVICIOS UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DETERMINADOS POR LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 9,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3188044 - FORMULACION Y EVALUACION DE PROYECTOS

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** Formular el proyecto de acuerdo con métodos y técnicas de investigación

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

01. DETERMINAR LAS ACTIVIDADES A FORMULAR DE ACUERDO CON EL DISEÑO METODOLÓGICO Y NECESIDADES DE LA
02. FORMULAR PROYECTO DE ACUERDO CON TÉCNICAS Y METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN
03. ANÁLIZAR LA INFORMACIÓN RECOPIADA TENIENDO EN CUENTA LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN, EL TIPO DE PROYECTO Y NORMATIVA
04. DEFINIR ACTIVIDADES DE MEJORA SEGÚN CRONOGRAMAS ESTABLECIDOS Y METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 47,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3159291 - ELABORACION DE PROTOCOLOS DE SERVICIO PARA ACTIVIDADES DEL SECTOR TURISTICO

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** ESTRUCTURAR CICLOS DE SERVICIO DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- AJUSTAR LOS PROTOCOLOS DE SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS ACCIONES DE MEJORA PROPUESTAS.
- DETERMINA LOS CICLOS DE SERVICIO DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES QUE SE EJECUTAN EN LA ORGANIZACIÓN
- ESTABLECER LOS PROTOCOLOS DE SERVICIOS PARA LAS FUNCIONES QUE SE EJECUTAN DE ACUERDO CON LA ORGANIZACIÓN A LA CUAL PERTENECE O ACTIVIDAD QUE DESARROLLA
- IDENTIFICAR LAS ÁREAS Y FUNCIONES DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR TURÍSTICO CLASIFICADAS SEGÚN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
- VALIDAR LOS PROTOCOLOS DE SERVICIOS UTILIZANDO HERRAMIENTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DETERMINADOS POR LA ORGANIZACIÓN.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 49,90

FICHA DE APRENDIZAJE: 3170403 - ESTRATEGIAS APLICADAS A LA ORGANIZACION DE EVENTOS.

- **COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:** ORGANIZAR EVENTOS DE ACUERDO AL PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y AL ESTUDIO DE MERCADO.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. ESTABLECER LA PROGRAMACIÓN DE LOS EVENTOS Y LOS RECURSOS NECESARIOS PARA SU DESARROLLO DE ACUERDO A LO SOLICITADO POR EL CLIENTE.
2. PREPARAR SALONES PARA EVENTO CONFORME A REQUERIMIENTOS.
3. EJECUTAR ACCIONES DURANTE EL EVENTO DE ACUERDO A LA PROGRAMACIÓN ESTABLECIDA.
4. PRESENTAR INFORMES DE EVENTOS SEGÚN EL PROTOCOLO ESTABLECIDO POR LA ORGANIZACIÓN

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA :	39,90
--------------------------------------	--------------

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS:	147,60
--	---------------

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT's

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS
TOTAL TIEMPO EDT's:				0,00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
14/03/2025	14/03/2025	OTROS	6,00
TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES:			6,00

INSTRUCTOR: JULIETH HENAO BERNAL

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS