Guion para desarrollo de contenidos

| PROGRAMA DE FORMACIÓN | Producción de eventos masivos |
| --- | --- |

| COMPETENCIA | 260201076 - Dirigir eventos de acuerdo con parámetros técnicos y normativa. | RESULTADOS DE APRENDIZAJE | 260201076-3 - Gestionar servicios de hospitalidad según requerimiento del evento. |
| --- | --- | --- | --- |

| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | CF7 |
| --- | --- |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | Diseño de experiencia del evento |
| BREVE DESCRIPCIÓN | Al pensar en la palabra hospitalidad desde el sector turístico, nos referimos a entender las necesidades de los clientes y usuarios, en cómo las interpretamos y las transformamos en servicio, atención y experiencia. La hospitalidad para un organizador de eventos lo es todo. |
| PALABRAS CLAVE | Experiencias, hospitalidad, hotel, alimentos y bebidas. |

| ÁREA OCUPACIONAL | VENTAS Y SERVICIOS |
| --- | --- |
| IDIOMA | Español |

**TABLA DE CONTENIDOS**

**Introducción**

1. **Alojamiento y hospedaje**

1.1 Tipos de alojamiento, hospedaje, acomodación y tarifas

1.2 Criterios de selección

1.2.1 Inventario de camas disponibles

1.2.2 Tipos de reservaciones

1.2.3 Planes hoteleros y para grupos

1.3 Servicios complementarios

1.4 Procedimiento de reservas, prerregistro y *check-in*

**2. Transporte de pasajeros e importancia**

2.1 Modalidades

2.2 Normativa y documentación requerida

**3. Alimentos y bebidas**

3.1 Tipos de servicio

3.2 Técnicas de servicio

3.3 Montaje de mesas para eventos

3.4 El menú en los eventos

**INTRODUCCIÓN**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Un organizador de eventos debe crear una experiencia única y completa en cada encuentro, esto incluye proporcionar, de acuerdo con el tipo de evento, todos los servicios necesarios para el desarrollo de las actividades, desde el lugar o sede, alimentación, logística, equipos audiovisuales, recreación, transporte, así como los servicios complementarios y de alojamiento proporcionados por las empresas hoteleras y turísticas. Es por esto que en este componente formativo aprenderá la importancia y el proceso para coordinar el hospedaje, como uno de los puntos iniciales de la hospitalidad; conocerá los tipos y clases de alojamientos que existen y las técnicas para administrar la ocupación hotelera, así como temas relacionados al montaje y la prestación del servicio de alimentos y bebidas, y algunos conceptos básicos del transporte, en beneficio de los eventos a realizar.  **Lo invitamos a ver el siguiente video para que amplíe su visión sobre lo que será la temática abordada durante esta experiencia de aprendizaje. Le deseamos éxitos en su desarrollo.** |

**GUION DE VIDEO INTRODUCTORIO**

| **NOTA** | **La totalidad del texto locutado para el video no debe superar las 500 palabras aproximadamente** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Título** | Creando experiencias | | | |
| **Escena** | **Imagen** | **Sonido** | **Narración** | **Texto** |
| **1** | escena zona hotelera y luego personas llegando a la recepción de un hotel. | Música suave en todo el video | Para el organizador de eventos conocer el mundo de la hospitalidad es indispensable, ya que tiene todo que ver con la amabilidad y diferentes servicios antes, durante y después del evento, teniendo en cuenta la naturaleza de este. El organizador debe tener el conocimiento sobre qué es el hospedaje, su tipología y clasificación en Colombia, según las normas establecidas, con el propósito de generar un análisis acorde a las necesidades que requiera el evento. Entender todos estos aspectos generales del hospedaje y la oferta que existe en el mercado, le dará claridad en cuanto a qué opciones tomar cuando su evento lo requiera, así como conocer aspectos internos de las decisiones hoteleras, con el fin de disminuir los riesgos que se puedan presentar en el desarrollo de este. | Industria de la hospitalidad y sus servicios |
| **2** | escena de persona en habitación de hotel. |  | Dentro de los principales servicios que las empresas hoteleras puedan aportar a un evento, se encuentra en primer lugar el alojamiento, un servicio que puede requerirse tanto para participantes como para el equipo de trabajo, expositores, invitados especiales, entre otros; estos servicios pueden estar incluidos en el valor del evento o pueden llegar a ser tan solo una sugerencia por parte de la organización. | Servicio de alojamiento |
| **3** | organizador de eventos en negociación con el hotel |  | Conociendo estos aspectos esenciales, el organizador de eventos podrá tomar las decisiones más acertadas y oportunas, y generar los convenios o contratos con los establecimientos apropiados para el éxito de su actividad, por ejemplo, entendiendo qué tipos de reservaciones y hospedajes requiere según las necesidades, y cómo interactuar con el establecimiento para realizar las reservas y contratación de diversos servicios de apoyo. | Conocer los servicios y cerrar negociaciones |
| **4** | mostrar un salón de eventos en un hotel |  | Otro de los servicios que se pueden contratar con la industria de la hospitalidad, tiene que ver con las sedes para el desarrollo de eventos, ya que muchos de estos establecimientos poseen espacios especializados para su atención y cuentan con mobiliario, equipos y personal especialmente entrenado para esto. No se pueden dejar de lado los servicios de alimentos y bebidas, y todas las opciones de menú, tipos de servicio que engalanan cualquier encuentro y que el organizador de eventos debe conocer y manejar a la perfección. | Instalaciones para eventos |
| **5** | mostrar escena de bus para evento |  | Otro aspecto por abordar durante este proceso de aprendizaje está orientado a la importancia del transporte para un organizador de eventos, las diferentes modalidades y los tipos de transporte de pasajeros. Conocerá además la reglamentación y la normatividad básica para el transporte en Colombia. | Condiciones para transporte de pasajeros |
| **6** | organizador de eventos, asesorando los clientes |  | De esta forma, este componente formativo le aportará claridad en todos estos temas, proporcionándole la seguridad para poder proponer y orientar a los clientes desde la perspectiva del organizador, como responsable del evento e intermediario entre el cliente final y los diferentes proveedores requeridos. |  |
|  | organizador de eventos en oficina trabajando, añadir elemento que muestre información: “convención anual, cirugía plástica, reservas.” y listado de nombres… |  | Se explicarán cuáles son los tipos de planes y las diferencias que hay entre un evento pequeño y un evento grande, en cuanto número de reservas y condiciones de dichos servicios. A través del manejo de tablas muy sencillas, logrará establecer los controles internos que le permitan administrar su propia información de manera clara y oportuna, con el fin de disminuir los imprevistos y posibles problemas que puedan surgir en el desarrollo del servicio establecido. |  |
| **Nombre del archivo** | 623800\_V1 | | | |

**DESARROLLO DE CONTENIDO**

1. **Alojamiento y hospedaje**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Es importante que un organizador de eventos conozca las bases de la hotelería y su funcionamiento, con el fin de que pueda gestionar la información necesaria, en beneficio de sus clientes y el logro de los objetivos propuestos en cada evento.  Se debe comprender que el alojamiento es un servicio ofrecido por diferentes tipos de establecimientos, especializados en proporcionar al público instalaciones con comodidades específicas para poder pernoctar, es decir, pasar la noche, sin que esta situación sea de carácter permanente. Entonces, un establecimiento de alojamiento u hospedaje se puede definir como el lugar físico que ofrece la posibilidad para alojarse temporalmente y que puede prestar servicios adicionales y/o complementarios.    De acuerdo con la historia, la necesidad del alojamiento nace desde que el hombre comenzó a realizar sus primeros desplazamientos, trasladándose de un lugar a otro a través de grandes distancias, donde el cansancio les obligaba a parar el viaje para descansar, alimentarse y poder continuar. A partir de esta oportunidad, se comienzan a crear los primeros refugios o posadas temporales para satisfacer las necesidades de estos viajeros. Los griegos, los romanos, los árabes, y países como Inglaterra, Francia y Estados Unidos, fueron mejorando cada vez más el concepto de lo que hoy se conoce como ‘hotel’. |

**1.1** **Tipos de alojamiento, hospedaje, acomodación y tarifas**

| **Cuadro de texto** |
| --- |
| Actualmente el mercado tiene una variada oferta relacionada directamente con la necesidad, el tipo de cliente y/o usuario, la cual se renueva de forma dinámica, creando mejoras a sus conceptos conforme varían las expectativas e intereses del turista. |

