1. INFORMACION BÁSICA DEL PROGRAMA DE FORMACION TITULADA		
1.1 Denominación del Programa:	OPERACION DE ALOJAMIENTOS RURALES	
1.2. Código Programa:	633410	
1.3. Versión Programa:	1	
1.4. Vigencia del Programa:	**Fecha inicio programa:** 24/07/2013 **Fecha fin programa:** El programa aún se encuentra vigente	
1.5 Duración máxima estimada del aprendizaje (horas)	**Etapa Lectiva:**	880 horas
	Etapa Productiva:	880 horas
	Total:	1760 horas
1.6 Tipo de programa	TITULADO	
1.7 Título o certificado que obtendrá	TÉCNICO	
1.8 Justificación	El turismo rural es una actividad que se posiciona de manera importante dentro de las tipologías turísticas, por cuanto el hombre busca hoy volver a sus raíces, estar más cerca de la naturaleza, compartir experiencias autenticas con las comunidades; lo que le ha permitido a Colombia un avance importante en el desarrollo de distintas actividades que se valen del gran potencial que posee en materia de recursos naturales y culturales. Esto ha generado una dinámica importante en el sector turístico del país debido a que un nuevo perfil de empresarios de alojamientos rurales crece y se fortalece cada día más. El programa de Técnico en Operación de Alojamientos Rurales busca dar respuesta al sector turístico, facilitando la incorporación de personal con altas calidades que esté en capacidad de Gestionar los servicios básicos de habitaciones, alimentación y recepción en alojamientos rurales, buscando satisfacer de manera integral los requerimientos del usuario, respetando las normas de seguridad e higiene, promoviendo la sostenibilidad y calidad del servicio. El soporte tecnológico, el personal calificado y la incorporación de metodologías didácticas con que cuenta el SENA facilitan los procesos de aprendizaje y permiten el desarrollo de objetivos estratégicos que contribuyan eficientemente con el desarrollo económico, social y cultural de las regiones y el del país en general.	
1.9 Sectores a los que se asocia el programa	**Sector económico:**	SERVICIOS
	Sector clase mundial:	
	Sector locomotora:	
2.0 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	

2.0 Estrategia metodológica	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

2. PERFIL IDÓNEO DE EGRESO

2.1 PERFIL OCUPACIONAL

2.1.1 NOMBRE DE LA(s) OCUPACIONES QUE PODRÁ DESEMPEÑAR EL EGRESADO

Código del campo ocupacional	Ocupación
6334	Empleados de Recepción Hotelera

2.1.2 PRINCIPALES PRODUCTOS DEL TRABAJO DEL EGRESADO

FORMATOS QUE APLIQUEN A LA OPERACION DEL SERVICIO , PROTOCOLOS PARA EL SERVICIO DE ALOJAMIENTOS RURALES , REGISTRO LA INFORMACION QUE PRODUCEN EL LAS AREA DE SERVICIO, INSTRUMENTOS PARA MONITOREO A CLIENTES, PROPUESTAS ACCIONES DE MEJORA CONTINUA EN LAS AREAS QUE SE REQUIERAN, REPORTES DE LOS DIFERNTES AREAS EN LOS ALOJAMIENTOS RURALES, PROPUESTA DE ACTIVIDADES ESTRATEGIAS PARA EL APROVECHAMIENTO DE LAS TICS, , PLAN DE TRABAJO DE LAS DIFERENTES AREA DEL ALOJAMIENTO RURAL, COTIZACIONES, REQUISICIONES, REPORTE DE SATISFACCION DEL CLIENTE, ,INVENTARIOS DOCUMENTADOS.

2.1.3 COMPETENCIAS QUE DESARROLLARÁ

Nombre de Norma de Competencia Laboral / Unidad de competencia	Código NCL / UC
BRINDAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES.	260201013
COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA	240201501
CONTROLAR EL MANEJO DE LAS MATERIAS PRIMAS EN LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.	260201008
COORDINAR LOS RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO.	260201014
MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.	260201024
PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL	240201500
RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA	999999999

2.2 PERFIL PROFESIONAL

2.2.1 Procedimientos/ Habilidades cognitivas, psicomotoras	2.2.2 Conocimientos / Saberes esenciales	2.2.3 Competencias Sociales
- RECIBIR Y BRINDAR INFORMACION - COORDINAR LLEGADA DE HUESPEDES, ATENDER INQUIETUDES,	- HOTELERIA: HISTORIA DE LA HOTELERIA, TIPOLOGIAS DE ALOJAMIENTOS, CALIDAD EN ALOJAMIENTO	HONESTO EN EL MANEJO DE VALORES , ACTITUD DE SERVICIO , CALIDO Y RESPETUOSO EN EL TRATO DE LOS

DE HUESPEDES, - REALIZAR RESERVAS - BRINDAR INFORMACION, APLICAR TARIFAS, OFRECER PROTAFOLIO , PROPONER ACCIONES DE MEJORA	VIGENTES - ALOJAMIENTO RURALES: CARACTERISTICAS, CONCEPTOS, NORMAS VIGENTES - NORMATIVIDAD: LEY 300 , NORMA TECNICA SECTORIAL HOTELERA. DECRETO 3075 - CALIDAD: CONCEPTO , SOSTENIBILIDAD : CONCEPTO APLICACION - PROTOCOLOS: ENFOQUE EN VENTA DE SERVICIOS. - PORTAFOLIO DE SERVICIOS: DEFINICION, SERVICIOS DE LA EMPRESA, TIPOS DE SERVICIOS, TARIFAS, - HABITACIONES: TIPOS Y SERVICIOS, BLOQUEO, ASIGNACION Y CRITERIOS, CAMBIOS DE HABITACION. - RESERVAS HOTELERAS Y RECEPCION: CONCEPTOS, PROTOCOLOS, PERSONAL Y FUNCIONES - FACTURACION: PROCESO, CARGOS, FORMAS DE PAGO, CIERRE FACTURAS. - NORMAS DE HIGIENE Y PRESENTACION PERSONAL: DEFINICION, TIPOS, CARACTERISTICAS, APLICACION. - SUMINISTROS: DEFINICION, TIPOS, USOS, ESPECIFICACIONES, APLICABILIDAD, SOLICITUDES. - INVENTARIOS: DEFINICION, CARACTERISTICAS, SISTEMAS, PERIODICIDAD, BENEFICIOS, STOCKS. - ALMACENAMIENTO: DEFINICION, TECNICAS, ESPACIOS, CARACTERISTICAS. - FICHAS TECNICAS: DEFINICION, CLASES, CARACTERISTICAS, DILIGENCIAMIENTO, APLICABILIDAD. - ADMINISTRACION: CONCEPTOS BASICOS : DEFINICION, ORGANIGRAMA, ORGANIZACION DEL AREA, FUNCIONES Y TAREAS, TURNOS, ENTREGA DE TURNOS. PROCEDIMIENTO: DEFINICION, TIPOS, APLICACION EN EL AREA DE RECEPCION HOTELERA. - CRITERIOS DE CALIDAD: NORMAS, ASEGURAMIENTO, ESPECIFICACIONES ESTANDAR - MATERIA PRIMA: SOLICITUD CON BASE EN PRONOSTICO DE VENTA - TECNICAS DE CONSERVACION Y ALMACENAMIENTO EN EL MANEJO DE ALIMENTOS, RECETA ESTANDAR :	PERTENENCIA, PRUDENCIA, TOLERANCIA, HABILIDAD PARA MANEJO DE PROBLEMAS , BUENA COMUNICACION, PRO ACTIVIDAD, ORGANIZADO EN SU TRABAJO , PULCRO Y CUIDADOSO EN SU PRESENTACION PERSONAL, CON AMPLIA VOCACION DE SERVICIO

2.3 PROYECCIÓN DEL EGRESADO	
2.3.1 En lo laboral	SE DESEMPEÑARA EN LOS SIGUIENTES ESCENARIOS: POSADAS , HOTELES RURALES , CAMPINGS, ALBERGUES, FINCAS HOTELES, EN AREAS OPERATIVAS PARA LA RECEPCION Y ATENCION DE LOS HUESPEDES.
2.3.2 En lo empresarial	TENDRA FORTALEZAS PARA EL EMPRENDIMIENTO Y LA CREACION DE NEGOCIOS RELACIONADOS CON SU PERFIL Y EL DESARROLLO DE LAS DIFERENTES AREAS QUE CONSTITUYEN SU
2.3.3 En el entorno social	PODRA REALIZAR ACTIVIDADES DE ASOCIATIVIDAD PARA EL BENEFICIO DE LOS PROCESOS COMUNITARIO QUE APORTAN A LA SOSTENIBILIDAD DEL TURISMO EN SU ENTORNO O LIDERAR PROYECTOS COMUNITARIOS ENTORNO A LA ACTIVIDAD.

2.3.4 En la formación y aprendizaje permanente	PARA COMPLEMENTAR SU UNIDAD PRODUCTIVA SE SUGIERE DESARROLLAR FORMACION COMPLEMETARIA EN TEMAS COMO: DISEÑO DE PRODUCTOS TURISTICOS , HERRAMIENTAS DE GESTION, SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
2.3.5 En la innovación y desarrollo tecnológico	APORTES SISTEMATICOS PARA MANUALES DE PROCEDIMIENTOS, APORTE PARA DESARROLLO DE SOFTWARE PARA ALOJAMIENTOS RURALES , APORTE PARA LA IMPLEMENTACION DE SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD EN ALOJAMIENTOS RURALES

2.4 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PERFIL DEL EGRESADO

EL EGRESADO DEL PROGRAMA ESTARA EN CAPACIDAD DE GESTIONAR LOS SERVICIOS BASICOS DE HABITACIONES, ALIMENTACION Y RECEPCION EN ALOJAMIENTOS RURALES,BUSCANDO SATISFACER DE MANERA INTEGRAL LOS REQUERIMIENTOS DEL USUARIO, RESPETANDO LAS NORMAS DE SEGUIRAD E HIGINE Y PROMOVIENDO LA CULTURA LOCAL Y LA SOSTENIBILIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO.

3. PERFIL IDÓNEO DE INGRESO

3.1 REQUERIMIENTOS

3.1.1 Nivel de competencias a demostrar en el proceso de ingreso por tipo de certificación:

Nivel académico adecuado para caracterizar al aspirante de acuerdo con el perfil de egreso:	BÁSICA SECUNDARIA		
Grado:	7		
Requiere Certificación académica (si/no)	SI		
Requiere Formación para el trabajo y desarrollo humano. (si/no)	NO	**Cuál?**	
		No. Horas	
3.1.2 Edad mínima definida en la ley:	16 años		
3.1.3 Requisitos adicionales:			

3.1.4 Restricciones de ingreso soportadas en la legislación vigente:
(Limitaciones físicas o cognitivas que impiden total o parcialmente el desarrollo de la formación y que estén expresamente descrita y soportadas en normas relacionadas con el desempeño ocupacional y profesional)

Ninguna

3.2 ASPECTOS ACTITUDINALES, MOTIVACIONALES Y DE INTERÉS

Disposición para atención al público, actitud para trabajar en equipo, asertividad en la comunicación, creatividad para resolución de conflictos. Prefencia por la lectura y uso de las tendencias tecnológicas.

3.3 COMPETENCIAS A EVALUAR EN EL PROCESO DE INGRESO

CLASE	TIPO	COMPETENCIA	INDICADOR	NIVEL ACADEMICO	GRADO	%
Ciudadana	Ciudadana	Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias.	Identifico mis emociones ante personas o grupos que tienen intereses o gustos distintos a los míos y	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Ciudadana	Ciudadana	Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias.	Comprendo que existen diversas formas de expresar las identidades (por ejemplo, la apariencia física	BÁSICA SECUNDARIA	7	2
Ciudadana	Ciudadana	Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias.	Respeto y defiendo las libertades de las personas: libertad de expresión, de conciencia, de pensamie	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Ciudadana	Ciudadana	Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias.	Reconozco que pertenezco a diversos grupos (familia, colegio, barrio, región, país, etc.) y entiendo	BÁSICA SECUNDARIA	7	2
Ciudadana	Ciudadana	Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias.	Reconozco que los derechos se basan en la igualdad de los seres humanos, aunque cada uno sea, se exp	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Ciudadana	Ciudadana	Participación y responsabilidad democrática.	Uso mi libertad de expresión y respeto las opiniones ajenas. (Competencias comunicativas e integrado	BÁSICA SECUNDARIA	7	2
Ciudadana	Ciudadana	Participación y responsabilidad democrática.	Escucho y expreso, con mis palabras, las razones de mis compañeros(as) durante discusiones grupales,	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Ciudadana	Ciudadana	Participación y responsabilidad democrática.	Analizo cómo mis pensamientos y emociones influyen en mi participación en las decisiones colectivas.	BÁSICA SECUNDARIA	7	2

Ciudadana	Ciudadana	Participación y responsabilidad democrática.	Exijo el cumplimiento de las normas y los acuerdos por parte de las autoridades, de mis compañeros y	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Ciudadana	Ciudadana	Participación y responsabilidad democrática.	Analizo el manual de convivencia y las normas de mi institución; las cumplo voluntariamente y partic	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Ciudadana	Ciudadana	Participación y responsabilidad democrática.	Conozco los mecanismos constitucionales que protegen los derechos fundamentales (como la tutela) y c	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Comprendo que el espacio público es patrimonio de todos y todas y, por eso, lo cuido y respeto. (Com	BÁSICA SECUNDARIA	7	2
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Promuevo el respeto a la vida, frente a riesgos como ignorar señales de tránsito, portar armas, cond	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Reflexiono sobre el uso del poder y la autoridad en mi entorno y expreso pacíficamente mi desacuerdo	BÁSICA SECUNDARIA	7	2
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Comprendo que el engaño afecta la confianza entre las personas y reconozco la importancia de recuper	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Comprendo que las intenciones de la gente, muchas veces, son mejores de lo que yo inicialmente pensa	BÁSICA SECUNDARIA	7	2
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Identifico las necesidades y los puntos de vista de personas o grupos en una situación de conflicto,	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Reconozco el conflicto como una oportunidad para aprender y fortalecer nuestras relaciones. (Compete	BÁSICA SECUNDARIA	7	2
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Sirvo de mediador en conflictos entre compañeros y compañeras, cuando me autorizan, fomentando el di	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Ciudadana	Ciudadana	Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias	Reconozco que los niños, las niñas, los ancianos y las personas discapacitadas	BÁSICA SECUNDARIA	7	2

			merecen cuidado espec			
Básica	Tecnologia Informatica	Apropiación y uso de la tecnología.	Utilizo las tecnologías de la información y la comunicación, para apoyar mis procesos de aprendizaje	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Básica	Tecnologia Informatica	Apropiación y uso de la tecnología.	Analizo el impacto de artefactos, procesos y sistemas tecnológicos en la solución de problemas y sat	BÁSICA SECUNDARIA	7	2
Básica	Tecnologia Informatica	Apropiación y uso de la tecnología.	Analizo y aplico las normas de seguridad que se deben tener en cuenta para el uso de algunos artefac	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Básica	Lenguaje	Ética de la Comunicación.	Reconozco que las variantes lingüísticas y culturales no impiden respetar al otro como interlocutor	BÁSICA SECUNDARIA	7	2
Básica	Lenguaje	Ética de la Comunicación.	Identifico en situaciones comunicativas auténticas algunas variantes lingüísticas de mi entorno, gen	BÁSICA SECUNDARIA	7	2
Básica	Lenguaje	Ética de la Comunicación.	Caracterizo el contexto cultural del otro y lo comparo con el mío.	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Básica	Matematicas	Pensamiento Numérico y Sistemas Numericos.	Utilizo números racionales, en sus distintas expresiones (fracciones, razones, decimales o porcentaj	BÁSICA SECUNDARIA	7	2
Básica	Matematicas	Pensamiento Numérico y Sistemas Numericos.	Resuelvo y formulo problemas en contextos de medidas relativas y de variaciones en las medidas.	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Básica	Ingles	Escucha.	Comprendo preguntas y expresiones orales que se refieren a mí, a mi familia, mis amigos y mi entorno	BÁSICA SECUNDARIA	7	4
Básica	Ciencias Sociales	Relaciones éticopolíticas.	Identifico criterios que permiten establecer la división política de un territorio.	BÁSICA SECUNDARIA	7	1
Básica	Ciencias Sociales	Desarrollo compromisos personales y sociales.	Asumo una posición crítica frente al deterioro del medio ambiente y participo en su protección.	BÁSICA SECUNDARIA	7	2
Básica	Ciencias Sociales	Desarrollo compromisos personales y sociales.	Tomo decisiones responsables frente al cuidado de mi cuerpo y de	BÁSICA SECUNDARIA	7	5

			mis relaciones con los demás (droga			
Básica	Ciencias Sociales	Desarrollo compromisos personales y sociales.	Comparto y acato las normas que ayudan a regular la convivencia en los grupos sociales a los que per	BÁSICA SECUNDARIA	7	4
Básica	Ciencias Sociales	Desarrollo compromisos personales y sociales.	Participo en debates y discusiones: asumo una posición, la confronto, la defiendo y soy capaz de mod	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Básica	Ciencias Sociales	Relaciones espaciales y ambientales.	Establezco relaciones entre la ubicación geoespacial y las características climáticas del entorno de	BÁSICA SECUNDARIA	7	2
Básica	Ciencias Sociales	Relaciones con la historia y las culturas.	Comparo legados culturales (científicos tecnológicos, artísticos, religiosos.) de diferentes grupos	BÁSICA SECUNDARIA	7	2
Básica	Ciencias Sociales	Relaciones con la historia y las culturas.	Comparo diferentes culturas con la sociedad colombiana actual y propongo explicaciones para las seme	BÁSICA SECUNDARIA	7	1
Básica	Ciencias Naturales	Ciencia, tecnología y sociedad	Indago sobre los adelantos científicos y tecnológicos que han hecho posible la exploración del unive	BÁSICA SECUNDARIA	7	3
Básica	Ciencias Naturales	Ciencia, tecnología y sociedad	Identifico factores de contaminación en mi entorno y sus implicaciones para la salud.	BÁSICA SECUNDARIA	7	2

3.4 DOTACIÓN MÍNIMA DE AMBIENTES DE APRENDIZAJE PARA LA COMPETENCIA DE	
3.4.1 Caracterización de ambiente mínimo	Ambiente convencional dotado de muebles y enseres para similar servicios de alojamiento en espacios rurales
3.4.2 Maquinaria y Equipo Especializado	Aspiradoras, carritos de servicio para lencería, ventilador o calefactor, aire acondicionado
3.4.3 Software Especializado	Software aplicado al servicio de alojamiento
3.4.4 Herramientas Especializadas	Lencería

3.4.5 Simuladores específicos del entorno	Convenio o alianza con prestadores de servicios de alojamiento
3.4.6 Muebles colaborativos	Cuadros, sillas auxiliares, mesas auxiliares
3.4.7 Tecnologías de la información y las comunicaciones	Computador, con impresora multiusos
3.4.8 Elementos y condiciones relacionadas con la seguridad industrial, la salud ocupacional y el medio ambiente:	

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	BRINDAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS CONFORME A MANUALES EXISTENTES.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	260201013
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	SERVICIO DE RECEPCIÓN Y RESERVAS
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	250 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
2- PROMOCIONAR LOS PRODUCTOS DE LA EMPRESA, DE ACUERDO CON EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y LA DISPONIBILIDAD DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.
6- ELABORAR INFORMES Y REPORTES DEL ÁREA DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.
1- CARACTERIZAR LOS CLIENTES DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE SERVICIO.
5- ATENDER Y REGISTRAR EN INGLÉS Y ESPAÑOL, LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES REFERIDAS CON LA ATENCIÓN DE USUARIOS SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
3- ELABORAR RESERVAS DE HABITACIONES DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE APLICANDO LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
4- REALIZAR EL REGISTRO DE LOS HUÉSPEDES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO, APLICANDO TARIFAS, NORMAS DE SEGURIDAD Y REQUISITOS LEGALES VIGENTES.
7- VERIFICAR LOS CORRECTIVOS APLICADOS AL SERVICIO DE ACUERDO CON LAS NOVEDADES

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

CONTEXTUALIZAR LOS ALOJAMIENTOS RURALES DENTRO DEL SECTOR TURÍSTICO.
APLICAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA.
ESTABLECER COMUNICACIÓN ASERTIVA CON EL CLIENTE
INDAGAR SOBRE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE
PRESENTAR PORTAFOLIOS DE SERVICIOS QUE SE AJUSTEN A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.
INFORMAR AL CLIENTE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS.
APLICAR TÉCNICAS DE VENTA PARA PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS.
APLICAR PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE SEGÚN POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN
IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE LA RECEPCIÓN Y RESERVAS.
VERIFICAR LA INFORMACIÓN, LA DISPONIBILIDAD Y ASIGNAR HABITACIÓN
DILIGENCIAR FORMATOS DE RESERVAS.
INTERPRETAR NORMATIVIDAD TURÍSTICA VIGENTE
UTILIZAR HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA EL REGISTRO DE INFORMACIÓN DEL HUÉSPED.
APLICAR PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTO PARA RESERVAS.
RECIBIR AL HUÉSPED CUMPLIENDO CON EL PROTOCOLO DE SERVICIO.
APLICAR TARIFAS SEGÚN EL PLAN
DETERMINAR FORMAS DE PAGO.
DILIGENCIAR FORMATOS DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL HUÉSPED.
VERIFICAR CONSUMOS DEL HUÉSPED
REALIZAR PRECUENTA PARA LA REVISIÓN DEL HUÉSPED
.REGISTRAR QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL HUÉSPED
ELABORAR LOS REPORTES Y LA DOCUMENTACIÓN QUE SOPORTE LAS FUNCIONES DESARROLLADAS EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN.
REPORTAR Y SISTEMATIZAR LOS INCONVENIENTES DEL ÁREA, LAS QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS CLIENTES SEGÚN CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.
REALIZAR LA TRAZABILIDAD DEL SERVICIO PARA IDENTIFICAR LA FUENTE DE LA NOVEDAD PRESENTADA.
APLICAR ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

TURISMO: CONCEPTOS BÁSICOS, FORTALEZAS DEL DESTINO.
HOTELERÍA: HISTORIA, CLASIFICACIÓN, AÉREAS Y SERVICIOS, GREMIOS.
PRESTADORES DE SERVICIOS: CLASIFICACIÓN, IMPORTANCIA, CARACTERÍSTICAS, TIPOLOGÍAS.
ÁREA DE RECEPCIÓN: DEFINICIÓN, ORGANIGRAMA, ORGANIZACIÓN DEL ÁREA, FUNCIONES Y TAREAS, TURNOS, ENTREGA DE TURNOS.
HABITACIONES: TIPOS Y SERVICIOS, BLOQUEO, ASIGNACIÓN Y CRITERIOS, CAMBIOS DE HABITACIÓN.
CLIENTE: TIPOLOGÍAS, NECESIDADES Y DESEOS DEL CLIENTE, MOTIVACIONES, EXPERIENCIAS, HÁBITOS, TENDENCIAS, MODAS, COSTUMBRES, CULTURA.
SERVICIO AL CLIENTE: CICLO DEL SERVICIO, MOMENTOS DE VERDAD, ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS,
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: LENGUAJE VERBAL Y NO VERBAL, COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN.
COMUNICACIÓN ASERTIVA: TÉCNICAS, PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA, MANEJO DE LA COMUNICACIÓN.
ETIQUETA Y PROTOCOLO: LOS MODALES, EL TONO DE LA VOZ, LA PRESENTACIÓN PERSONAL Y ARREGLO PERSONAL, LA CORTESÍA, LA PRUDENCIA, EL LENGUAJE VOCABULARIO, EL TRATO.
PORTAFOLIOS DE SERVICIOS: CONCEPTO, INTERPRETACIÓN, APLICACIÓN, MANEJO, TIPOLOGÍAS.
PLANES TARIFARIOS: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS POLÍTICAS DE PAGO, NORMAS, APLICACIÓN.
TÉCNICAS DE VENTAS: DEFINICIÓN, OBJECIONES, CIERRE DE VENTAS, SERVICIO POST VENTA, TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN
MERCADEO: DEFINICIÓN, FUNDAMENTOS, CARACTERÍSTICAS, SEGMENTOS DE MARCADO, PRODUCTO, PRECIO, ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN.
PROTOCOLOS DE SERVICIOS: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, APLICACIÓN, CARACTERÍSTICAS.
INFORMACIÓN LOCAL: BIODIVERSIDAD LOCAL, CULTURA Y PATRIMONIO, TRADICIONES.

ATRACTIVOS TURÍSTICOS: DEFINICIÓN, CLASES.
PRODUCTOS TURÍSTICOS: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, TIPOLOGÍA.
PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS: CONCEPTO, TIPOS Y MANUALES.
RESERVAS: CONCEPTO, CLASES.
NORMATIVIDAD HOTELERA: NTSH001-NTSH005 Y NTSH007,NTSH008
LEY 300, 1101 Y 1558 DE 2012
FORMATOS: DILIGENCIAMIENTO, IMPORTANCIA.
POLÍTICAS DE PAGO: DEFINICIÓN, CLASES, APLICACIÓN.
CHECK-IN: CONCEPTO, REGISTRO (INDIVIDUAL, GRUPO Y EXTRANJEROS).
CHECK-OUT: DEFINICIÓN, TIPOS (INDIVIDUAL, GRUPO Y EXTRANJEROS).
PAGOS: CONCEPTO, FORMAS DE PAGOS Y GARANTÍAS.
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: CONCEPTOS Y CLASIFICACIÓN.
INFORMES: DEFINICIÓN Y CLASIFICACIÓN
TRAZABILIDAD: CONCEPTO, APLICACIÓN EN EL SERVICIO.
MEJORAMIENTO CONTINUO: APLICACIONES EN LA INDUSTRIA DEL ALOJAMIENTO
MANUALES: INTERPRETACIÓN DE PROCEDIMIENTOS QUEJAS Y SUGERENCIAS.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

IDENTIFICA EL CONTEXTO PRODUCTIVO PARA PROYECTAR LOS SERVICIOS DEL ALOJAMIENTO.
ATIENDE AL CLIENTE IDENTIFICANDO SUS NECESIDADES, DESEOS Y EXPECTATIVAS, BRINDÁNDOLE INFORMACIÓN SEGÚN LAS TARIFAS, DESCUENTOS Y PLANES ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN
PROMUEVE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y DESEOS DE LOS CLIENTES.
REALIZA DIÁLOGOS DE VENTA DE LOS SERVICIOS DEL PORTAFOLIO DE ACUERDO A MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD.
DETERMINA LA DISPONIBILIDAD DE HABITACIONES SIGUIENDO LOS PARÁMETROS DE LA ORGANIZACIÓN.
RESERVA PLANES, PROGRAMAS Y SERVICIOS CONFORME A REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES.
APLICA PROCEDIMIENTOS PARA HACER CHECK IN Y CHECK OUT GRUPAL E INDIVIDUAL DE ACUERDO A ESTÁNDARES ESTABLECIDOS.
APLICA PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA PARA PRESENTAR INFORMES Y REPORTES DEL ÁREA DE RECEPCIÓN.
IDENTIFICA LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA EL MANEJO DE LAS QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS, SIGUIENDO PROCEDIMIENTOS ORGANIZACIONALES.
UTILIZA HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA EL REGISTRO DE INFORMACIÓN, DE ACUERDO CON NORMAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.
PROPONE IDEAS DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO A LAS CORRECCIONES APLICADAS A LAS NOVEDADES.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y/O TURÍSTICA
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 12 MESES EN EL SECTOR PRODUCTIVO EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN HOTELERA, Y
MÍNIMO SEIS (6) MESES COMO INSTRUCTOR O DOCENTE EN FORMACIÓN DE EDUCACIÓN TECNOLÓGICA Y/O UNIVERSITARIA.

4.8.3 Competencias:

INNOVADOR, CREATIVO, MENTALIDAD ABIERTA, TRABAJO EN EQUIPO, MANEJO DE NTICS, EMPRENDEDOR, HABILIDADES COMUNICATIVAS, CAPACIDAD CRÍTICA, SOLUCIÓN DE CONFLICTOS, IDIOMA INGLES EN NIVEL

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201501
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	180 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

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

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 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.

- 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.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

* 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.

4.7 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.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

Profesional en Idiomas o Lenguas Modernas, con conocimiento del idioma inglés.
Debe tener y demostrar mediante examen internacional acreditado, un nivel mínimo de C1, de acuerdo al MCER.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

Demostrar vinculación laboral mínimo de dos años, como docente en una institución educativa pública o privada, o en un instituto de enseñanza de lenguas.

4.8.3 Competencias:

- Formular y desarrollar proyectos
- Capacidad para trabajar en equipo
- Conocer el Marco Común Europeo de Referencia para la Enseñanza de una Segunda Lengua, y aplicar los criterios de conocimiento y evaluación de acuerdo a los niveles establecidos en esta norma.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	CONTROLAR EL MANEJO DE LAS MATERIAS PRIMAS EN LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	260201008
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	CONTROL DE MANEJO DE MATERIAS PRIMAS
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	210 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
4- CONTROLAR INVENTARIO DE MATERIAS PRIMAS Y ELEMENTOS DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS ESTÁNDAR ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.
3- CONTROLAR COSTOS PARA IDENTIFICAR LAS CAUSAS DE LAS DESVIACIONES DE RENTABILIDAD EN LA PRODUCCIÓN
5- APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO A DESVIACIONES O INCONSISTENCIAS REGISTRADAS EN LOS PROCESOS DE INVENTARIO.
2- ALMACENAR MATERIAS PRIMAS TENIENDO EN CUENTA PRINCIPIOS DE CONSERVACIÓN Y PRESERVACIÓN REQUERIDOS PARA CADA TIPO DE PRODUCTO
1-PREPARAR MATERIAS PRIMAS, INSUMOS Y MATERIALES, CON BASE EN EL PLAN DE PRODUCCIÓN, SIGUIENDO LOS CRITERIOS DE CALIDAD Y PRINCIPIOS DE SOSTENIBILIDAD.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR TIPOLOGÍA DE MATERIAS PRIMAS
CLASIFICAR MATERIAS PRIMAS SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS
DILIGENCIAR FORMATOS DE MATERIA PRIMA CON ESPECIFICACIONES DE COMPRA TENIENDO EN CUENTA LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE
DETERMINAR CANTIDADES DE MATERIALES REQUERIDOS PARA DESARROLLAR PLAN DE PRODUCCIÓN.
IDENTIFICAR COSTOS EN LA PRODUCCIÓN DE COCINA, TENIENDO EN CUENTA PRONÓSTICO DE VENTA
INTERPRETAR INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA PROYECCIÓN DE VENTAS.
PROCESAR MATERIA PRIMA ASEGURANDO LA INOCUIDAD TENIENDO EN CUENTA NORMATIVIDAD VIGENTE
APLICA TÉCNICAS DE MANEJO DE INVENTARIO, DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS DEL A ORGANIZACIÓN.
APLICAR NORMAS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL EN MANEJO DE MATERIALES, EQUIPOS E INSUMOS.
APLICAR NORMAS DE SALUD OCUPACIONAL

