TIEMPO ACT. APOYO A LA FORMACION

INSTRUCTOR: ANTONIO MARIA ACOSTA ROSADO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS

FECHA INICIAL: 01/04/2026 00:00:00

FECHA FINAL: 30/04/2026 23:59:59

ACTIVIDADES ACADÉMICAS

FICHA DE APRENDIZAJE: 3410373 - SERVICIO AEROPORTUARIO A PASAJEROS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	ASESORAR VIAJEROS DE ACUERDO CON TIPO DE SERVICIO TURÍSTICO Y NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1.ESTABLECER LAS CARACTERÍSTICAS DEL VIAJE Y LOS SERVICIOS TURÍSTICOS SEGÚN LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE. (1 CRÉDITO-48 HORAS)

2.PROPONER ALTERNATIVAS DE SERVICIOS DE VIAJE CON BASE EN PORTAFOLIO, DISPONIBILIDAD Y REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE. (1 CRÉDITO-48 HORAS)

3.FORMALIZAR LA VENTA DE SERVICIOS DE VIAJE DE ACUERDO CON REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, DISPONIBILIDAD Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS. (1,25 CRÉDITOS-60 HORAS)

4.PRESTAR EL SERVICIO POSVENTA DE ACUERDO CON TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS. (1,25 CRÉDITOS-60 HORAS)

5.ORIENTAR EN LENGUA INGLESA AL CLIENTE SOBRE SERVICIOS TURÍSTICOS Y AEROPORTUARIOS UTILIZANDO PAUTAS CONVERSACIONALES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS DE NIVEL B2. (0,5 CRÉDITOS-24

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PORTAR EQUIPAJE DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	PROCESAR EL EMBARQUE DE PASAJEROS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVA

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1.PREPARAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A PASAJEROS CON BASE EN LAS CONDICIONES DE LA OPERACIÓN AEROPORTUARIA. (1,5 CRÉDITOS/72 HORAS)

2. INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA CON VIAJEROS DURANTE EL PROCESO DE ATENCIÓN Y EMBARQUE EMPLEANDO PAUTAS CONVERSACIONALES DEL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS DE NIVEL B2. (0,5 CRÉDITOS/24

3.ACEPTAR PASAJEROS SEGÚN SERVICIOS ADQUIRIDOS, PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVA. (1,5 CRÉDITOS/72 HORAS)

4.RESOLVER IRREGULARIDADES DE LA OPERACIÓN AÉREA SEGÚN NORMATIVA, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO. (1 CRÉDITOS/48 HORAS)

5.ABORDAR AL PASAJERO SIGUIENDO PROTOCOLOS DE SERVICIO Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS. . (0,5 CRÉDITOS/24 HORAS)

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL.

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 68.00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3409546 - COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Calcular costos de operación de acuerdo con métodos
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Elaborar el plan de compras según métodos de programación y presupuesto
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	IMPLEMENTAR REQUISITOS NORMATIVOS DE ACUERDO CON PARÁMETROS TÉCNICOS
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Orientar investigación formativa según referentes técnicos
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Planear el desarrollo del talento humano según requerimientos y modelos gestión
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. OFRECER SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDO CON PORTAFOLIO, TIPO DE HOTEL Y PROTOCOLOS.

2. RESERVAR HABITACIONES Y SERVICIOS HOTELEROS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, LA DISPONIBILIDAD Y EL PROCEDIMIENTO TÉCNICO.

3. OPERAR SOFTWARE HOTELERO DE ACUERDO CON MANUALES DE OPERACIÓN Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.

4. REALIZAR CHECK IN AL HUÉSPED DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIOS, PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y

5. BRINDAR EN ESPAÑOL E INGLÉS INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL DESTINO SEGÚN EL CONTEXTO LOCAL.

6.ATENDER EN LENGUA INGLESA LOS SERVICIOS DE RECEPCIÓN HOTELERA EMPLEANDO ESTRUCTURAS GRAMATICALES Y LENGUAJE TÉCNICO PROPIOS DE ESTE IDIOMA.

7. LEGALIZAR SALIDA DEL HUÉSPED CONFORME CON PROTOCOLOS DE SERVICIO, NORMAS DE SEGURIDAD Y REQUISITOS LEGALES VIGENTES.

8. VERIFICAR LA OPERACIÓN DEL ÁREA DE RECEPCIÓN SEGÚN PROCEDIMIENTOS, PROTOCOLOS Y NORMATIVA TÉCNICA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Supervisar procesos de producción de acuerdo con procedimientos técnicos

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 34.00

FICHA DE APRENDIZAJE: 3410395 - COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	COORDINAR SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Calcular costos de operación de acuerdo con métodos
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Elaborar el plan de compras según métodos de programación y presupuesto
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	IMPLEMENTAR REQUISITOS NORMATIVOS DE ACUERDO CON PARÁMETROS TÉCNICOS
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Orientar investigación formativa según referentes técnicos
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Planear el desarrollo del talento humano según requerimientos y modelos gestión
• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Resultado de Aprendizaje de la Inducción.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. OFRECER SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDO CON PORTAFOLIO, TIPO DE HOTEL Y PROTOCOLOS.

2. RESERVAR HABITACIONES Y SERVICIOS HOTELEROS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, LA DISPONIBILIDAD Y EL PROCEDIMIENTO TÉCNICO.

3. OPERAR SOFTWARE HOTELERO DE ACUERDO CON MANUALES DE OPERACIÓN Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.

4. REALIZAR CHECK IN AL HUÉSPED DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIOS, PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y

5. BRINDAR EN ESPAÑOL E INGLÉS INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL DESTINO SEGÚN EL CONTEXTO LOCAL.

6.ATENDER EN LENGUA INGLESA LOS SERVICIOS DE RECEPCIÓN HOTELERA EMPLEANDO ESTRUCTURAS GRAMATICALES Y LENGUAJE TÉCNICO PROPIOS DE ESTE IDIOMA.

7. LEGALIZAR SALIDA DEL HUÉSPED CONFORME CON PROTOCOLOS DE SERVICIO, NORMAS DE SEGURIDAD Y REQUISITOS LEGALES VIGENTES.

8. VERIFICAR LA OPERACIÓN DEL ÁREA DE RECEPCIÓN SEGÚN PROCEDIMIENTOS, PROTOCOLOS Y NORMATIVA TÉCNICA.

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE: Supervisar procesos de producción de acuerdo con procedimientos técnicos

• COMPETENCIA DE APRENDIZAJE:	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

HORAS DEDICADAS EN LA FICHA : 33.70

TOTAL HORAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS: 135.70

EVENTOS DE DIVULGACIÓN TECNOLÓGICA - EDT´s

FICHA	FECHA INICIO	FECHA FINAL	EVENTO	HORAS

TOTAL TIEMPO EDT´s: 0.00

ACTIVIDADES ADICIONALES

FECHA INICIAL	FECHA FINAL	ACTIVIDAD	HORAS
15/04/2026	17/04/2026	OTROS	24.00

TOTAL ACTIVIDADES ADICIONALES: 24.00

INSTRUCTOR: ANTONIO MARIA ACOSTA ROSADO

CENTRO DE FORMACIÓN: CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS