Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN TITULADA			
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA		
122811	ORGANIZACIÓN DE EVENTOS		
VERSIÓN:	2	ESTADO:	EN EJECUCIÓN
Vigencia del Programa:	Fecha Inicio 28/10/2011 Fecha Fin El programa aún se encuentra vigente		

DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA DEL APRENDIZAJE	Lectiva	Total
	18 meses	24 meses
	Práctica	
	6 meses	

NIVEL DE FORMACIÓN:	TECNÓLOGO
JUSTIFICACIÓN:	Discrimina y aplica las tarifas de impuestos de acuerdo al servicio prestado. Realizar operaciones básicas para el manejo de valores de acuerdo con las necesidades del área. Aplicar procedimientos de caja de acuerdo con las normas de control y las políticas de la organización. Revisar cuentas de huéspedes a fin de evitar inconvenientes. Consolidar cuentas de acuerdo con formatos establecidos. Presentar factura al cliente de acuerdo con protocolos de servicio. Identificar formas de pagos de los consumos realizados y registrarlos según el manual de procedimientos. Recibir ingresos aplicando normas de seguridad vigentes acordes con la calidad del servicio. Remitir fondos para su seguridad y claridad de los procesos de acuerdo con los procedimientos establecidos. Cambiar divisas cumpliendo con la normatividad vigente, tanto legal, como interna de acuerdo con las políticas establecidas. Detectar inconsistencias en la aplicación de procesos y procedimientos de caja a fin de controlar los ingresos. Ejercer control en el manejo de dineros por medio de los reportes según manuales establecidos. Generar información usando las herramientas dadas por la organización de acuerdo con los estándares establecidos, de acuerdo a la gestión de auditoria aplicada. Solucionar inconvenientes que se presenten en el cierre de cuenta o durante la auditoria, de acuerdo con nivel de autoridad permitido por el cargo. Usar las herramientas asignadas para la realización de cobros según el manuales de procedimiento.
REQUISITOS DE INGRESO:	-Académicos: 11 grado aprobado (combinación del nivel requerido y grado mínimo aprobado). -Requisito adicional: Superar prueba de aptitud y conocimiento y presentar documento de identidad.

Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

DESCRIPCIÓN:	Organiza eventos de acuerdo al portafolio de servicios y al estudio de mercado, maneja contactos comerciales de acuerdo con las actividades de mercadeo, atiende usuarios de acuerdo a políticas de servicio, administra recursos logrando la productividad del área, dirige el personal a cargo

COMPETENCIAS A DESARROLLAR

CÓDIGO	DENOMINACIÓN
210301042	ELABORAR EL PRESUPUESTO DE EJECUCIÓN DE LOS RECURSOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
240201500	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
240201501	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
240201502	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL.
260101001	PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS
260101007	MANEJAR CONTACTOS COMERCIALES DE ACUERDO CON LA ACTIVIDAD DE MERCADEO.
260101014	DISEÑAR PROTOTIPOS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE SATISFAGAN LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y CUMPLAN LA NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.
260201001	ADMINISTRAR RECURSOS LOGRANDO LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA. (EQUIVALE A LA NORMA NTS USNA 004 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
260201005	DIRIGIR EL PERSONAL A CARGO DE ACUERDO CON POLÍTICAS INTERNAS.
260201021	ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
260201026	ORGANIZAR EVENTOS DE ACUERDO AL PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y AL ESTUDIO DE MERCADO.
260201032	ASEGURAR MÁRGENES DE COSTO Y UTILIDAD CUMPLIENDO CON LAS METAS FINANCIERAS.
999999999	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Acedémicos mínimos	El programa requiere de un equipo de instructores conformado por: Profesional en Administración Turística y/o Hotelera y/o Tecnólogo en Organización de Eventos Profesional y/o Tecnólogo Administración de Empresas Profesional y/o Tecnólogo en Gestión de Mercados Profesional de la Contabilidad Licenciado en idiomas, o en lenguas extranjeras o Traductor en idioma ingles. Profesional o Tecnólogo en Salud Ocupacional Profesional en Sicología y/o Trabajadora Social Licenciado en educación ambiental, o Ingeniero Ambiental o Tecnólogo en Gestión de recursos naturales Licenciado en educación física, recreación y deportes o tecnólogo deportivo.
Experiencia laboral y/o especialización en...	Profesional: Doce (12) meses de experiencia relacionados con la especialidad solicitada. Tecnólogo: Veinticuatro (24) meses de experiencia relacionados con la especialidad solicitada. 6 meses como docente en el área especifica.

Competencias mínimas	-Formular, ejecutar y evaluar proyectos. -Trabajar en equipo. -Establecer procesos comunicativos asertivos. -Manejar herramientas informáticas asociadas al área objeto de la formación.
ESTRATEGIA METODOLÓGICA	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: -El instructor - Tutor -El entorno -Las TIC -El trabajo colaborativo

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA		
CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
210301042	2	ELABORAR EL PRESUPUESTO DE EJECUCIÓN DE LOS RECURSOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		300 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE
DENOMINACIÓN
PRESENTAR EL PRESUPUESTO A LAS INSTANCIAS CORRESPONDIENTES, TENIENDO ENCUENTA LAS NORMAS TÉCNICAS DE PRESENTACIÓN, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓNY LA NORMATIVIDAD VIGENTE
PREPARAR EL PRESUPUESTO, MEDIANTE LA RECOPILACIÓN DE INFORMACIÓN DE LASÁREAS DE LA ORGANIZACIÓN, TENIENDO EN CUENTA LA METODOLOGÍA, NORMASVIGENTES Y POLÍTICA DE LA EMPRESA.
AJUSTAR EL PRESUPUESTO DE ACUERDO CON LOS DATOS HISTÓRICOS, LASPROYECCIONES Y LOS ANÁLISIS COMPARATIVOS REALIZADOS
VERIFICAR LA EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO ASIGNADO, TENIENDO EN CUENTA LOSESTADOS FINANCIEROS, LA METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA EMPRESA, LASNORMAS VIGENTES Y LA POLÍTICA DE LA
ELABORAR EL PRESUPUESTO MAESTRO, TENIENDO EN CUENTA: LAS ACTIVIDADES,TIEMPOS DE EJECUCIÓN, ÁREAS INVOLUCRADAS Y LOS VALORES ASIGNADOS, DEACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA
3. CONOCIMIENTOS
3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

PRONOSTICO DE VENTAS: CONCEPTO, ELABORACIÓN, RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN, ANÁLISIS DE DATOS RECOLECTADOS, MÉTODOS DE PROYECCIÓN DE LA DEMANDA.
MÉTODOS DE PROYECCIÓN DE DEMANDA: CONCEPTO, CLASES DE MÉTODOS, MÉTODOS Y TÉCNICAS DE PROYECCIÓN.
PRESUPUESTO: CONCEPTO, CLASES, CLASIFICACIÓN (SEGÚN LA FLEXIBILIDAD, PERIODO QUE CUBRAN, CAMPO DE APLICABILIDAD EN LA EMPRESA Y EL SECTOR EN EL CUAL SE UTILICEN) PRINCIPIOS PRESUPUESTALES, FUNCIONES, TÉCNICAS PRESUPUESTALES, ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS, ANÁLISIS DE PRESUPUESTOS, INDICADORES DE GESTIÓN PRESUPUESTAL, VARIACIONES PRESUPUESTALES, ADICIÓN Y TRASLADO DE RUBROS PRESUPUESTALES.
PRESUPUESTO MAESTRO: CONCEPTO, PRODUCCIÓN, COMPRAS, MATERIALES, MANO DE OBRA, COSTOS DIRECTOS E INDIRECTOS.
PRESUPUESTO FINANCIERO O FLUJO DE CAJA: PROCEDIMIENTO
PRESUPUESTO DE VENTAS: CONCEPTO, ELABORACIÓN, MÉTODOS.
PRESUPUESTO DE PRODUCCIÓN: CONCEPTO, ELABORACIÓN, MÉTODOS.
UTILIDAD: CONCEPTO, CALCULO.
PRECIO: CONCEPTO, MÉTODOS, CALCULO.
NORMATIVIDAD: CONCEPTO, APLICACIÓN, FINANCIERA, TRIBUTARIA Y DEL SECTOR.
ESTADÍSTICA BÁSICA DESCRIPTIVA: TABLAS DE DE FRECUENCIA, MEDIDAS DE TENDENCIA CENTRAL, MEDIDAS DE DISPERSIÓN.
EXCEL: APLICACIONES, APLICACIÓN EN LA ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS.
INFORMÁTICA: HOJA DE CÁLCULO, APLICACIÓN EN LA ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS. SOFTWARE ESPECÍFICO.
INDICADORES: CONCEPTOS, CLASES, INDICADORES DEL PRESUPUESTO.
VARIACIONES: CONCEPTO, ANÁLISIS, VARIACIÓN DEL GASTO, VARIACIÓN DEL PRESUPUESTO, VARIACIÓN DEL PRECIO, AJUSTES.
INFORMES: NORMAS PARA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN DE INFORMES
GRAFICAS: CONCEPTO, TIPOS, MÉTODOS Y TÉCNICAS, SOFTWARE, ANÁLISIS DE DATOS Y GRAFICAS.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DEL PRESUPUESTO ESPECIFICO
RECONOCER LAS ETAPAS PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PRESUPUESTOS
DISTINGUIR LOS ASPECTOS CONCEPTUALES Y MATEMÁTICOS PARA LA CUANTIFICACIÓN DEL PRESUPUESTO.
DISTINGUIR EL PRONÓSTICO DE VENTAS DEL PRESUPUESTO DE VENTAS.
REVISAR LAS METAS DE PLAN DE INVERSIÓN
ESTABLECER LOS INGRESOS, COSTOS Y GASTOS BASADOS EN HISTÓRICOS, RECAUDOS, VIGENCIAS Y LAS FUENTES DE INGRESO
IDENTIFICAR LOS REQUERIMIENTOS DE INVERSIÓN SEGÚN PLANES ENTREGADOS POR EL ÁREA TÉCNICA
IDENTIFICAR LAS FUENTES DE FINANCIACIÓN
INTERPRETAR DATOS HISTÓRICOS PARA REALIZAR LAS PROYECCIONES
ESTABLECER LOS INDICADORES DE PRESUPUESTO SEGÚN PROYECCIONES REALIZADAS
COMPARAR AL FINAL DE CADA PERIODO EL CUMPLIMIENTO DE LO PRESUPUESTO CON LO EJECUTADO.
REVISAR Y VERIFICAR EL PLAN DE COMPRAS DEL EVENTO
REVISAR Y VERIFICAR LOS PLANES DE VENTAS, GASTOS, INVERSIÓN Y FINANCIACIÓN
TRAMITAR LAS SOLICITUDES DE ADICIÓN O TRASLADO DE RUBROS PARA LA REALIZACIÓN DE COMPRAS CUANDO SE REQUIERA
IDENTIFICAR METODOLOGÍAS PARA EL TRAMITE
ACORDAR CON LAS ÁREAS INVOLUCRADAS LOS PLANES DE ACCIÓN PARA CORREGIR LAS EJECUCIONES DEL PRESUPUESTO
ESTABLECER LOS ACUERDOS PARA CONCILIAR PRESUPUESTO APLICANDO LAS TEORÍAS DE NEGOCIACIÓN

REALIZAR LOS AJUSTES EN EL PRESUPUESTO DE ACUERDO CON LOS ANÁLISIS COMPARATIVOS REALIZADOS
REALIZAR LOS AJUSTES AL PRESUPUESTO CUANDO LAS DIRECTIVAS LO SOLICITAN
EVALUAR LOS INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DEL PRESUPUESTO SEGÚN LINEAMIENTOS EMPRESARIALES
PREPARAR LOS ESTADOS FINANCIEROS PARA EL AÑO PRESUPUESTADO DE ACUERDO CON LOS HISTÓRICOS
PRESENTAR EL PRESUPUESTO A LAS DIRECTIVAS DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES
ENTREGAR LOS INFORMES DE CUMPLIMIENTO Y EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO A NIVEL INTERNO Y

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

APLICA METODOLOGÍA ADOPTADA POR LA ORGANIZACIÓN EN LA RECOPILACIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA PREPARAR EL PRESUPUESTO.
IDENTIFICA LA ESTRUCTURA DEL PRESUPUESTO DE LA ORGANIZACIÓN TENIENDO EN CUENTA LAS ACTIVIDADES, ÁREAS DE LA EMPRESA Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
CONCEPTUALIZA LOS TIPOS DE PRESUPUESTOS UTILIZADOS EN EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA, TENIENDO EN CUANTA LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y LA POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.
COMPILA LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA LA PREPARACIÓN DEL PRESUPUESTO, TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE PRESUPUESTO, LA METODOLOGÍA ADOPTADA.
PRESENTA EL PRESUPUESTO, PARA LA APROBACIÓN POR EL ÁREA FINANCIERA.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
240201500	1	PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		5 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
DESARROLLAR PERMANENTEMENTE LAS HABILIDADES PSICOMOTRICES Y DE PENSAMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE.
CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA FORMACIÓN, CON BASE EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.
GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.
IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE ACUERDO CON EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.
ASUMIR LOS DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.
GENERAR HÁBITOS SALUDABLES EN SU ESTILO DE VIDA PARA GARANTIZAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS OCUPACIONALES DE ACUERDO CON EL DIAGNÓSTICO DE SU CONDICIÓN FÍSICA INDIVIDUAL Y LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DE SU DESEMPEÑO LABORAL.
ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.

RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO FORMATIVO, EL PAPEL DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA
INTERACTUAR EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES EN FUNCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES UNIVERSALES.
ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS , ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.
DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS EFICACES Y ASERTIVOS DENTRO DE CRITERIOS DE RACIONALIDAD QUE POSIBILITEN LA CONVIVENCIA, EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS, LA CONSTRUCCIÓN COLECTIVA DEL CONOCIMIENTO Y LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.
APLICAR TÉCNICAS DE CULTURA FÍSICA PARA EL MEJORAMIENTO DE SU EXPRESIÓN CORPORAL, DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DEL ÁREA OCUPACIONAL.
REDIMENSIONAR PERMANENTEMENTE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO CON LAS CIRCUNSTANCIAS DEL CONTEXTO Y CON VISIÓN PROSPECTIVA.
GENERAR PROCESOS AUTÓNOMOS Y DE TRABAJO COLABORATIVO PERMANENTES, FORTALECIENDO EL EQUILIBRIO DE LOS COMPONENTES RACIONALES Y EMOCIONALES ORIENTADOS HACIA EL DESARROLLO HUMANO INTEGRAL.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- Relaciones interpersonales: Conceptos, tipología.
- Sociedad y Cultura: Concepto, relaciones
- Conceptos de:
- Libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad
- Alteridad
- Dignidad humana
- Derechos Humanos
- Principios y Valores éticos universales
- Normas de convivencia
- Constitución Política de Colombia
- Criticidad
- Pensamiento creativo
- Inteligencias múltiples
- Formulación y Resolución de problemas

- Procesos de Interpretación, Argumentación y Proposición.
- Objetividad-Subjetividad-Intersubjetividad
- Toma de decisiones
- Asertividad
- Lógica
- Coherencia
- Autonomía
- Desarrollo Humano Integral
- Motivación y Auto aprendizaje
- Trabajo en Equipo
- Racionalidad
- Inteligencia Emocional
- Entorno y Contexto
- Conocimiento de sí mismo
- Proyecto de Vida
- Resiliencia
- Comunicación: Concepto, proceso, componentes y funciones
- Comunicación Verbal
- Comunicación No Verbal Kinésica
- Comunicación No Verbal Proxémica
- Comunicación No Verbal Paralinguística
- Convivencia
- Empatía
- Resolución de Conflictos
- Conocimiento: Concepto, tipologías

- Conocimiento Científico
- Recurso renovables y no renovables
- Conceptos: Ecología, Medio Ambiente.
- Desarrollo Sostenible
- Normatividad Ambiental
- Utilización de Tecnologías más Limpias
- Problemáticas Urbanas
- Desarrollo a Escala Humana

Conceptos de público y privado
Ficha antropométrica: definición, características, clasificación, aplicaciones, tipos.
Técnicas de valoración: definición, tipos, características , selección, aplicación, formulas, baremos, índices
Test: Definición, clases, características, aplicaciones.
- Formatos: Clases, Características, Técnicas de diligenciamiento.

Baremos: Definición, Clases, Características, Interpretación.
Métodos de entrenamiento físico: Definiciones, Clasificación, Características y Aplicación.
Sistemas: Definición, características, aplicación, clasificación.
Series: Definición, Aplicación, Clases
Repetición: Definición y aplicación
Ejercicio: Definición, Clases, Tiempos de aplicación, Condición, Características, Beneficios.
Cargas de trabajo: Definición, Función, Aplicación, Riesgos, Clasificación.
Manejo.
Ergonomía: Definición, Función, Clasificación, Limitantes, Beneficios, Estándares.
Riesgo ergonómico: Definición, características, manejo, medición, análisis
Riesgo Psicosocial: Definición, Características, Manejo, Medición, Análisis.
Desempeño laboral: Definición, Duración, Cuidados, Clasificación.
Prevención de riesgos ocupacionales: Concepto, Beneficios.
Actividad física: definición ,características, componentes, ventajas
Biopsicosocial: definición, dimensión, aplicación, características. Desarrollo.
Beneficios: definición, características, clases, ventajas.
Rendimiento laboral: definición, aplicación, características, desarrollo, requerimientos.
Motricidad: definición, clasificación, aplicación, teorías, características, métodos, beneficios, desarrollo.
Programas deportivos: definición, clasificación, aplicación, estrategias de desarrollo, objetivos, clases, requerimientos, ventajas y desventajas.
Recreación: definición, clases, métodos, aplicaciones, estrategias, características.
Integrar: definición, métodos, beneficios, características.
Bienestar laboral: definición, clasificación, alcances, estrategias de desarrollo, cobertura, requerimientos.
Competencias laborales: definición, características, desarrollo y requerimientos.
Reacción Mental: definición, características, desarrollo, técnicas, métodos, teorías, características.
Destreza motora: definición, características, desarrollo, técnicas, ventajas, aplicaciones.
Entorno laboral: definición, descripción, función, características, procedimientos, requerimientos.
Psicomotricidad: definición, clases, técnicas y procedimientos.

Productividad laboral: definición, características, indicadores, test de valoración, ventajas, desventajas.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

Establecer relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad.
Analizar de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas.
Argumentar y acoger los criterios que contribuyen a la resolución de problemas
Proponer alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas
Desarrollar actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal
Abordar procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva en contextos sociales y productivos.
Armonizar los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo.
Identificar e integrar los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.
Vivenciar su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral y sustentable.
Facilitar los procesos de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.
Establecer procesos comunicativos asertivos que posibiliten la convivencia en los contextos social y productivo
Resolver conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.
Establecer acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas.
Aportar elementos para la construcción colectiva del conocimiento
Optimizar los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas.
Contribuir en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral.
Disponer los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.
Mantener limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas
Diligenciar la ficha antropométrica según las técnicas de valoración.
Registrar los resultados del test de acuerdo con los formatos establecidos.
Analizar los resultados del test de acuerdo con los baremos.
Interpretar métodos de entrenamiento físico según sistemas establecidos.
Definir los tiempos de aplicación de cada ejercicio según los resultados del test.
Determinar el número de series y repeticiones de cada ejercicio según el resultado del test.
Establecer los tiempos de pausas de acuerdo a los métodos de entrenamiento.
Interpretar las cargas de trabajo ergonómicas y psicosociales según la naturaleza del desempeño laboral
Determinar los ejercicios específicos para la prevención del riesgo ergonómico y psicosocial.
Seleccionar los elementos, materiales, equipos e implementos según el plan de acondicionamiento físico.
Aplicar el plan de acondicionamiento físico según el diagnóstico establecido.
Analizar las ventajas de la actividad física en la dimensión Biopsicosocial según su criterio.
Interpretar los beneficios que se adquieren para su rendimiento en el desempeño laboral.
Organizar actividades orientadas al desarrollo de programas recreodeportivos según las necesidades de su entorno.
Ejecutar e integrar acciones encaminadas a la promoción y participación en los eventos de acuerdo con las políticas de bienestar.
Identificar las técnicas de coordinación motriz fina y gruesa relacionadas para el desarrollo de las competencias definidas en su perfil ocupacional.
Seleccionar técnicas que le permitan potencializar su capacidad de reacción mental, y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza propia del entorno laboral.
Valorar las técnicas y procedimientos necesarios para lograr su desempeño psicomotriz de acuerdo con el área ocupacional.
Implementar las técnicas y procedimientos para lograr mayor productividad en su desempeño laboral.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad según principios y valores universales.
Analiza de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas según los requerimientos de los contextos productivos y sociales.
Argumenta y acoge objetivamente los criterios que contribuyen a la resolución de problemas según requerimientos del proceso formativo en función de las demandas concretas de los contextos productivos y sociales.
Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas según la demanda del contexto social y productivo.
Desarrolla actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal según los requerimientos del proceso formativo.
Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva según los requerimientos de los contextos sociales y productivos.
Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo según normas de convivencia.
Identifica e integra los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.
Vivencia su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral según competencias ciudadanas.
Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educativa según protocolos y normas de convivencia institucional.
Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en los contextos social y productivo de acuerdo con las competencias ciudadanas.
Resuelve conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.
Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas según normas y protocolos institucionales.
Aporta elementos en la construcción colectiva del conocimiento según la naturaleza del problema.
Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas según normas institucionales.
Contribuye en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral según normas institucionales.
Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.
Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental.
Aplica los test de condición física según técnicas de medición.
Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico de acuerdo con los métodos de entrenamiento físico.
Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico
Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional.
Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales según naturaleza y complejidad del desempeño laboral.
Implementa técnicas de cultura física para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral.
Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida y su efecto en el entorno familiar social y productivo teniendo en cuenta su proyecto de vida.
Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo teniendo en cuenta las competencias ciudadanas.
Participa en actividades que requieren coordinación motriz fina y gruesa de forma individual y grupal teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral.
Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los

requerimientos de su desempeño laboral.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
240201501	1	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		180 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
COMUNICARSE EN TAREAS SENCILLAS Y HABITUALES QUE REQUIEREN UN INTERCAMBIO SIMPLE Y DIRECTO DE INFORMACIÓN COTIDIANA Y TÉCNICA
ENCONTRAR INFORMACIÓN ESPECÍFICA Y PREDECIBLE EN ESCRITOS SENCILLOS Y COTIDIANOS
COMPRENDER LA IDEA PRINCIPAL EN AVISOS Y MENSAJES BREVES, CLAROS Y SENCILLOS EN INGLÉS
REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREVES, CON UN VOCABULARIO SUFICIENTE PARA HACER UNA EXPOSICIÓN O MANTENER UNA CONVERSACIÓN SENCILLA SOBRE TEMAS TÉCNICOS
COMPRENDER FRASES Y VOCABULARIO HABITUAL SOBRE TEMAS DE INTERÉS PERSONAL Y TEMAS
ENCONTRAR VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE INGLÉS TÉCNICO EN ANUNCIOS, FOLLETOS, PÁGINAS WEB,
LEER TEXTOS MUY BREVES Y SENCILLOS EN INGLÉS GENERAL Y TÉCNICO

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

* About me: Adquisición de mayor habilidad comunicativa utilizando el lenguaje introductivo. Cómo presentarse presentarse y responder preguntas personales.
- Be affirmative. Yes/ No Questions, Contractions, Short Answers, Present Simple.
* My Day: Adquisición del lenguaje que se utiliza diariamente para hablar de ocupaciones y rutinas diarias.
- Articles, Negative, WH Questions who, what, Affirmative, Yes/No Questions, Verbs describring day to day activities,
* Supermarket and Clothes Shopping: Adquisición de lenguaje y vocabulario necesarios para hacer compras en un Súper Mercado, conocimiento de nombres de de alimentos y bebidas. Vocabulario sobre ropa, colores y meses del año.
- This/That/These/Those, Singular/Plural, There Is/There Are, comparative and superlative adjectives.
* Places: Vocabulario y habilidades comunicativas para trasladarse, visitar ciudades, solicitar información, desenvolverse en una ciudad.
- Comparatives, WH questions, Subject pronouns, Object pronouns, present progresive.
* Food and restaurant: Vocabulario y habilidades comunicativas para leer y comprender la carta, hacer preguntas, ordenar o sugerir un plato, pedir la cuenta.
- WH Questions, when, where, why, how, presente simple vs Presente Progresivo.
* Permission and request. Talking about ability.
- Modals for hability: can/can´t, Modals for permission and request: can/could, Countable and uncountable

nous.
* Travel and transportaion: Vocabulario y expresiones relativas a viajes, transporte y desplazamiento.
- Past simple, Past of To Be, Past Simple vs Past Progressive.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Reconocer palabras y expresiones muy básicas que se usan habitualmente relativas a si mismo y a su entorno.
- Reconocer vocabulario técnico básico.
- Participar en una conversación de forma sencilla si el interlocutor está dispuesto a repetir lo que ha dicho o a usar un vocabulario básico, y a reformular lo que ha intentado decir.
- Utilizar expresiones y frases sencillas para describir su entorno y relacionarse en su sitio de práctica o trabajo.
- Escribir postales cortas y sencillas y anuncios cortos.
- Llenar formularios o registros con datos personales.
- Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico.
- Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico.
- Obtener información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos.
- Obtener vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc.
- Interactuar en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica.
- Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves,
- Describir con términos sencillos su entorno y entablar conversaciones cortas, utilizando una serie de expresiones y frases en inglés general y técnico.
- Escribir notas y mensajes breves y sencillos relativos a sus necesidades inmediatas, mediante la utilización de un vocabulario básico de inglés general y técnico.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Interpreta un texto sencillo y puede construir un mapa conceptual basado en el mismo.
- Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma
- Sostiene conversaciones con vocabulario básico y técnico aprendido.
- Estructura adecuadamente una opinión sobre un tema conocido de su especialidad.
- Elabora resúmenes cortos sobre textos sencillos, y con contenido técnico.
- Escribe o presenta descripciones de sí mismo, su profesión y su entorno.
- Plantea y responde preguntas sobre sí mismo.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
240201502	1	PRODUCIR TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y ORAL.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		180 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