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

PLAN: CONCEPTO Y TÉCNICAS PARA SU INTERPRETACIÓN
PRODUCCIÓN: CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS
PLAN DE PRODUCCIÓN: TÉCNICAS PARA SU INTERPRETACIÓN.
CALIDAD: CONCEPTO Y APLICACIONES
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: APLICACIONES EN TURISMO
CRITERIOS DE CALIDAD: NORMAS ,ASEGURAMIENTO, ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR
UNIDADES DE MEDIDA: CONVERSIONES BASADA EN PRONÓSTICO DE VENTA.
INVENTARIOS: TÉCNICAS DE MANEJO
PROCEDIMIENTO: CONCEPTO Y APLICACIONES
MATERIA PRIMA: SOLICITUD CON BASE EN PRONÓSTICO DE VENTA Y RECETA ESTÁNDAR
PRESUPUESTO: APLICACIONES EN MANEJO DE RECURSOS
PROCESOS DE ALMACENAMIENTO: APLICACIONES EN TURISMO
TÉCNICAS DE CONSERVACIÓN Y ALMACENAMIENTO EN EL MANEJO DE ALIMENTOS
NORMATIVIDAD VIGENTE: DECRETO 3075
MEJORA CONTINUA: CONCEPTOS RELACIONADOS Y APLICACIONES EN EL CONTROL DE MATERIAS PRIMAS.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

ALISTA MATERIAS PRIMAS, INSUMOS Y ELEMENTOS REQUERIDOS PARA EL PLAN DE PRODUCCIÓN.
INTERPRETA PLAN DE PRODUCCIÓN, DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.
ELABORA PRESUPUESTO DE MATERIAS PRIMAS E INSUMOS REQUERIDOS, ACUERDO AL PRONÓSTICO DE VENTA.
CARACTERIZA INVENTARIOS DE SU ÁREA DE ACUERDO A LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS
CLASIFICA MATERIALES, EQUIPOS, INSUMOS NECESARIOS PARA ELABORAR PLAN DE PRODUCCIÓN, SIGUIENDO PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.
UTILIZA MÉTODOS DE CONTROL DE INVENTARIOS, DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
DILIGENCIA FORMATOS BASADOS EN LAS ÓRDENES DE PRODUCCIÓN
EMPLEA MÉTODOS DE CONSERVACIÓN DE ALIMENTOS Y DE MEJORA DE LOS PRODUCTOS ELABORADOS CONFORME A ESTÁNDARES.
UTILIZA HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DISPONIBLES PARA EL MANEJO Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN.
APLICA HÁBITOS SALUDABLES EN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS, DE ACUERDO CON

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y/O TURÍSTICA
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 12 MESES EN EL SECTOR PRODUCTIVO EN EL ÁREA ALIMENTOS Y BEBIDAS
MÍNIMO SEIS (6) MESES COMO INSTRUCTOR O DOCENTE EN FORMACIÓN DE EDUCACIÓN TECNOLÓGICA Y/O UNIVERSITARIA.

4.8.3 Competencias:

INNOVADOR, CREATIVO, MENTALIDAD ABIERTA, TRABAJO EN EQUIPO, MANEJO DE NTICS, EMPRENDEDOR, HABILIDADES COMUNICATIVAS, CAPACIDAD CRÍTICA, SOLUCIÓN DE CONFLICTOS, IDIOMA INGLES EN NIVEL

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	COORDINAR LOS RECURSOS PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DEL ESTABLECIMIENTO.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	260201014
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	COORDINACIÓN DE RECURSOS PARA EL SERVICIO
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	160 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
4- ELABORAR REPORTES DE NOVEDADES DE PERSONAL SEGÚN EL PLAN DE TRABAJO ESTABLECIDO
2- CLASIFICAR SUMINISTROS REQUERIDOS PARA ARREGLO DE HABITACIONES DE ACUERDO CON PROTOCOLOS Y NORMATIVIDAD VIGENTE.
3- ALMACENAR SUMINISTROS UTILIZANDO FICHAS TÉCNICAS DE ACUERDO CON GRUPOS DE INVENTARIO Y APLICANDO NORMAS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.
1- CARACTERIZAR LAS REQUERIMIENTOS DE SUMINISTROS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROTOCOLOS DEL SERVICIO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
5- PROYECTAR ACTIVIDADES PARA ESTRUCTURAR PLAN DE CONTINGENCIA SEGÚN PROTOCOLOS DE LA EMPRESA.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RECIBIR PEDIDOS DE PRODUCTOS SEGÚN ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR.
REALIZAR INVENTARIOS DE SUMINISTROS SIGUIENDO EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.
ELABORAR REQUISICIONES SEGÚN NECESIDADES DEL SERVICIO.
INTERPRETAR PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN.
ELABORAR CRONOGRAMA DE TRABAJO
REPORTAR INCONVENIENTES PRESENTADOS EN EL ÁREA DE TRABAJO.
MANEJAR EL SOFTWARE DE ALOJAMIENTO.
PROGRAMA PERSONAL, DE ACUERDO CON PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN.
ALMACENAR SUMINISTROS SIGUIENDO PAUTAS ESTABLECIDAS.
ENTREGAR AL PERSONAL DE SERVICIO LOS SUMINISTROS NECESARIOS PARA PRESTAR EL SERVICIO DE HABITACIONES DE ACUERDO A ESTÁNDARES DE CALIDAD.
ELABORAR REPORTES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
ELABORAR PLAN DE CONTINGENCIA

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

TURISMO: CONCEPTOS RELACIONADOS CON EL ÁREA DE ALOJAMIENTO
INDUSTRIA DEL ALOJAMIENTO: DATOS HISTÓRICOS Y PRINCIPALES PROCESOS
ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO: CONCEPTO, TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS
NORMAS DE SEGURIDAD: INTERPRETACIÓN, CARACTERÍSTICAS, APLICACIÓN.
SERVICIO: CONCEPTO Y APLICACIONES
NORMAS DE HIGIENE Y PRESENTACIÓN PERSONAL: DEFINICIÓN, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, APLICACIÓN.
SUMINISTROS: DEFINICIÓN, TIPOS, USOS, ESPECIFICACIONES, APLICABILIDAD, SOLICITUDES.