| **Tipo de recurso** | Pestañas o tabs horizontales | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | A continuación, se describen tres grupos de hospedaje: | |
| **Alojamientos naturales y ecológicos** | Desde grandes y majestuosos parques naturales y/o reservas en diferentes países, hasta pequeños oasis encantadores hacen parte de estas nuevas propuestas. En la actualidad, debido a la ola verde y ecologista, los consumidores buscan espacios abiertos, naturales y sobre todo sostenibles, aportando al desarrollo del turismo en espacios rurales. Estas áreas abiertas generan una sensación de libertad e incluyen paisajes pintorescos, como montañas, playas, nevados, etc. Son alojamientos cómodos que prestan diversos servicios y pueden contemplar actividades de interacción con el lugar y su comunidad. | Imagen: 623800\_i1 |
| **Alojamiento urbano** | Oferta existente en las ciudades, dentro de la cual se puede encontrar gran variedad de alternativas de hospedaje, desde establecimientos pequeños con servicios limitados, hasta grandes cadenas hoteleras con toda una oferta gastronómica y turística. Aquí compiten por cercanía, servicios, detalles, personalización, entre otras características que buscan los viajeros. | Imagen: 623800\_i2 |
| **Complejos turísticos** | Establecimientos de gran extensión, que ofrecen variedad de servicios y actividades de esparcimiento para todas las personas. Se destacan por ofrecer en el mismo complejo todo lo que una persona pueda requerir para sus vacaciones. Las alianzas entre estos grandes conglomerados son insuperables y satisfacen a todos los viajeros. | Imagen: 623800\_i3 |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Los alojamientos pueden ser tan diversos como conceptos se puedan crear de este servicio; siempre se contará con la variable de la creatividad del empresario para atraer a un segmento especializado de clientes. No obstante, podremos encontrar algunas consideraciones generales que tienen que ver con el tamaño, modalidad o categoría. |

| **Tipo de recurso** | Slider Presentación | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | Dentro de las clasificaciones generales encontramos: | |
| **Según su tamaño:**   * **Pequeños:** establecimientos con menos de 50 habitaciones, en su mayoría negocios familiares, administrados generalmente por sus propietarios. En algunos casos cuentan con servicios adicionales, como restaurante, zonas húmedas, parqueaderos, entre otros | | **Imagen:** 623800\_i4 |
| * **Medianos:** con máximo 150 habitaciones (dependiendo del país), son unidades empresariales más establecidas, con mayor cantidad de personal y una estructura de trabajo mejor diseñada con funciones y procesos específicos. Cuentan con servicios complementarios asociados. | | **Imagen:** 623800\_i5 |
| * **Grandes:** empresas con más de 150 habitaciones, son estructuras más complejas, con áreas administrativas y operativas más estructuradas, pueden contar con el respaldo de grandes cadenas empresariales y poseen un portafolio con variedad de servicios complementarios. Cuentan con una alta gerencia que se encarga de dar estrategia y responder por la eficacia del negocio. | | **Imagen:** 623800\_i6 |
| **Según su modalidad:**   * **Comerciales o de ciudad:** establecimientos que se concentran en centros urbanos, variando en tamaño y servicios adicionales, generalmente enfocados en viajeros de negocios, tales como centros de negocios, wifi, desayunos, televisión por cable o digital con variedad de canales, incluyendo noticias en varios idiomas, servicio de lavandería las 24 horas, entre otros. | | **Imagen:** 623800\_i7 |
| * **Vacacionales**: generalmente ubicados en sitios turísticos, playas, montañas o cerca de parques de diversiones; su estructura varía de acuerdo con el número de visitantes y temporadas. El objetivo primordial es la diversión y el esparcimiento familiar pues cuentan con programas como excursiones, centros de baile, espacios temáticos, entre otros. | | **Imagen:** 623800\_i8 |
| **Según su categoría:**   * **Por estrellas:** son calificados por la calidad general en servicio e infraestructura, otorgando estrellas de acuerdo con su puntuación, siendo una estrella la categoría que representa establecimientos sencillos, y cinco estrellas aquellos con infraestructuras y servicios de mayor lujo. | | **Imagen:** 623800\_i9 |
| * **Por letras claves:** la filosofía es similar a la anterior, pero se otorgan letras en lugar de estrellas: AA, A, B, C y D. | | poner en vez de estrellas “AA”  **Imagen:** 623800\_i10 |
| **Según su agrupación:**  Pueden ser establecimientos que se consideran independientes o que hacen parte de una cadena hotelera de nivel nacional o internacional. | | **Imagen:** 623800\_i11 |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Para complementar las clasificaciones vistas, descargue y lea el siguiente documento Anexo 1\_ OTROS TIPOS DE ALOJAMIENTO.  En Colombia existe la Norma Técnica Sectorial Hotelera, NTSH 006, establecida por El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC y La Asociación Hotelera de Colombia, COTELCO, quienes definieron la clasificación de los establecimientos para alojamiento y hospedaje y la categorización por estrellas de hoteles. Por favor descargue y revise el documento: MATERIAL COMPLEMENTARIO - NTSH006 para ampliar este tema. |