ENCONTRAR Y UTILIZAR SIN ESFUERZO VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE INGLÉS TÉCNICO EN ARTÍCULOS DE REVISTAS, LIBROS ESPECIALIZADOS, PÁGINAS WEB, ETC

COMPRENDER LAS IDEAS PRINCIPALES DE TEXTOS COMPLEJOS EN INGLÉS QUE TRATAN DE TEMAS TANTO CONCRETOS COMO ABSTRACTOS, INCLUSO SI SON DE CARÁCTER TÉCNICO, SIEMPRE QUE ESTÉN DENTRO

CAMPO DE ESPECIALIZACIÓN

REPRODUCIR EN INGLÉS FRASES O ENUNCIADOS SIMPLES QUE PERMITAN EXPRESAR DE FORMA LENTA IDEAS O CONCEPTOS

RELACIONARSE CON HABLANTES NATIVOS EN UN GRADO SUFICIENTE DE FLUIDEZ Y NATURALIDAD, DE MODO QUE LA COMUNICACIÓN SE REALICE SIN ESFUERZO POR PARTE DE LOS INTERLOCUTORES

IDENTIFICAR FORMAS GRAMATICALES BÁSICAS EN TEXTOS Y DOCUMENTOS ELEMENTALES ESCRITOS EN

COMPRENDER UNA AMPLIA VARIEDAD DE FRASES Y VOCABULARIO EN INGLÉS SOBRE TEMAS DE INTERÉS PERSONAL Y TEMAS TÉCNICOS

BUSCAR DE MANERA SISTEMÁTICA INFORMACIÓN ESPECÍFICA Y DETALLADA EN ESCRITOS EN INGLÉS, MAS ESTRUCTURADOS Y CON MAYOR CONTENIDO TÉCNICO

LEER TEXTOS COMPLEJOS Y CON UN VOCABULARIO MÁS ESPECÍFICO, EN INGLÉS GENERAL Y TÉCNICO

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

* Expresiones: de cortesía, saludos y despedidas de acuerdo con el momento del día
* Tiempos verbales: presente simple, presente progresivo
* Gramática: sustantivos, adjetivos, artículos, demostrativos, pronombres
* Verbos: en presente y pasado; ser o estar, haber, tener, hacer, regulares, irregulares
* Tiempos verbales: presente simple, pasado progresivo

* Vocabulario técnico o temas indispensables:
- Relaciones interpersonales, problemas y preocupaciones
- Descripción de situaciones de trabajo, elementos y equipos de trabajo
- Medios de comunicación aplicados a su ocupación
- La prensa
- Como expresarse sobre temas técnicos de actualidad.
* Contenidos:
- Used to, en todas las formas
- Perfect present tense: Simple y continuo
Future: Perfecto, simple y continuo
- Simple past tense: modos pasivo y activo
- Simple present tense: modos pasivo y activo
- Modal verbs: Utilizados en suposiciones.
- Adjectives y prepositions: Ubicación
- Ubicacion de Verbos y preposiciones.
- Superlatives: adjetivos y adverbios
- Adverbs conjuntives
- Mixed conditional.
- Expresions: para indicar posesión.
- Clauses: de lugar, tiempo, forma, causa y propósito.
- Adverbs: definidos e indefinidos en Noun Phrases.
- Adquisición de multi-word verbs

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

- Reconocer en lengua inglesa, verbos regulares e irregulares en tiempo presente y pasado
- interpretar mapas utilizando preposiciones de lugar en inglés

- Formular al interlocutor preguntas en tiempo pasado y presente de forma amable y cortés
- Relatar en inglés historias breves en tiempo pasado
- Comprender discursos y conferencias extensas, e incluso seguir líneas argumentales complejas.
- Identificar y extraer información relevante de un discurso o argumentación.
- Identificar las ideas principales y secundarias de un discurso o una argumentación.
- Reconocer vocabulario técnico intermedio
- Comprender programas de televisión, documentales y películas relacionadas con temas de la especialidad y que contengan vocabulario especializado o técnico.
- Participar en una conversación con cierta fluidez y espontaneidad, tomando parte activa en debates desarrollados sobre temas especializados
- Escribir textos claros y detallados sobre una amplia serie de temas relacionados con su especialidad.
- Comprender y seguir los puntos principales de un escrito.
- Analizar y extraer temas importantes de un escrito, así este o no familiarizado con el tema de que se trata el texto.
- Comprender e identificar los contenidos generales y específicos de un texto.
- Identificar significados que no están explícitos en el texto.
- Entender y expresar hechos, ideas y puntos de vista, en una secuencia adecuada y en detalle,
- Presentar a otros y hacer comparaciones.
- Especular sobre eventos, personas y situaciones, así como comentar asuntos que otros le han contado o mencionado.
- Expresar con claridad puntos de vista
- Describir procesos
- Discutir sobre problemas, inconvenientes y dar consejo o instrucciones.
- Hacer recomendaciones.
- Expresar claramente acuerdo o desacuerdo sobre un tema o hecho particular.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Saluda en inglés utilizando expresiones de cortesía de acuerdo con el momento del día
- Dramatiza en inglés una historia breve utilizando verbos regulares e irregulares
- Ubica al interlocutor en un punto geográfico específico empleando preposiciones en inglés.
- Traduce del inglés documentos técnicos sencillos en tiempo presente y pasado
- Explica y defiende sus opiniones técnicas en un debate, utilizando expresiones en inglés.
- Proporciona explicaciones, argumentos y explicaciones lógicas sobre aspectos técnicos de su profesión en un debate.
- Explica claramente su punto de vista sobre un tema técnico de actualidad en su profesión.
- Explica claramente las ventajas y desventajas de una posible decisión en lo técnico.
- Toma parte activa en debates informales dentro de contextos de trabajo habituales.
- Plantea, explica y contesta hipótesis técnicas.
- Sostiene una conversación con naturalidad, fluidez y eficacia, incluso sobre temas especializados de su profesión.
- Puede iniciar un discurso, tomar la palabra, y terminar una conversación técnica de su profesión.
- Puede interactuar fácil y espontáneamente con hablantes nativos.
- Puede extraer información adecuada y precisa y tomar nota de una conversación, programa, clase, etc.; referido a su profesión.
- Puede completar frases basado en información leída previamente en un texto.
- Puede realizar actividades de verdadero o falso, basados en una conversación que ha escuchado o en un texto que ha leído.
- Realiza resúmenes de la información relevante y detallada de un texto técnico en inglés.
- Puede relacionar textos en inglés con imágenes o con títulos que le sean adecuados.
- Puede responder cuestionarios de selección múltiple, escritos en inglés.

- Puede inferir el significado de una palabra u oración dentro de un texto en inglés, así este no esté explicito.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
260101001	2	PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		240 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
SEGMENTAR MERCADOS DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS CLIENTES Y EL TIPO DE EVENTO.
IDENTIFICAR OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO Y DESARROLLO DE NUEVOS SERVICIOS DE EVENTOS APLICANDO ESTUDIOS DE MERCADO.
ESTABLECER LA OFERTA Y DEMANDA TENIENDO EN CUENTA LAS TENDENCIAS DEL MERCADO.
DETERMINAR EL PRECIO DE VENTA DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA LOS COSTOS, LAS CARACTERÍSTICAS DEL CLIENTE Y EL TIPO DE EVENTO.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

VIGILANCIA: CONCEPTO, DEFINICIÓN, TIPOS, PROCESO, HERRAMIENTAS Y APLICACIÓN.
ENTORNO: CONCEPTO, FACTORES, HERRAMIENTAS, ANÁLISIS.
EVENTOS: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, TIPOS, TENDENCIAS.
MERCADEO: CONCEPTO, EVOLUCIÓN, OFERTA, DEMANDA, ETAPAS, VARIABLES, NECESIDADES DEL MERCADO, MERCADO MIX, CALCULO DE OFERTA Y DEMANDA.
CLIENTE: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, TIPOLOGÍAS, DEFINICIÓN DE LAS NECESIDADES.
COMPETENCIA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CLASES.
CONSUMIDOR: DEFINICIÓN, COMPORTAMIENTOS; ESTRATEGIAS DE FIDEALIZACIÓN.
ESTUDIO DE MERCADO: DEFINICIÓN, FASES, COMPONENTES, ESTRATEGIAS.
PLAN DE MERCADEO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, ELABORACIÓN, FASES.
MERCADO: CONCEPTO, SEGMENTACIÓN, TIPOS DE SEGMENTOS, PROCESOS DE SEGMENTACIÓN, TÉCNICAS, ESTRATEGIAS, POLÍTICAS, CRITERIOS, NICHOS, MICRO SEGMENTACIÓN, TENDENCIAS.
SERVICIO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, TIPOS, COMPONENTES, LOS EVENTOS COMO SERVICIOS, CICLO DE VIDA DE LOS SERVICIOS.
SISTEMAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS, FUENTES DE INFORMACIÓN, SOFTWARE APLICADO.
SONDEO: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, FUENTES PRIMARIAS, SECUNDARIAS; MEDIOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN (TELEFÓNICA, VÍA MAIL, VOZ A VOZ, CORREO)
ENCUESTAS: USOS, CLASES, ELABORACIÓN, APLICACIONES, TABULACIÓN.
SERVICIO: CONCEPTOS, CARACTERÍSTICAS, TIPOS, ORGANIZACIÓN DE EVENTOS COMO SERVICIOS.
COSTOS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, ELEMENTOS.
GASTO: CONCEPTO, DIFERENCIA ENTRE COSTO Y GASTO

EL PRECIO: CONCEPTO, COMPONENTES, DETERMINACIÓN, TÉCNICAS PARA SU ESTABLECIMIENTO, PRECIOS REALES Y POTENCIALES, MARGEN DE RENDIMIENTO Y CÁLCULO DE PRECIO DE VENTA.
.SOFTWARE: TIPOS, APLICACIÓN, MANEJO.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

APLICAR EL PROCESO DE VIGILANCIA DEL ENTORNO
DISTINGUIR LAS TENDENCIAS MUNDIALES EN LOS EVENTOS
APLICAR HERRAMIENTAS PARA LA LECTURA DEL ENTORNO
CARACTERIZAR EL ENTORNO
CARACTERIZAR LOS EVENTOS DE SU ENTORNO
IDENTIFICAR OPORTUNIDADES PARA LA MEJORA E INNOVACIÓN EN SU ENTORNO
RECONOCER LA OFERTA DE EVENTOS DE SU ENTORNO
ESTIMAR LA DEMANDA DE EVENTOS EN SU ENTORNO
IDENTIFICAR CONCEPTOS, PRINCIPIOS, HECHOS, TIPOS Y TEORÍAS DE MERCADOS
IDENTIFICAR LOS COMPETIDORES EN SU ENTORNO
APLICAR TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS PARA LA SEGMENTACIÓN
DEFINIR SEGMENTOS DE MERCADO DE LOS EVENTOS EN SU ENTORNO
ELABORAR DIAGNOSTICO DEL ENTORNO Y DE LOS EVENTOS
DESCRIBIR EL SERVICIO DE EVENTOS
UTILIZAR TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
SELECCIONAR LAS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOGER LA INFORMACIÓN
CONSULTAR FUENTES PRIMARIAS Y SECUNDARIAS EN LA BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN
IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DEL COSTEO
ESTABLECER DIFERENCIAS ENTRE COSTOS Y GASTOS
DETERMINAR EL COSTO DEL EVENTO
DEFINIR EL PRECIO DE VENTA DEL EVENTO
IMPLEMENTA POLÍTICAS, ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS DE FIJACIÓN DE PRECIOS
ESQUEMATIZAR EL CICLO DE VIDA DEL SERVICIO DE EVENTOS
MANEJAR SOFTWARE