INVENTARIOS: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, SISTEMAS, PERIODICIDAD, BENEFICIOS, STOCKS.
ALMACENAMIENTO: DEFINICIÓN, TÉCNICAS, ESPACIOS, CARACTERÍSTICAS.
FICHAS TÉCNICAS: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS, DILIGENCIAMIENTO, APLICABILIDAD.
MANUALES DE PROCEDIMIENTO: IDENTIFICACIÓN, INTERPRETACIÓN, APLICACIÓN.
PROTOCOLOS DE SERVICIOS: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS.
PRONÓSTICO DE VENTAS: CARACTERÍSTICAS, INTERPRETACIÓN.
MAPA DE PROCESOS: DEFINICIÓN, INTERPRETACIÓN.
COSTOS Y GASTOS: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, INTERPRETACIÓN.
MATEMÁTICAS BÁSICAS: REGLA DE TRES, PORCENTAJE, OPERACIONES CON NÚMEROS FRACCIONARIOS, REPRESENTACIÓN DE GRÁFICOS.
ELABORACIÓN DE INFORMES: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, ESTRUCTURACIÓN, TIPOS, NORMAS TÉCNICAS, TÉCNICAS DE REDACCIÓN DE DOCUMENTOS.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

DETERMINA LOS SUMINISTROS NECESARIOS PARA OPERACIÓN DEL ÁREA DE ACUERDO AL PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN ELABORADO POR EL ÁREA CORRESPONDIENTE.
ELABORA REQUISICIONES UTILIZANDO LAS HERRAMIENTAS ESPECÍFICAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DETECTADAS Y CON LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
RECIBE LOS SUMINISTROS SOLICITADOS REPORTANDO LAS NOVEDADES SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
APLICA TÉCNICAS DE INVENTARIO Y PROTOCOLOS DE MANEJO ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
ELABORA INFORMES DEL ÁREA UTILIZANDO TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y SIGUIENDO LOS PROTOCOLOS PARA REPORTE DE NOVEDADES ESTABLECIDO POR LA EMPRESA.
APLICA PLAN DE CONTINGENCIA ELABORADO, TENIENDO EN CUENTA LOS REQUERIMIENTOS Y POLÍTICAS DE LA EMPRESA.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y/O TURÍSTICA
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS
FORMACIÓN EN COMPETENCIAS
FORMACIÓN POR PROYECTOS
FORMACIÓN PEDAGÓGICA

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 12 MESES EN EL SECTOR PRODUCTIVO EN EL ÁREA DE HABITACIONES
MÍNIMO SEIS (6) MESES COMO INSTRUCTOR O DOCENTE EN FORMACIÓN DE EDUCACIÓN TECNOLÓGICA Y/O UNIVERSITARIA.

4.8.3 Competencias:

INNOVADOR, CREATIVO, MENTALIDAD ABIERTA, TRABAJO EN EQUIPO, MANEJO DE NTICS, EMPRENDEDOR, HABILIDADES COMUNICATIVAS, CAPACIDAD CRÍTICA, SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	260201024
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	MANEJO DE VALORES E INGRESOS
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	80 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
6- REPORTAR NOVEDADES REGISTRADAS EN LAS OPERACIONES REALIZADAS EN CAJA Y REMISIÓN DE FONDOS, DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
2- REALIZA OPERACIONES DE CAMBIO DE DIVISAS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS LEGALES VIGENTES.
3- EFECTUAR EL COBRO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, ASUMIENDO PRINCIPIOS ÉTICOS Y APLICANDO PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA
4- REGISTRAR INGRESOS A CAJA CON BASE PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.
1-INTERPRETAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE VALORES E INGRESOS CON BASE EN LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA Y NORMAS LEGALES VIGENTES.
5- REMITIR FONDOS, SEGÚN POLÍTICAS ESTABLECIDAS.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

APLICAR NORMAS CONTABLES BÁSICAS SOBRE EL MANEJO DE IMPUESTOS.
REALIZAR OPERACIONES BÁSICAS PARA EL MANEJO DE VALORES.
APLICAR PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS PARA EL MANEJO DE CAJA.
REVISAR CUENTAS DE HUÉSPEDES.
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.
REMITIR FONDOS.
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.
EJERCER CONTROL EN EL MANEJO DE DINEROS POR MEDIO DE LOS REPORTES SEGÚN MANUALES ESTABLECIDOS.
GENERAR INFORMACIÓN REQUERIDA USANDO LAS HERRAMIENTAS DADAS POR LA ORGANIZACIÓN.
SOLUCIONAR INCONVENIENTES QUE SE PRESENTEN DE ACUERDO CON NIVEL DE AUTORIDAD PERMITIDO POR EL CARGO.
USAR LAS HERRAMIENTAS ASIGNADAS PARA LA REALIZACIÓN DE COBROS.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

MATEMÁTICAS: OPERACIONES BÁSICAS
CAJA: PROCEDIMIENTOS, ARQUEOS, MANEJO
INGRESOS: DEFINICIÓN, ABONOS, DEPÓSITOS. .
FACTURACIÓN: PROCESO, CARGOS, FORMAS DE PAGO, CIERRE FACTURAS.
IMPUESTOS Y RETENCIONES: NORMATIVIDAD, PORCENTAJES, APLICACIONES.
FORMAS DE PAGO: EFECTIVO, TARJETAS DE CRÉDITOS, CHEQUES.
POLÍTICAS DE COBRO Y SEGURIDAD: IDENTIFICACIÓN DE LA AUTENTICIDAD Y LEGALIDAD DE LA FORMA DE PAGO.
CAMBIO DE MONEDA: DIVISAS, APLICACIONES EN EL ÁREA DE CAJA. PROCEDIMIENTOS, TASA DE CAMBIO.
IMPUESTOS: CONCEPTOS, APLICACIONES PARA LA INDUSTRIA DEL ALOJAMIENTO.
AUDITORIA: CONCEPTO, MANEJO DE VALORES E INGRESOS DEL ESTABLECIMIENTO., AUDITORÍA NOCTURNA, CUENTAS, TIPOS DE PAGOS.
CONTROL INTERNO: CONCEPTO, POLÍTICAS, NORMAS, PRINCIPIOS, OBJETIVOS, PERTINENCIA, APLICABILIDAD.
EQUIPOS: MANEJO DE HERRAMIENTAS PARA EFECTUAR COBROS, DATAFONOS, IMPRINTER, DETECTOR DE BILLETES FALSOS.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