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

DESCRIBE LAS OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO Y DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO DE MERCADOS
EXPLICA EL PROCESO DE VIGILANCIA APLICADO TENIENDO EN CUENTA LOS TIPOS, EL ENTORNO Y LA TECNOLOGÍA VIGILADA.
EMPLEA HERRAMIENTAS DE DIAGNOSTICO PARA EL CONOCIMIENTO DE SU ENTORNO DE ACUERDO A LAS VARIABLES.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
260101007	1	MANEJAR CONTACTOS COMERCIALES DE ACUERDO CON LA ACTIVIDAD DE MERCADEO.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		240 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
2. ORGANIZAR LA INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL EVENTO SEGÚN LAS ETAPAS, OBJETIVOS Y RESULTADOS UTILIZANDO HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DE INFORMACIÓN.
1. COORDINAR LA ELABORACIÓN DE BASES DE DATOS DE CLIENTES, PROVEEDORES, DISTRIBUIDORES, PONENTES, EXPOSITORES Y ORGANIZADORES SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.
5. NEGOCIAR LOS ESPACIOS Y ZONAS DE EXHIBICIÓN DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL EVENTO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
3. MANEJAR LAS RELACIONES PÚBLICAS APLICANDO TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN, LOGÍSTICA Y GENERACIÓN DE INFORMACIÓN SEGÚN EL PROGRAMA DE PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.
6. REALIZAR CONTRATOS FRENTE A LOS REQUERIMIENTOS DEL EVENTO DE ACUERDO CON LA REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE LA NEGOCIACIÓN, EL PRESUPUESTO Y LAS NORMAS LEGALES SEGÚN LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
4. SELECCIONAR LOS PROVEEDORES Y CONTRATISTAS DE LOS CATÁLOGOS Y LISTAS MAESTRAS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS, CRITERIOS DE SELECCIÓN Y LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE SE

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

MERCADO: CONCEPTO, TIPOS, ELEMENTOS DEL MERCADO, ESTRATEGIAS DE MERCADO, PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO, ESTRUCTURA, COMPORTAMIENTO, TENDENCIAS, TEORÍA DEL CONSUMIDOR.
OFERTA Y DEMANDA: CONCEPTOS, ELEMENTOS, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
SEGMENTACIÓN DE MERCADOS: CONCEPTO, ESTRATEGIAS, CLASIFICACIÓN DE LAS BASES DE SEGMENTACIÓN.
MERCADEO: CONCEPTO, FASES, ELEMENTOS DEL MERCADEO, ESTRATEGIAS DE MERCADEO, PRODUCTO, CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO, CANALES DE DISTRIBUCIÓN.
LA COMPETENCIA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, IDENTIFICACIÓN DE LOS COMPETIDORES DE ACUERDO CON EL PRODUCTO O SERVICIO, ANÁLISIS DE COSTOS, PRECIOS Y OFERTAS DE LOS COMPETIDORES.
EL PRECIO: CONCEPTO: COSTO, PRECIO Y VALOR; PRECIO DE MERCADO, SISTEMA DE PRECIOS, PRONÓSTICO, DETERMINACIÓN.
COSTOS: CONCEPTO, PROCESO DE COSTEO, CLASES DE COSTOS, PUNTO DE EQUILIBRIO, MÁRGENES DE RENTABILIDAD, FIJACIÓN DEL PRECIO DE VENTA.
FIJACIÓN DE PRECIOS: CONCEPTO, PROCESO, ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS PARA LA FIJACIÓN DE PRECIOS, ESTIMACIÓN DE COSTOS, SELECCIÓN DEL MÉTODO DE FIJACIÓN DE PRECIOS, FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS CONDICIONANTES DEL PRECIO, COSTO TOTAL, COSTO MARGINAL, PRECIOS DE LANZAMIENTO, PRECIOS DE PENETRACIÓN.
POLÍTICAS COMERCIALES: OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN Y ESTRATEGIAS DE LA COMPAÑÍA

PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTO.
RELACIONES CORPORATIVAS
-DEFINICIÓN
-IMPORTANCIA, MANEJO
-GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS
-IMAGEN: DEFINICIÓN, CLASES (PERSONAL, PRODUCTO, CORPORATIVA
-TENDENCIAS ACTUALES
-RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN
-CLIENTE, MERCADO
-COMUNICACIÓN: PROCESO, COMPONENTES,
-FIDELIZACIÓN
MEDIOS DE COMUNICACIÓN: DISEÑO DE CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN, ELABORACIÓN DE PIEZAS DE COMUNICACIÓN PARA EL EVENTO (CARTAS, FOLLETOS, AGENDAS Y OTROS), OFICINA Y BOLETINES DE PRENSA.
PROTOCOLO: DEFINICIÓN Y CLASIFICACIÓN.
ESPACIOS: TIPOS Y PLANIMETRÍA.
INVENTARIOS: ESPECIFICACIONES DE INSUMOS, MATERIALES Y EQUIPOS
CONTRATOS: TIPOS, TÉCNICAS, INTERPRETACIÓN, APLICACIÓN.
NORMAS: ÉTICA, LEGALES QUE RIGEN LA CONTRATACIÓN DE ESPACIOS Y MEDIOS, NORMAS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL APLICADA A LOS EVENTOS.
MÓDULOS: RECONOCIMIENTOS DE LOS DIFERENTES TIPOS DE MÓDULOS SEGÚN EL FORMATO COMERCIAL.
ESTRATEGIAS DE UBICACIÓN: MÓDULOS DE INFORMACIÓN, SISTEMAS DE INFORMACIÓN MONTAJE DE LOS MÓDULOS DE INFORMACIÓN.
INFORMACIÓN: MANEJO, TIPOS, TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN, FUENTES, PROCESAMIENTO, ANÁLISIS Y REGISTRO.
BASE DE DATOS: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, ELABORACIÓN, SOFTWARE APLICADO A LA BASE DE DATOS, USOS.
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA EL MANEJO DE BASE DE DATOS: T.I.C. SOFTWARE ESPECIALIZADO.
DOCUMENTOS: INTERPRETACIÓN Y TRADUCCIÓN DE LOS DOCUMENTOS.
DONACIONES PARA EVENTOS: DEFINICIÓN Y CLASES DE DONACIONES, CLASES DE PATROCINADORES
CANALES DE DISTRIBUCIÓN: DEFINICIÓN Y CLASIFICACIÓN, RELACIONES INTERNAS
REQUERIMIENTOS E IDENTIFICACIÓN PARA EL DESARROLLO DE EVENTOS: ELABORACIÓN DE CONTRASEÑAS Y GAFETES PARA LA IDENTIFICACIÓN DE PARTICIPANTES, NOTAS DE RECONOCIMIENTO Y DOCUMENTOS DE MEMORIAS.
CONTRATACIÓN: NORMAS LEGALES, TIPOS DE CONTRATOS, VIGENCIAS, PÓLIZAS DE CUMPLIMIENTO, TÉCNICAS.
NORMAS DE SEGURIDAD APLICADAS EN LA ELABORACIÓN DE EVENTOS

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

SELECCIONAR LOS ESPACIOS TENIENDO EN CUENTA EL NÚMERO DE PARTICIPANTES, DISTANCIAS, MEDIOS DE TRANSPORTE, INFRAESTRUCTURA Y EFICIENCIA DEL SITIO SEGÚN TIPOLOGÍA DEL EVENTO.
RESERVAR LOS ESPACIOS CON BASE EN EL CRONOGRAMA DE TIEMPO Y CONTRATACIÓN REGIDA POR LA REGLAMENTACIÓN DE USO DE ESPACIOS.
RECIBE ESPACIO Y MEDIOS DE APOYO A EVENTOS DE ACUERDO CON LOS TÉRMINOS DE LA NEGOCIACIÓN.
INSTALA MÓDULOS DE INFORMACIÓN EN LOS LUGARES DE MAYOR CIRCULACIÓN Y MOVIMIENTOS DEL EVENTO, APOYADOS CON EL SOFTWARE REQUERIDO.
COORDINA LA ELABORACIÓN DE DIRECTORIOS Y BASES DE DATOS SOBRE CLIENTES, PROVEEDORES, DISTRIBUIDORES, PONENTES, EXPOSITORES Y ORGANIZADORES TENIENDO EN CUENTA PARTICIPANTES DEL EVENTO.

DISEÑAR LA CAMPAÑA DE DIFUSIÓN DEL EVENTO, CON BASE EN EL PROGRAMA DE PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN DE LA EMPRESA.
CONSIDERAR MEDIOS COMERCIALES Y LA POSIBILIDAD DE PAGINA WEB COMO FACTORES DETERMINARES EN EL PROYECTO DE COMUNICACIÓN.
ENVIAR INFORMACIÓN A LOS MEDIOS Y OFICINAS DE PRENSA SOBRE LOS DETALLES DEL STAND Y MATERIAL INFORMATIVO, ACOMPAÑADOS DE FOTOGRAFÍA QUE MUESTRE EL OBJETIVO DEL EVENTO.
TRAMITAR DONATIVOS Y PATROCINIOS SIGUIENDO LAS POLÍTICAS DE CADA ORGANIZACIÓN.
SUMINISTRAR INFORMACIÓN E INVITACIONES A LOS PARTICIPANTES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN DENTRO DE LAS FECHAS SEÑALADAS EN LA PROGRAMACIÓN DEL EVENTO.
ELABORAR PROGRAMAS Y COMENTARIOS PARA LOS MAESTROS DE CEREMONIAS SEGÚN LOS REQUERIMIENTOS DEL EVENTO.
REGISTRAR Y CERTIFICAR A LOS PARTICIPANTES DE ACUERDO CON LA PROGRAMACIÓN ESTABLECIDA PARA EL EVENTO.
ATENDER A LOS PARTICIPANTES, INVITADOS ESPECIALES, PONENTES E INTEGRANTES DE LAS MESAS DE TRABAJO DE ACUERDO AL PLAN DE RELACIONES PUBLICAS ESTABLECIDO PARA EL EVENTO.
ELABORA Y ENVIAR DOCUMENTOS DE MEMORIA AL FINALIZAR EL EVENTO.
ANALIZAR LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, SU ROTACIÓN Y RENTABILIDAD PARA FIJAR TIEMPO Y ESPACIO.
SELECCIONAR PROVEEDORES Y CONTRATISTAS DE LOS CATÁLOGOS Y LISTAS MAESTRAS, TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS Y CRITERIOS DE SELECCIÓN Y LOS PRODUCTOS QUE COMERCIALIZAN.
ACORDAR TÉRMINOS DE NEGOCIACIÓN ENTRE EL DISTRIBUIDOR Y EL PRODUCTOR EN TORNO A LOS FACING QUE DEBEN DEDICAR A LOS PRODUCTOS POR EL VOLUMEN DE VENTA Y RENTABILIDAD.
NEGOCIAR LOS ESPACIOS Y ZONAS DE EXHIBICIÓN CON BASE EN LAS POLÍTICAS DEL PRODUCTOR Y DISTRIBUIDOR.
ELABORAR CONTRATOS DE ESPACIOS Y MEDIOS DE APOYO, TENIENDO EN CUENTA EL PRESUPUESTO ASIGNADO PARA EL EVENTO.
CONTRATAR ESPACIOS Y MEDIOS DE APOYO AL EVENTO DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES, EXPECTATIVAS DE CANTIDAD, CALIDAD, COSTOS, TIEMPO Y DISPONIBILIDAD FÍSICA.
CONTRATAR LOS SERVICIOS GENERALES, LOS PONENTES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE PARTICIPEN EN EL EVENTO, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS DEL MISMO Y EL TIPO DE CONTRATO.
CONTRATAR LOS EQUIPOS Y MEDIOS DE APOYO AL EVENTO DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO PROGRAMADO.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

PRESENTA LA ELABORACIÓN LAS BASES DE DATOS QUE CONTENGAN LA INFORMACIÓN SOBRE LOS CLIENTES, PROVEEDORES, DISTRIBUIDORES, PONENTES, EXPOSITORES Y ORGANIZADORES DE ACUERDO AL TIPO DE EVENTO A DESARROLLAR.
ORGANIZA LA INFORMACIÓN SOBRE LAS VIVENCIAS Y RESULTADOS DEL EVENTO ENTREGÁNDOLA EN FORMA DE MEMORIAS AL FINAL DEL MISMO DE ACUERDO A POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN DEL EVENTO.
PROGRAMA EVENTOS COMERCIALES DE ACUERDO CON LA DISPONIBILIDAD DE TIEMPO, A PROPÓSITOS Y RESULTADOS DE LAS ACTIVIDADES DE RELACIONES PÚBLICAS CON LOS CLIENTES TENIENDO EN CUENTA LOS ASPECTOS DE COMUNICACIÓN, LOGÍSTICA Y GENERACIÓN DE INFORMACIÓN ENTRO DE LAS FECHAS SEÑALADAS Y LA PROGRAMACIÓN ESTABLECIDA.
DISEÑA LA CAMPAÑA DE DIFUSIÓN DEL EVENTO, CON BASE EN EL PROGRAMA DE PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN DE LA EMPRESA ENVIANDO INFORMACIÓN A LOS MEDIOS Y A LAS OFICINAS DE PRENSA SOBRE LOS DETALLES DEL STAND Y DEL MATERIAL INFORMATIVO Y FOTOGRÁFICO DE ACUERDO CON EL OBJETIVO DEL EVENTO Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA
ANALIZA LOS TÉRMINOS DE CONTRATACIÓN DE LOS ESPACIOS Y MEDIOS DE APOYO DE ACUERDO CON LAS EXPECTATIVAS DE CANTIDAD, CALIDAD, COSTO, TIEMPO Y DISPONIBILIDAD FÍSICA, FIJANDO LOS PROCEDIMIENTOS DEL CONTRATO DE LOS PONENTES DE ACUERDO CON LOS SERVICIOS GENERALES

REQUERIDOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN
REALIZA EL REGISTRO Y CERTIFICACIÓN DE INVITADOS DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN DEL EVENTO.
SELECCIONA LOS ESPACIOS TENIENDO EN CUENTA EL NÚMERO DE PARTICIPANTES, LAS DISTANCIAS, LOS MEDIOS DE TRANSPORTE Y LA INFRAESTRUCTURA Y EFICIENCIA DEL SITIO DETERMINADO POR LA ORGANIZACIÓN.
RECIBE Y ENTREGA LOS MEDIOS DE APOYO PARA LA REALIZACIÓN DEL EVENTO TENIENDO EN CUENTA LAS PAUTAS DE CONTRATACIÓN ESTABLECIDAS ENTRE LA ORGANIZACIÓN DEL EVENTO Y LOS PROVEEDORES.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
260101014	1	DISEÑAR PROTOTIPOS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS QUE SATISFAGAN LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES Y CUMPLAN LA NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		300 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
4. EVALUAR TÉCNICAMENTE EL COMPORTAMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO EN LOS DIFERENTES CICLOS DE VIDA DE ACUERDO CON EL COMPORTAMIENTO DEL MERCADO.
5. IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS NUEVO O INNOVADOR EN EL MERCADO SEGÚN EXPECTATIVAS DE LA ORGANIZACIÓN.
3. DESARROLLAR NUEVOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS, BASADOS EN LOS RESULTADOS DE UNA INVESTIGACIÓN DE TENDENCIAS DEL MERCADO Y CARACTERÍSTICAS PROPIAS DEL PRODUCTO Y/O
1. IDENTIFICAR PRODUCTOS Y/O SERVICIOS CON OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO, DE INNOVACIÓN O DE DESARROLLO TECNOLÓGICO, BASADO EN RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN DE PRODUCTO.
2. ELABORAR PROPUESTAS COMPETITIVAS DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS EN EL SECTOR SEGÚN POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

PRODUCTOS Y SERVICIOS: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS EXTRÍNSECAS E INTRÍNSECAS. ASPECTOS PSICOSOCIALES.
PLANEACIÓN Y DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS: TÉCNICAS DE EVALUACIÓN, CICLO DE VIDA. ASPECTOS TÉCNICOS, TECNOLÓGICOS Y LEGALES.
ATRIBUTOS: MARCA, ENVASE, ETIQUETA, DISEÑO, CALIDAD, GARANTÍA, SERVICIOS, PROTOTIPOS. PREVENTA.
ESTRATEGIA DE LOS PRODUCTOS: TIPOS, APLICACIÓN, GLOBALIZACIÓN, ADAPTACIÓN, ESTANDARIZACIÓN.
INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA EMPRESARIAL: CONCEPTOS BÁSICOS APLICADOS AL DISEÑO DE NUEVOS PRODUCTOS O SERVICIOS
SOFTWARE APLICADO: CONCEPTOS, APLICACIONES AL DISEÑO.
EL MERCADO: CARACTERÍSTICAS, CLIENTE, PRECIO, COMUNICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN.
OFERTA Y DEMANDA: CONCEPTOS, ELEMENTOS, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.

RESULTADOS.
FICHAS TÉCNICAS: DEFINICIÓN, COMPONENTES, ELABORACIÓN, INTERPRETACIÓN.
DISEÑO: FACTORES, TÉCNICAS, APLICACIÓN, CARACTERÍSTICAS.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

CARACTERIZAR PRODUCTOS O SERVICIOS DE ACUERDO CON NECESIDADES IDENTIFICADAS EN EL MERCADO.
ESTABLECER LAS ESPECIFICACIONES DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS A DESARROLLAR O INNOVAR.
DEFINIR LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS SEGÚN EL TIEMPO, EL COSTO, Y CAPITAL DE TRABAJO DE LA ORGANIZACIÓN.
ELABORAR LAS FICHAS TÉCNICAS DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS
INCORPORAR LOS RESULTADOS DE LA PRUEBA DE CONCEPTO DEL PRODUCTO O SERVICIO, AL PROTOTIPO QUE CARACTERIZA AL PRODUCTO O SERVICIO.
CONSIDERAR ASPECTOS LEGALES, NOMBRES, MARCAS, EMPAQUES, ETIQUETADO, DIMENSIONES Y CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO PARA LA CARACTERIZACIÓN.
CONSIDERAR LOS ESTÁNDARES TÉCNICOS, NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE, LAS CARACTERÍSTICAS DE DISEÑO DE LOS PRODUCTOS
ADAPTAR Y ESTANDARIZAR LOS PRODUCTOS O SERVICIOS A LOS MERCADOS INTERNACIONALES EN RELACIÓN CON LOS ELEMENTOS DEL PRODUCTO, LOS MERCADOS, EL PORTAFOLIO Y LA IMAGEN DEL PAÍS DE ORIGEN.
ADAPTAR LOS PRODUCTO O SERVICIOS EN FUNCIÓN DE LOS GUSTOS, NECESIDADES Y NORMAS

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ANALIZA LA OFERTA DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS BASADO EN EL CONCEPTO DE PRODUCTO Y EN LA SATISFACCIÓN DE NECESIDADES.
ANALIZA LA DEMANDA DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS EN EL MERCADO, CON BASE EN LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO DE MERCADO.
ESTABLECE ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO Y DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO.
ANALIZA LA VIABILIDAD DEL DESARROLLO DE LA IDEA DE PRODUCTO SEGÚN POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.
IMPLEMENTA NUEVOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS SEGÚN TENDENCIAS DEL MERCADO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
EVALÚA EL DESARROLLO DE LOS NUEVOS PRODUCTOS DE ACUERDO CON LAS ESTRATEGIAS DEFINIDAS.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
260201001	1	ADMINISTRAR RECURSOS LOGRANDO LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA. (EQUIVALE A LA NORMA NTS USNA 004 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		240 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
2. DISEÑAR EL PLAN DE TRABAJO DEL ÁREA DE ACUERDO CON LA IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y LA INTERPRETACIÓN DE LOS HALLAZGOS.

4. CONTROLAR LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE ACUERDO CON EL PLAN DE TRABAJO Y LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

1. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES Y PROPÓSITOS DE LA ORGANIZACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO, ÁREA O SERVICIO CON BASE EN EL PLAN DE PRODUCCIÓN.

3. ELABORAR PRESUPUESTO DEL PLAN DE TRABAJO PARA EL ÁREA CON BASE EN POLÍTICAS FINANCIERAS.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

LA EMPRESA: CONCEPTOS, CLASIFICACIÓN, CICLOS DE VIDA, ESTRUCTURAS BÁSICAS
ADMINISTRACIÓN: HISTORIA, EVOLUCIÓN, CONCEPTOS, PRINCIPALES PERSONAJES Y TEORÍAS ADMINISTRATIVAS.
EL PROCESO ADMINISTRATIVO, EL PAPEL DEL ADMINISTRADOR, CARACTERÍSTICAS DE LA ADMINISTRACIÓN.
ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS: FORMAS ORGANIZACIONALES, ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL TRABAJO, NIVELES ORGANIZACIONALES.
PLANIFICACIÓN: ACTORES DE PLANIFICACIÓN, CLASES DE PLANIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS DE LA PLANIFICACIÓN, LA PLANIFICACIÓN Y LA OPERACIÓN DE PLANES, PLANIFICACIÓN DE LOS RECURSOS EMPRESARIALES.
PLAN DE TRABAJO: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, ELEMENTOS Y METODOLOGÍAS DE CONSTRUCCIÓN. EJECUCIÓN.
LA PRODUCCIÓN: EVOLUCIÓN, CONCEPTOS, CLASIFICACIÓN.
PROCESOS TÉCNICOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA
JUSTO A TIEMPO: PRINCIPIOS, APLICACIÓN.
CRONOGRAMAS: CONCEPTO, OBJETIVOS, CLASES Y SOFTWARE PARA ELABORAR CRONOGRAMAS. LAS ACTIVIDADES, LOS RESPONSABLES, LOS TIEMPOS, LAS EVIDENCIAS Y RESULTADOS. INSTRUMENTOS.
SOFTWARE OPERATIVO: CONCEPTOS, USOS Y APLICACIÓN AL SERVICIO.
PRESUPUESTOS: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, PRESUPUESTO DE VENTA, PRESUPUESTOS DE PRODUCCIÓN, PRESUPUESTO DE GASTOS, PRESUPUESTO DE COMPRAS, ELABORACIÓN.
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: COMUNICACIÓN ESCRITA: ELABORACIÓN DE INFORMES, DE PRESENTACIONES, REDACCIÓN, ORTOGRAFÍA. COMUNICACIÓN ORAL: ELABORACIÓN DE PRESENTACIONES, LA EXPOSICIÓN ORAL DE PROPUESTAS, LENGUAJE CORPORAL, LOS GESTOS, LA PRESENTACIÓN PERSONAL.
PRONÓSTICOS DE VENTA: CLASIFICACIÓN, ELABORACIÓN.
PRESUPUESTOS DE OPERACIÓN: CLASIFICACIÓN, ELABORACIÓN.
MANUALES: CONCEPTOS, CARACTERÍSTICAS, MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.
POLÍTICA FINANCIERA: SISTEMA MONETARIO Y FINANCIERO: ESTRUCTURA, FUNCIONAMIENTO Y DESARROLLO, ANÁLISIS FINANCIEROS, ESTADOS FINANCIEROS, ENDEUDAMIENTO A CORTO MEDIANO Y LARGO PLAZO.
MATEMÁTICA FINANCIERA: VALOR TEMPORAL DEL DINERO, CAPITALIZACIÓN, DESCUENTOS, RENTAS FINANCIERAS, PRÉSTAMOS
FORMATOS: CONCEPTO, CLASES, APLICACIÓN.
COSTOS: CONCEPTOS BÁSICOS, CLASIFICACIÓN, REPORTES DE COSTOS(DIARIOS MENSUALES), COSTOS OPERACIONALES, COSTOS APLICADOS
TALENTO HUMANO: DEFINICIÓN, FUNCIONES, RESPONSABILIDADES, PROGRAMACIÓN.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

ESTABLECER NECESIDADES DE PERSONAL Y RECURSOS REQUERIDOS DE ACUERDO CON EL PORTAFOLIO, LOS OBJETIVOS Y FINES DE LA ORGANIZACIÓN, ÁREA O SERVICIO.
INTERPRETAR LOS PRONÓSTICOS Y PRESUPUESTOS DE LA ORGANIZACIÓN, ÁREA O SERVICIO PARA ESTABLECER CUMPLIMIENTO DE METAS.