APLICA PROCEDIMIENTOS PARA REGISTRO DE CAJA DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE PAGO ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
ELABORA CUENTAS SEGÚN NORMAS LEGALES VIGENTES.
TOTALIZA FACTURAS TENIENDO EN CUENTA LA CODIFICACIÓN ESTIPULADA POR LA ORGANIZACIÓN.
INGRESA VALORES A CAJA EN EL FORMATO ESTABLECIDO DE ACUERDO CON EL MANUAL DE FUNCIONES.
APLICA TASAS DE CAMBIO SEGÚN LINEAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
REALIZA CAMBIO DE DIVISAS DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
RELACIONA LA MONEDA EXTRANJERA RECIBIDA SIGUIENDO PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
EFECTÚA PAGOS SIGUIENDO LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN APLICANDO NORMAS DE SEGURIDAD.
APLICA TÉCNICAS REQUERIDAS PARA PROCESOS DE REMISIÓN DE RECURSOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE SEGURIDAD ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
EFECTÚA REMISIÓN DE FONDOS DE ACUERDO A PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.
PRESENTA INFORMES DE MANEJO DE VALORES DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS LEGALES Y ORGANIZACIONALES.
REPORTA INCONSISTENCIAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INTERNAS.
MANEJA INFORMACIÓN ASUMIENDO ACTITUDES ÉTICAS Y RESPONSABLES Y DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y/O TURÍSTICA CON FORMACIÓN EN EL ÁREA CONTABLE.
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS CON FORMACIÓN ACADÉMICA EN EL ÁREA CONTABLE.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 12 MESES EN EL SECTOR PRODUCTIVO EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN HOTELERA, Y/O CAJA
MÍNIMO SEIS (6) MESES COMO INSTRUCTOR O DOCENTE EN FORMACIÓN DE EDUCACIÓN TECNOLÓGICA Y/O UNIVERSITARIA.

4.8.3 Competencias:
CONTABILIZACIÓN OPERACIONES CONTABLES, ANÁLISIS ESTADOS FINANCIEROS, INNOVADOR, CREATIVO, MENTALIDAD ABIERTA, TRABAJO EN EQUIPO, MANEJO DE NTICS, EMPRENDEDOR, HABILIDADES COMUNICATIVAS, CAPACIDAD CRÍTICA, SOLUCIÓN DE CONFLICTOS, FORMACIÓN EN COMPETENCIAS FORMACIÓN POR PROYECTOS FORMACIÓN PEDAGÓGICA

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	PROMOVER LA INTERACCIÓN IDÓNEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMÁS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201500
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	5 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE
DENOMINACIÓN
ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS , ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.
ASUMIR LOS DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.
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.
GENERAR PROCESOS AUTÓNOMOS Y DE TRABAJO COLABORATIVO PERMANENTES, FORTALECIENDO EL EQUILIBRIO DE LOS COMPONENTES RACIONALES Y EMOCIONALES ORIENTADOS HACIA EL DESARROLLO HUMANO INTEGRAL.
GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.
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.
IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE ACUERDO CON EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.
ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.
REDIMENSIONAR PERMANENTEMENTE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO CON LAS CIRCUNSTANCIAS DEL CONTEXTO Y CON VISIÓN PROSPECTIVA.
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

Y COMPLEJIDAD DE SU DESEMPEÑO LABORAL.

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
APLICAR TÉCNICAS DE CULTURA FÍSICA PARA EL MEJORAMIENTO DE SU EXPRESIÓN CORPORAL, DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DEL ÁREA OCUPACIONAL.
INTERACTUAR EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES EN FUNCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES UNIVERSALES.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 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.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

- 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 requerimient

4.7 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.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

Para el desarrollo integral de esta competencia se requiere la participación de diferentes profesionales asociados a perfiles académicos relacionados con los resultados de aprendizajes específicos, así:

Opción 1: Certificación en formación basada en competencias laborales y/o en aprendizaje por proyectos o relacionadas.

Opción 2: Profesional que tenga competencias humanísticas y formación en Ciencias Humanas.
- Profesional educación física, recreación y deportes.
- Profesional ciencias de la salud ocupacional.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

Tener experiencia mínima en procesos de formación o actividades laborales de 2 años en el área de desarrollo humano con el enfoque basado en competencias laborales.

4.8.3 Competencias:

Gestionar procesos de desarrollo humano según las particularidades de los contextos sociales y productivos.
Interactuar idóneamente consigo mismo con los demás y con la naturaleza según los contextos sociales y productivos.
Promover el desarrollo de las actividades físicas que posibiliten el desempeño laboral seguro y eficaz, un estilo de vida saludable y el mejoramiento de la calidad de vida.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	999999999
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	880 horas

4.5 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

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

4.8.3 Competencias:

4.9 MATERIALES DE FORMACIÓN				
Tipo Material	**Descripción del Material**	**Codificación ORIONS**	**Unidades**	**Cantidad**

4.10 REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS PARA LA COMPETENCIA DE FORMACIÓN

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Autor	LUZ MARINA ARDILA BARRAGAN	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	null. REGIONAL CAUCA	09/07/2013
Autor	MARIA LAURA APONTE	INSTRUCTORA TURISMO	CENTRO INDUSTRIAL Y DE ENERGIAS ALTERNATIVAS.	09/07/2013
Autor	JUAN SEBASTIAN MUÑOZ	INSTRUCTOR	CENTRO DE SERVICIOS DE SALUD. REGIONAL ANTIOQUIA	09/07/2013
Autor	HENRY ALFONSO PASTRANA PRIETO	APROBAR ANALISIS	CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	09/07/2013
Autor	FLOR LUBIA LOPEZ	INSTRUCTORA TURISMO RURAL	null. REGIONAL BOYACÁ	09/07/2013
Autor	LIBIA GIOVANA JIMENEZ VARGAS	ACTIVAR PROGRAMA	CENTRO METALMECANICO. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	24/07/2013
Aprobación	HENRY ALFONSO PASTRANA		CENTRO DE LA	10/07/20

Aprobación	PRIETO		INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN.	13

CONTROL DE CAMBIOS

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Responsable de la Revisión	ELKIN FERNANDO PLAZAS CAMARGO	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE GESTION ADMINISTRATIVA Y FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL. REGIONAL BOYACÁ	12/07/2014