ELABORAR EL PLAN DE TRABAJO TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES, POLÍTICAS, ACTIVIDADES Y LOS RECURSOS DE LA ORGANIZACIÓN, ÁREA O SERVICIO.
ELABORAR PRESUPUESTOS QUE INVOLUCREN ACTIVIDADES REALES Y PERMITAN CONTROLAR LA EJECUCIÓN DEL GASTO DE LA ORGANIZACIÓN, ÁREA O SERVICIO
ORDENAR LÓGICAMENTE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN TENDIENTES A LA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS JUSTO A TIEMPO.
PROGRAMAR ACTIVIDADES DEL ÁREA LOGRANDO EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO
COMUNICAR PLAN DE TRABAJO Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES EN EL ÁREA A FIN DE LOGRAR LOS OBJETIVOS DEL ÁREA.
ORGANIZAR EL ÁREA O SERVICIO PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO
PLANEAR Y EJECUTAR EL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE ACUERDO CON PRESUPUESTO Y COSTOS DEL ÁREA.
CUMPLIR LA NORMATIVIDAD VIGENTE PARA LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS.
COORDINAR ACTIVIDADES QUE PERMITAN INTERACTUAR CON EMPRESAS HOTELERAS PARA IDENTIFICAR NECESIDADES DEL RECURSO HUMANO.
ELABORAR PLANES DE TRABAJO, CRONOGRAMAS DE TRABAJO ESPECÍFICOS PARA LAS TAREAS PROPIAS DEPARTAMENTALES SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
COSTEAR PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS QUE PERMITAN ELABORAR PRESUPUESTO DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y PRONÓSTICOS DE VENTAS.
EJECUTAR PRESUPUESTO LOGRANDO LA PRODUCTIVIDAD Y LOS ÍNDICES DE UTILIDAD ESPERADOS
ANALIZAR EL CUMPLIMIENTO DEL PRESUPUESTO.
APLICAR LOS CORRECTIVOS NECESARIOS PARA LOGRAR LOS RESULTADOS ESPERADOS.
AJUSTAR EL PLAN DE TRABAJO DE ACUERDO CON PRESUPUESTO Y RECURSOS DEL ÁREA
IDENTIFICAR Y GESTIONAR LOS PROGRAMAS DE REDUCCIÓN DE COSTOS AJUSTANDO LOS PLANES DE TRABAJO Y LOGRANDO LOS ÍNDICES DE GESTIÓN ESPERADOS.
APLICAR MÉTODOS DE MANEJO Y RE UTILIZACIÓN DE MATERIA PRIMA PROCESADA GARANTIZANDO LA CALIDAD DEL PRODUCTO
ELABORAR INFORMES DIARIOS Y MENSUALES DE COSTOS DEL ÁREA COMO HERRAMIENTA PARA CONTROLAR LOS PROCESOS DEL ÁREA.
MANEJA SOFTWARE OPERATIVO CONFORME CON LOS PROCESOS REALIZADOS.
DILIGENCIA FORMATOS CONFORME CON LOS ESTÁNDARES.
INTERPRETAR PRONÓSTICOS DE VENTAS PARA ESTABLECER EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS.
EJECUTAR PROCEDIMIENTOS QUE CONLLEVEN A LA MEDICIÓN DE ESTÁNDARES DE CALIDAD
ESTABLECER PLAN DE CONTINGENCIA QUE DETERMINE PAUTAS INTEGRALES A LOS DEPARTAMENTOS EN PRO DE LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
ELABORAR PRESUPUESTOS QUE INVOLUCREN ACTIVIDADES REALES DE UN HOTEL Y PERMITAN CONTROLAR LA EJECUCIÓN DEL GASTO.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

DEFINE RECURSOS REQUERIDOS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE ACUERDO CON EL PLAN DE PRODUCCIÓN.
DISEÑA UN PLAN DE TRABAJO TENIENDO EN CUENTA LOS COSTOS, LA REQUISICIÓN DE PRODUCCIÓN, PERSONAL A CARGO, INVENTARIOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
INTERPRETA PRONÓSTICOS DE VENTA DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN, EL ÁREA O EL SERVICIO.
ELABORA PRESUPUESTOS DE LA ORGANIZACIÓN, DEL ÁREA O DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA EL PLAN DE TRABAJO Y EL PRONÓSTICO DE VENTAS.
PROGRAMA ACTIVIDADES DE ACUERDO CON EL PLAN DE TRABAJO Y LOS PRESUPUESTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
ASIGNA ACTIVIDADES DE ACUERDO CON EL PLAN DE TRABAJO Y LOS PRESUPUESTOS DE LA ORGANIZACIÓN

EL ÁREA.
ESTABLECE CONTROLES PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
CONTROLA LA EJECUCIÓN DE LA PRODUCCIÓN TENIENDO EN CUENTA EL PLAN DE TRABAJO ESTABLECIDO PARA EL ÁREA
INFORMA RESULTADOS DEL DESARROLLO DE PLAN DE TRABAJO Y EL PROCESO DE PRODUCCIÓN TENIENDO EN CUENTA LA RENTABILIDAD ESPERADA POR LA ORGANIZACIÓN.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
260201005	1	DIRIGIR EL PERSONAL A CARGO DE ACUERDO CON POLÍTICAS INTERNAS.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		240 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
3. EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS Y PLAN DE TRABAJO.
2. ASIGNAR FUNCIONES Y HORARIOS PARA EL PERSONAL CON BASE EN EL PLAN DE TRABAJO DE LA ORGANIZACIÓN O ÁREA.
4. REPORTAR LAS NOVEDADES PRESENTADAS EN EL DESARROLLO DEL PLAN DE TRABAJO AL ÁREA CORRESPONDIENTE O A SU JEFE INMEDIATO, SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.
1. IDENTIFICAR PERFILES DE CARGO, FUNCIONES, PROCESOS Y PROTOCOLOS DEL PERSONAL DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

EMPRESA: CLASES, CARACTERÍSTICAS, PROCESOS, NORMATIVIDAD Y REGLAMENTOS INTERNOS, VALORES CORPORATIVOS, ÉTICA DEL TRABAJO.
TALENTO HUMANO: CONCEPTOS BÁSICOS, MANEJO, FUNCIONES Y ACTIVIDADES, PROVISIÓN, SELECCIÓN, PERMANENCIA, DESARROLLO DENTRO DEL SECTOR TURISMO, MODELOS DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS.
PERFIL DE CARGO: APLICACIÓN, IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN.
OCUPACIONES: PERFILES, CARGOS, MODELOS Y ANÁLISIS DE FUNCIONES EN EL SECTOR TURÍSTICO.
NORMATIVIDAD LABORAL: INTERPRETACIÓN, CARACTERÍSTICAS, APLICACIÓN, PROCEDIMIENTOS, NUEVOS MODELOS DE CONTRATACIÓN.
NORMAS DE PRESENTACIÓN PERSONAL: DEFINICIÓN, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, APLICACIÓN.
MANUALES: CLASES, FUNCIONES, INTERPRETACIÓN, PROCEDIMIENTOS, ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS PARA EL SECTOR TURISMO.
HORARIOS: PLANES, DISTRIBUCIONES DE TAREAS DE ACUERDO CON ÁREA DE ALOJAMIENTO, NORMATIVIDAD VIGENTE, TÉCNICAS PARA ESTABLECER NECESIDADES DEL ÁREA DE SERVICIO.
PLANEACIÓN: CLASES, ESTRUCTURA, DE TRABAJO, DE CONTINGENCIA, DE CAPACITACIÓN, PROGRAMAS DE INDUCCIÓN A LAS ÁREAS.
PLAN DE TRABAJO: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, DIAGNÓSTICO, DISEÑO, FORMATOS, RECURSOS Y

APLICACIÓN.
PLAN DE INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, DIAGNÓSTICO, DISEÑO, FORMATOS, RECURSOS Y APLICACIÓN.
POLÍTICAS DEL PERSONAL: REGLAMENTOS, INTERPRETACIÓN DE NORMAS, PROCEDIMIENTOS.
COMUNICACIÓN: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL, HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS PARA COMUNICAR LINEAMIENTOS Y DECISIONES TOMADAS.
TRABAJO EN EQUIPO: OBJETIVOS, APLICACIÓN EN ORGANIZACIONES, SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y CONFLICTOS, MANEJO DE GRUPOS, PROYECTOS.
LIDERAZGO: DEFINICIÓN, TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS, APLICACIÓN, TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE GRUPOS.
MOTIVACIÓN: DEFINICIÓN, TÉCNICAS, IMPORTANCIA, VALORES, IMPACTO, INFLUENCIA EN EL GRUPO, MANEJO MOTIVACIONAL.
TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DE PERSONAL: CLASES DE TÉCNICAS, ELABORACIÓN DE PRUEBAS, APLICACIÓN, ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.
SUPERVISIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL SEGÚN FUNCIONES ASIGNADAS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.
INDICADORES DE GESTIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS, DISEÑO, MEDICIÓN.
MEJORAMIENTO CONTINUO: DEFINICIÓN, DISEÑO, APLICACIÓN, MOMENTOS DE APLICACIÓN.
SISTEMAS OPERATIVOS: CLASES, USOS EN ÁREAS DE ALOJAMIENTO, APLICACIÓN AL CONTROL DEL RECURSO HUMANO.
ELABORACIÓN DE INFORMES: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, ESTRUCTURACIÓN, TIPOS, NORMAS TÉCNICAS, REDACCIÓN.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR LOS REQUERIMIENTOS DE PERSONAL DE ACUERDO CON LAS ACTIVIDADES, SERVICIO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
ORIENTAR PLANES DE INDUCCIÓN, ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL.
UBICAR EL PERSONAL DE ACUERDO CON SU PERFIL Y ESTÁNDARES DE LA ORGANIZACIÓN.
IMPLEMENTAR PLANES DE TRABAJO DE ACUERDO CON ACTIVIDADES Y MANUAL DE FUNCIONES.
DISTRIBUIR LAS FUNCIONES DE ACUERDO CON LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS.
DETERMINAR HORARIOS DETERMINANDO TIEMPOS DE EJECUCIÓN DE TAREAS.
ELABORAR PLANES DE CONTINGENCIA DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.
APLICAR MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS.
APLICAR POLÍTICAS INTERNAS SOBRE MANEJO DE PERSONAL.
APLICAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN DENTRO DE LA EMPRESA
MANEJAR LOS CANALES PERTINENTES PARA QUE LA INFORMACIÓN AL PERSONAL SEA CLARA Y PRECISA, POR MEDIO DE FORMATO Y REPORTES UTILIZADOS POR LA EMPRESA.
DESARROLLAR PLANES DE INCENTIVO Y MOTIVACIÓN AL PERSONAL.
CONCERTAR PLANES DE MEJORA SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
CONTROLAR EL CUMPLIMIENTO DE HORARIOS Y PRESENTACIÓN PERSONAL.
SUPERVISAR EL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES ASIGNADAS
DISEÑAR EVALUACIONES DE DESEMPEÑO AL PERSONAL A CARGO.
REALIZAR PLANES DE MEJORA CONTINUA AL PERSONAL A CARGO.
REPORTAR LOS PROBLEMAS PRESENTADOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ELABORA UNA MATRIZ CON LOS PERFILES, FUNCIONES, PROCESOS Y PROTOCOLOS DE LOS CARGOS DE ACUERDO A LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA.
PROGRAMA EL PERSONAL ASIGNÁNDOLE FUNCIONES DE MANERA QUE SE CUBRAN LAS NECESIDADES DE LA OPERACIÓN CONFORME A POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
DISEÑA INSTRUMENTOS QUE PERMITAN MEDIR LOS NIVELES DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ACUERDO A

LAS POLÍTICAS LABORALES DE LA ORGANIZACIÓN.
VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES ASIGNADAS SIGUIENDO LOS PROCESOS Y PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA
PRESENTA INFORME RELACIONADO CON LAS NOVEDADES DE SU ÁREA, SEGÚN LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
260201021	1	ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO. (EQUIVALE A LA NORMA NTS 002 DEL MINCOMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO)
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		240 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
2. BRINDAR INFORMACIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DE ACUERDO CON EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.
1. IDENTIFICAR LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIO AL CLIENTE ACORDE CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.
3. PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.
4. ATENDER Y REGISTRAR, LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES REFERIDAS CON LA ATENCIÓN DE USUARIOS SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
5. VERIFICAR LOS CORRECTIVOS APLICADOS AL SERVICIO DE ACUERDO CON LAS NOVEDADES

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

CLIENTE: TIPOLOGÍAS, NECESIDADES Y DESEOS DEL CLIENTE, MOTIVACIONES, EXPERIENCIAS, HÁBITOS, TENDENCIAS, MODAS, COSTUMBRES, CULTURA.
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: LENGUAJE VERBAL Y NO VERBAL, COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN, PROTOCOLO SOCIAL.
COMUNICACIÓN ASERTIVA: TÉCNICAS, PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA, MANEJO DE LA COMUNICACIÓN.
PORTAFOLIOS DE SERVICIOS: CONCEPTO, INTERPRETACIÓN, APLICACIÓN, MANEJO, TIPOLOGÍAS.
SERVICIO AL CLIENTE: CICLO DEL SERVICIO, MOMENTOS DE VERDAD, ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS, PRESENTACIÓN PERSONAL, TÉCNICAS.
TÉCNICAS DE VENTAS: OBJECIONES, CIERRE DE VENTAS, SERVICIO POST VENTA.
PROTOCOLOS DE SERVICIOS: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS.
FORMATOS DE REGISTROS DE ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE GUIANZA: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS, LIBRETAS DE CALIFICACIONES.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

ATENDER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE APLICANDO TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN.
APLICAR PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE SEGÚN POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.

PRESENTAR PORTAFOLIOS DE SERVICIOS QUE SE AJUSTEN A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.
APLICAR TÉCNICAS DE VENTA PARA PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS.
DILIGENCIAR FORMATOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA.
RECIBIR SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LOS CLIENTES RELACIONADOS CON EL SERVICIO PRESTADO, DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.
REALIZAR LA TRAZABILIDAD DEL SERVICIO SEGÚN LA POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.
SISTEMATIZAR LA INFORMACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.
APLICAR ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO SEGÚN LA POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ATIENDE AL CLIENTE IDENTIFICANDO SUS NECESIDADES Y BRINDÁNDOLE INFORMACIÓN SEGÚN LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
PROMUEVE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y DESEOS DE LOS CLIENTES.
RESUELVE Y DOCUMENTA SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES EN LOS FORMATOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.
PARTICIPA EN EL DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
260201026	1	ORGANIZAR EVENTOS DE ACUERDO AL PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y AL ESTUDIO DE MERCADO.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		440 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

2. COORDINAR LAS ACTIVIDADES PLANEADAS TENIENDO EN CUENTA EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

5. CONTROLAR LA EJECUCIÓN DEL EVENTO DE ACUERDO CON LA PLANEACIÓN Y LOS OBJETIVOS

3. DETERMINAR EL PROTOCOLO CONFORME AL TIPO DEL EVENTO Y A LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

6. EVALUAR EL EVENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA EN GESTIÓN DE LA

1. ELABORAR PLAN DEL EVENTO A REALIZAR DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.

4. DESARROLLAR EL EVENTO DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

TURISMO DE CONVENCIONES: DEFINICIÓN, MERCADOS, ORGANIZACIONES.
EVENTO:
-CONCEPTO
-CLASIFICACIÓN DE EVENTOS
-AGENTES QUE INTERVIENEN EN UN EVENTO
-ESTRUCTURA GENERAL DE UN EVENTO
-ESTADÍSTICAS DE EVENTOS: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, INTERPRETACIÓN, APLICACIÓN
-ETAPAS DEL EVENTO: PLANEACIÓN, REALIZACIÓN, EVALUACIÓN Y ACCIONES DE MEJORA
-OBJETIVOS DE UN EVENTO: DEFINICIÓN, APLICACIÓN
-INFRAESTRUCTURA Y ESTRUCTURA PARA EVENTOS: DEFINICIÓN, CLASES, APLICACIÓN
-ORGANIZACIÓN DE COMITÉS
-MONTAJE DEL EVENTO.
-NORMATIVIDAD APLICADA A EVENTOS: INTERPRETACIÓN, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTOS
PERFIL PROFESIONAL DEL ORGANIZADOR DE EVENTOS: CONCEPTO, INTERPRETACIÓN.
OPERADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES: DEFINICIÓN, OBLIGACIONES.
FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO: CONCEPTOS, PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN, EJECUCIÓN, CONTROL.
DOCUMENTACIÓN Y MANEJO DE INFORMACIÓN: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, APLICACIÓN, TÉCNICAS.
CLIENTE: PERFIL, TIPOLOGÍAS, NECESIDADES, GUSTOS Y DESEOS, COMPORTAMIENTOS, MOTIVACIONES, EXPERIENCIAS, EXPECTATIVAS, HÁBITOS, TENDENCIAS, MODAS, COSTUMBRES, CULTURA.
PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA: DEFINICIÓN, ELABORACIÓN, PLAN DE EVENTO.
PRESUPUESTO: DEFINICIÓN, ELABORACIÓN, APLICACIÓN.
PLANES DE CONTINGENCIA: DEFINICIÓN, TIPOS, APLICACIÓN.
LOGÍSTICA PARA LA REALIZACIÓN DEL EVENTO: DEFINICIÓN, REQUERIMIENTOS, FORMATOS.
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: ALOJAMIENTO, TRANSPORTE, ALIMENTACIÓN, COMUNICACIÓN, BEBIDAS.
MISE EN PLACE: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, ACTIVIDADES DE PREPARACIÓN.
EQUIPOS: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, MANUALES DE USO, PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD, MANTENIMIENTO Y CUIDADO.
TIPOS DE SALONES: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR.
MONTAJE DE SALONES: TÉCNICAS DE ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON EL TIPO DE EVENTO, PLANIMETRÍA, DECORACIÓN, BRIGADAS.
REQUISICIONES DE PEDIDO: SOLICITUDES, TRÁMITES.
PROVEEDORES: ANÁLISIS, COTIZACIONES, SELECCIÓN, NEGOCIACIÓN.
INVENTARIO Y SUMINISTROS: CLASES, GRUPOS, PROCEDIMIENTOS, FORMATOS.
PROCESADORES DE TEXTO: CARACTERÍSTICAS Y USOS, INTERNET, INTRANET, CORREO ELECTRÓNICO, SOPORTES DOCUMENTALES, NORMAS Y LEGISLACIÓN VIGENTES.
PARTICIPANTES: TIPOS DE PARTICIPANTES DE ACUERDO CON LA CLASE DE EVENTO, CONFERENCISTAS O PONENTES, ASISTENTES, INVITADOS Y COLABORADORES, PERFIL DE LOS ASISTENTES.
IMAGEN, ETIQUETA Y PROTOCOLO:
-DEFINICIONES
-ANFITRIÓN, INVITADOS: DEFINICIÓN, DEBERES
-VESTUARIO
-EL ARTE DE LA MESA
-ELEMENTOS (TIPOS, COLOCACIÓN): VAJILLA, CUBIERTOS, MANTELERÍA, SERVILLETAS, CRISTALERÍA.
-COLOCACIÓN DE LA MESA
-DECORACIÓN: ELEMENTOS, FLORES, OBSEQUIOS
-HORARIOS: MANEJO
-NORMAS DE COMPORTAMIENTO
-CONVERSACIONES, SALUDO, VISITAS, DESPEDIDA
-TIPOS DE ALIMENTOS

-BEBIDAS
-VINOS Y LICORES
-SERVICIO: DEFINICIÓN, TIPOLOGÍA, APLICACIÓN
-PROTOCOLO EN PRESENTACIONES
-INVITACIONES: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN (INFORMALES, FORMALES), APLICACIÓN
GRUPOS DE INVENTARIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.
ESPECIFICACIONES DE MATERIA PRIMA: DEFINICIÓN, INTERPRETACIÓN.
SISTEMAS DE MEDIDAS Y EQUIVALENCIAS: DEFINICIÓN, APLICACIÓN.
TÉCNICAS DE SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: DEFINICIÓN, APLICACIÓN.
NORMAS DE HIGIENE Y PRESENTACIÓN PERSONAL: DEFINICIÓN, INTERPRETACIÓN, APLICACIÓN.
PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS, INTERPRETACIÓN, APLICACIÓN, MANEJO, TIPOLOGÍAS.
SERVICIO AL CLIENTE: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, CICLO DEL SERVICIO, MOMENTOS DE VERDAD, ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS, PRESENTACIÓN PERSONAL, TÉCNICAS.
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: DEFINICIÓN, ELEMENTOS, IMPORTANCIA, FUNCIONES, TIPOS. LENGUAJE VERBAL Y NO VERBAL, COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN, PROTOCOLO SOCIAL.
COMUNICACIÓN ASERTIVA: TÉCNICAS, PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA, MANEJO DE LA COMUNICACIÓN.
TÉCNICAS DE VENTAS: OBJECIONES, CIERRE DE VENTAS, SERVICIO POST VENTA.
TÉCNICAS DE COBRO: DEFINICIÓN, ESTRATEGIAS, APLICACIÓN.
TRABAJO EN EQUIPO: OBJETIVOS, APLICACIÓN EN ORGANIZACIONES, SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y CONFLICTOS, MANEJO DE GRUPOS, PROYECTOS.
MEZCLA DE PROMOCIÓN: DEFINICIÓN, ELEMENTOS, OBJETIVOS, HERRAMIENTAS.
MEDIOS DE COMUNICACIÓN: CLASIFICACIÓN Y USOS
DIVULGACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS, APLICACIÓN.
CONVENIOS Y ALIANZAS: NEGOCIACIÓN, INTERCAMBIO, DONACIÓN, COMPRA Y VENTA, ALIANZA ESTRATÉGICA.
EVALUACIÓN DEL EVENTO (POST-EVENTO): ANÁLISIS, DIAGNOSTICO, ESTRATEGIAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN, PLAN DE MEJORAMIENTO, COMUNICACIONES PROTOCOLARIAS.
SISTEMA DE MEJORA CONTINUA: CONCEPTOS BÁSICOS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

CONTEXTUALIZAR EL PANORAMA DE EVENTOS.
IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES.
INTERPRETAR EL PERFIL DE CLIENTE.
CLASIFICAR TIPOS DE EVENTO.
MANEJAR PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.
INFORMAR A LOS CLIENTES LOS SERVICIOS.
APLICAR TÉCNICAS DE VENTA PARA PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.
APLICAR TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN Y COBRO.
DEFINIR EL OBJETIVO DEL EVENTO SEGÚN NECESIDADES IDENTIFICADAS.
DETERMINAR EL TIPO, FECHA Y CIUDAD DEL EVENTO.
IDENTIFICAR LAS FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO SEGÚN OBJETIVOS DEL EVENTO.
IDENTIFICAR MEDIOS DE PAGO Y PROCEDIMIENTOS DE COBRO.
ELABORAR CRONOGRAMAS TENIENDO EN CUENTA EL OBJETIVO DEL EVENTO.
DEFINIR EL PRESUPUESTO DEL EVENTO.
ELABORAR LA PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA DEL EVENTO.
DOCUMENTAR LOS PROCESOS RELACIONADOS CON LA ORGANIZACIÓN DEL EVENTO.
CONFORMAR COMITÉ ORGANIZADOR CON SUS RESPECTIVOS COMITÉS DE APOYO.
DEFINIR ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES DE LOS INTEGRANTES DE LOS COMITÉS.
DEFINIR EL LUGAR DEL EVENTO TENIENDO EN CUENTA CAPACIDAD, CONECTIVIDAD, OFERTA TURÍSTICA,

SERVICIOS, PARQUEADEROS.
IDENTIFICAR LAS ÁREAS DE REGISTRO, REFRIGERIOS, EXHIBICIONES, OTRAS ACTIVIDADES.
VERIFICAR EL ESTADO DE LAS LOCACIONES DEFINIDAS EN CUANTO A ILUMINACIÓN, SEÑALIZACIÓN, CONDICIONES DE SEGURIDAD, SERVICIOS, CENTRO DE NEGOCIOS, EQUIPOS.
DETERMINAR LAS FACILIDADES TÉCNICAS EN CUANTO A EQUIPOS, PANTALLAS, MICRÓFONOS, PROYECTORES, TRADUCTORES Y DEMÁS NECESARIOS EN LA REALIZACIÓN DEL EVENTO.
DETERMINAR EL MOBILIARIO NECESARIO SEGÚN EL OBJETIVO DEL EVENTO EN CUANTO A SILLAS, MESAS, MANTELES, TARIMAS, ENTRE OTROS.
REVISAR EL ESTADO DE LOS EQUIPOS (TELÉFONOS, RADIOS, CONEXIÓN A INTERNET).
COORDINAR EL PERSONAL DE APOYO DE MANEJO DE EQUIPOS Y COMUNICACIÓN.
DEFINIR LOS PROVEEDORES PARA ATENDER LAS ESPECIFICACIONES DEL EVENTO.
DEFINIR UN PLAN Y EL PERSONAL DE APOYO DE EMERGENCIA.
DEFINIR LOS SERVICIOS DE APOYO COMO ALOJAMIENTO, TRANSPORTE, ACTIVIDADES SOCIALES, ENTRE OTRAS.
DEFINIR EL PROTOCOLO DEL EVENTO.
INVENTARIAR INSUMOS, HERRAMIENTAS, EQUIPOS Y SUMINISTROS RECIBIDOS Y ENTREGADOS.
DILIGENCIAR FORMATOS PARA RECIBIR O ENTREGAR LOS EQUIPOS Y DEMÁS.
DEFINIR LAS HERRAMIENTAS DE PROMOCIÓN DEL EVENTO.
INFORMAR A LAS ÁREAS INVOLUCRADAS EN EL EVENTO.
DIVULGAR EL EVENTO CON LA ANTICIPACIÓN REQUERIDA.
DAR INSTRUCCIONES A LOS GRUPOS DE APOYO EN CUANTO AL MONTAJE DEL EVENTO.
REALIZAR PERMANENTEMENTE COMUNICACIÓN CON LOS COMITÉS DE APOYO.
APLICAR TÉCNICAS DE TRABAJO EN EQUIPO.
CONTROLAR LA EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DEL EVENTO.
PRESENTAR AJUSTES DEL PRESUPUESTO DEL EVENTO SEGÚN CONTINGENCIAS PRESENTADAS.
CONTACTAR A LOS PARTICIPANTES DEL EVENTO (INVITADOS, PONENTES).
REALIZAR LOS CONVENIOS Y ALIANZAS PARA LA EJECUCIÓN DEL EVENTO.
ORGANIZAR SALONES Y ÁREAS DE ACUERDO AL PROTOCOLO DEFINIDO.
DIRIGIR LA DECORACIÓN Y AMBIENTACIÓN.
EJECUTAR EL MONTAJE DEL EVENTO SEGÚN CRONOGRAMA ESTABLECIDO.
VERIFICAR LOS RECURSOS RECIBIDOS FRENTE A LOS REQUERIDOS.
REPORTAR NOVEDADES SOBRE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS
APLICAR LAS NORMAS DE PROTOCOLO, INTERNACIONALES Y NACIONALES, ACORDES CON EL TIPO DE EVENTO.
EFECTUAR EL REGISTRO DE PARTICIPANTES DE ACUERDO CON EL PROTOCOLO ESTABLECIDO Y LAS HERRAMIENTAS SELECCIONADAS.
APLICAR TÉCNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE.
UBICAR A LOS PARTICIPANTES EN EL LUGAR ASIGNADO.
DESARROLLAR LAS ACTIVIDADES DEL EVENTO.
ESTABLECER CONTACTOS CON LOS PONENTES PARA CONCERTAR FORMA Y ENTREGA DE LAS PONENCIAS O CONFERENCIAS.
COMPILAR LAS PONENCIAS O CONFERENCIAS RECIBIDAS DE LOS DIFERENTES PONENTES, PARA LAS MEMORIAS DEL EVENTO.
COORDINAR LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS EN EL EVENTO CON EL COMITÉ ORGANIZADOR.
CONTROLAR EL DESARROLLO DEL EVENTO SEGÚN ACTIVIDADES Y TIEMPOS PROGRAMADOS.
RECIBIR SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LOS CLIENTES.
ATENDER LAS EMERGENCIAS PRESENTADAS DURANTE EL DESARROLLO DEL EVENTO.
DESPEDIR EL EVENTO DE ACUERDO CON EL PROTOCOLO ESTABLECIDO.
REMONTAR EL SALÓN SEGÚN ESPECIFICACIONES DE LA ORGANIZACIÓN.
EVALUAR EL EVENTO SEGÚN METODOLOGÍA SELECCIONADA.

ELABORAR INFORME FINAL DEL EVENTO.
APLICAR CORRECTIVOS SEGÚN EVALUACIÓN DEL EVENTO EN LAS CORRESPONDIENTES ETAPAS

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

IDENTIFICA LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SU TIPOLOGÍA Y LAS TÉCNICAS DE VENTA.
ELABORA LA PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA SEGÚN LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
PRESENTA PLAN DEL EVENTO DE ACUERDO CON EL OBJETIVO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
DEFINE EL PROTOCOLO DEL EVENTO CONFORME AL PLAN Y EL TIPO DE EVENTO.
ORGANIZA LAS ACTIVIDADES EL EVENTO CONFORME AL PLAN.
SELECCIONA LAS INSTALACIONES FÍSICAS, EQUIPOS Y PERSONAL DE APOYO PARA EL EVENTO DE ACUERDO CON EL PROTOCOLO Y PROPUESTA DEFINIDA.
DEFINE EL COMITÉ ORGANIZADOR Y DE APOYO DEL EVENTO TENIENDO EN CUENTA EL PLAN DE TRABAJO Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
ORIENTA LA AMBIENTACIÓN Y ALISTAMIENTO DE LOS SALONES Y/O ESPACIOS REQUERIDOS PARA EL EVENTO, SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
EMPLEA NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO ACORDES CON EL EVENTO CONTRATADO.
PREPARA PLANES DE CONTINGENCIA PARA INCONVENIENTES DE ACUERDO CON EL EL PROCEDIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN.
VERIFICA EL DESARROLLO DEL EVENTO CONFORME AL PLAN DE TRABAJO Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
MIDE NIVELES DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES BASADO EN SISTEMA DE CALIDAD.
ATIENDE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS DE USUARIOS CONFORME AL PROCEDIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN.

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
260201032	1	ASEGURAR MÁRGENES DE COSTO Y UTILIDAD CUMPLIENDO CON LAS METAS FINANCIERAS.
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		240 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
ESTABLECER LAS METAS DE VENTA CON BASE EN LOS COSTOS ESTABLECIDOS Y POLÍTICAS FINANCIERAS DE LA ORGANIZACIÓN.
COSTEAR PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LA METODOLOGÍA ESTABLECIDA POR LA ORGANIZACIÓN Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
IDENTIFICAR LOS FACTORES DE COSTO DE ACUERDO CON EL MODELO DE COSTOS ESTABLECIDO POR LA ORGANIZACIÓN
FIJAR PRECIOS DE VENTA DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA Y LA VALORACIÓN DE LOS

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

EVENTOS. CONCEPTO, TIPOS.
COSTOS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, ELEMENTOS.
GASTO: CONCEPTO, DIFERENCIA ENTRE COSTO Y GASTO.
PUNTO DE EQUILIBRIO: CONCEPTO, CÁLCULO, PUNTO DE EQUILIBRIO UNIPRODUCTO Y MULTIPRODUCTO.
PRECIO DE VENTA: CONCEPTO, COMPONENTES, PRECIOS REALES Y POTENCIALES, MARGEN DE RENDIMIENTO Y CÁLCULO DE PRECIO DE VENTA.
CONTABILIDAD: ESTADOS FINANCIEROS Y ANÁLISIS FINANCIERO.
POLÍTICAS FINANCIERAS: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS.
PRESUPUESTO DEL ÁREA: CONCEPTO, IMPORTANCIA, ELABORACIÓN, COMPONENTES.
PRONÓSTICO DE VENTAS: CONCEPTO, ELABORACIÓN.
INDICADORES DE GESTIÓN: VARIABLES, VECTORES, PONDERACIÓN, NUMERADOR, DENOMINADOR, GRADOS DE TOLERANCIA.
ESTADÍSTICA: CONCEPTO. HERRAMIENTAS.
MERCADEO: POLÍTICAS DE MERCADEO.
INFORMES: COMPONENTES, PREPARACIÓN, PRESENTACIÓN, ANÁLISIS, NORMAS PARA LA PRESENTACIÓN DE INFORMES FINANCIEROS.
SOFTWARE FINANCIERO: CONCEPTO, APLICACIONES, LA HOJA DE CALCULO.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

CLASIFICAR LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LOS TIPOS DE EVENTOS Y CONGRESOS
CLASIFICA LOS COSTOS Y LOS GASTOS SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS.
COSTEAR PRODUCTOS Y SERVICIOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DE LOS EVENTOS.
DETERMINAR EL PUNTO DE EQUILIBRIO EN UNIDADES Y PESOS, CON Y SIN RENDIMIENTO ESPERADO.
UTILIZAR HOJA DE CÁLCULO PARA EL COSTEO.
INTERPRETAR ESTADOS FINANCIEROS DEL EVENTO.
DETERMINAR PRECIOS DE VENTA ASEGURANDO LA RENTABILIDAD DEL EVENTO
MEDIR MÁRGENES DE RENDIMIENTO
ESTABLECER METAS DE VENTAS BASADAS EN PRESUPUESTOS, COSTOS Y PRONÓSTICOS
ELABORAR INFORMES DE COSTO
ELABORAR PRESUPUESTOS DE VENTA
VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS FINANCIERAS

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

DESCRIBE COMPONENTES DEL COSTO TENIENDO EN CUENTA LOS PRINCIPIOS CONTABLES.
DISTINGUE MODELOS DE COSTEO DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
DETERMINA FACTORES DE COSTO TENIENDO EN CUENTA LAS PAUTAS FINANCIERAS Y CONTABLES ESTIPULADAS POR LA ORGANIZACIÓN. .
DEMUESTRA LA VIABILIDAD FINANCIERA DEL EVENTO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS FIJADAS POR LA ORGANIZACIÓN.
ANALIZA ESTADOS FINANCIEROS DEL EVENTO TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
CALCULA COSTOS VARIABLES DEL EVENTO DE ACUERDO CON LOS PRINCIPIOS CONTABLES Y LAS POLÍTICAS DE LA EMPRESA.
PRESENTA INFORME DE COSTOS DEL EVENTO DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD
DETERMINA PRECIO DE VENTA DE ACUERDO A POLÍTICAS DE COSTO Y A OTROS FACTORES DEFINIDOS POR LA ORGANIZACIÓN
ELABORA PRESUPUESTO DE VENTAS TENIENDO EN CUENTA LAS UTILIDADES PROYECTADAS POR LA ORGANIZACIÓN.

PRESENTA PRESUPUESTO DE VENTAS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS FINANCIERAS DE LA

1. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

CÓDIGO:	VERSIÓN DE LA NCL	DENOMINACIÓN
999999999	1	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
DURACIÓN ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (en horas)		880 horas

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Autor	MAURICIO HERNAN ACOSTA	DISEÑO	CENTRO NACIONAL DE HOTELERIA, TURISMO Y ALIMENTOS. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	16/02/2010
Autor	ETHEL VEGA	DISEÑO	CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y TURISTICOS. REGIONAL SANTANDER	16/02/2010
Autor	HERNANDO OVIEDO	REVISIÓN	CENTRO METALMECANICO. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	16/02/2010
Autor	EDWIN GEOVANNY ROJAS	DISEÑO	CENTRO NACIONAL DE HOTELERIA, TURISMO Y ALIMENTOS. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	16/02/2010
Autor	DIANA MORA	DISEÑO	null. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	16/02/2010
Autor	SANDRA VILLAMIZAR	DISEÑO Y REVISIÓN	null. DIRECCIÓN GENERAL	16/02/2010
Autor	SANDRA ISABEL AGAMEZ	DISEÑO	CENTRO DE LOGISTICA Y PROMOCION ECOTURISTICA DEL MAGDALENA. REGIONAL MAGDALENA	16/02/2010
Autor	WILTON ALBERTO CHAVERRA	DISEÑO	CENTRO DE SERVICIOS Y GESTION EMPRESARIAL. REGIONAL ANTIOQUIA	16/02/2010
Autor	DIEGO FERNANDO GARCES	DISEÑO	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS. REGIONAL CALDAS	16/02/2010
Autor	TRINIDAD PATRICIA RESTREPO	DISEÑO	CENTRO DE LA INNOVACIÒN, LA AGROINDUSTRIA Y EL	16/02/2010

			TURISMO. REGIONAL ANTIOQUIA	
Autor	CESAR ERNESTO LOPEZ	DISEÑO	CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO. REGIONAL QUINDÍO	16/02/2010
Autor	HENRY ALFONSO PASTRANA	DISEÑO	CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	16/02/2010
Autor	HENRY ALFONSO PASTRANA PRIETO	ACTIVAR PROGRAMA	CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	28/10/2011
Aprobación	HENRY ALFONSO PASTRANA PRIETO		CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN.	25/10/2011