| **Tipo de recurso** | Infografía interactiva Modal | |
| --- | --- | --- |
| **Texto introductorio** | Según la NTSH 006, los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Colombia son: | |
| **Diagrama  Descripción generada automáticamente**  Elaboración propia, favor crear imagen similar, 1-5 ciudad, 6 y 7 zona campestre. | | |
| **Código de la imagen** | 623800\_i12 | |
| **Punto modal 1** | **Albergue - Refugio - Hostal**  “Establecimiento que presta el servicio de alojamiento preferentemente en habitaciones semi privadas [*sic*] o comunes, al igual que sus baños, puede disponer además de un recinto común equipado adecuadamente para que los huéspedes se preparen sus propios alimentos, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.” (DASP, p. 2). | Punto 1 |
| **Punto modal 2** | **Apartahotel**  “Establecimiento que presta el servicio de alojamiento en apartamentos independientes de un edificio, que integren una unidad de administración y explotación, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios. Cada apartamento está compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio con baño privado, sala de estar, cocina equipada y comedor.” (DASP, p. 2). | Punto 2 |
| **Punto modal 3** | **Apartamentos turísticos**  Unidad habitacional destinada a brindar facilidades de alojamiento y permanencia de manera ocasional a una o más personas. Según su capacidad, puede contar con servicio de limpieza, y como mínimo, con los siguientes recintos: dormitorio, sala-comedor, cocina y baño. | Punto 3 |
| **Punto modal 4** | **Hotel**  Establecimiento que presta servicio de alojamiento en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias en un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo. Disponen además, como mínimo, del servicio de recepción, desayuno y salón de estar para la permanencia de los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios (DASP, p. 2). | Punto 4 |
| **Punto modal 5** | **Posadas turísticas**  Vivienda familiar que presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales, preferiblemente de arquitectura autóctona, cuyo principal propósito es promover la generación de empleo e ingresos a las familias residentes, prestadoras del servicio. (DASP, p. 2). | Punto 5 |
| **Punto modal 6** | **Alojamiento rural - *lodge***  Establecimiento que presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales privadas, ubicado en áreas rurales y cuyo principal propósito es el desarrollo de actividades asociadas a su entorno natural y cultural. Ofrecen además, como mínimo, servicios de alimentación bajo la modalidad de pensión completa, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. (DASP, p. 2). | Punto 6 |
| **Punto modal**  **7** | **Recinto de campamento o *camping***  Establecimiento que presta el servicio de alojamiento en un terreno debidamente delimitado, asignándole un sitio a cada persona o grupo de personas que hacen vida al aire libre y que utilicen carpas, casas rodantes u otras instalaciones similares para pernoctar en contacto con la naturaleza. (DASP, p. 2). | Punto 7 |

**1.2 Criterios de selección**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Una vez conocidos los diferentes tipos de establecimientos, se estudiarán algunas variables para tener en cuenta en la selección del lugar más adecuado, acorde a las necesidades y naturaleza del evento a organizar. |

**1.2.1 Inventario de camas disponibles**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Cuando se habla de la capacidad de un hotel se hace referencia al número de camas disponibles, pues no se debe relacionar uno a uno con el número de habitaciones con las que cuenta el establecimiento, sino con el número de personas que pueden dormir en el mismo. Por tanto, se hace necesario que el organizador de eventos conozca con exactitud cuál es la capacidad real disponible en cada hotel, para poder realizar la acomodación de los asistentes de acuerdo con el evento.  Es importante tener claridad acerca de los canales de venta, ya que en muchos casos no es solo el hotel el que vende sus servicios; por tanto, el organizador debe entender con quién está negociando: mientras más directo el canal de ventas, mejores tarifas se van a lograr. Para ampliar este tema descargue el ANEXO 2\_ CANALES DE VENTA  De acuerdo con el evento a realizar, el organizador debe enfocarse en la demanda que tiene y buscar los servicios requeridos para ofrecer al cliente la mejor alternativa posible. Para ello, debe crear una base de datos de la oferta hotelera e ir alimentándola; esto le permitirá tener dicha información de manera inmediata, facilitando la toma de decisiones frente a las solicitudes y necesidades de los clientes. |

| **Tipo de recurso** | Carrusel de tarjetas | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | Los principales tipos de habitaciones y de acomodaciones que existen en un establecimiento de alojamiento y hospedaje son: | |
| **Imagen:** 623800\_i13 | | |
| **Habitación sencilla:** habitación con una cama (independiente de su tamaño), donde se aloja una sola persona. | | Idea mínima para trabajar en casa en tonos verde y blanco pastel, color beige con mobiliario, escritorio de estudio, cama y planta.  Estilo de vida saludable. procesado 3D.  **Imagen:** 623800\_i14 |
| **Habitación doble:** para dos personas en una sola cama, la cual puede ser doble (1.60 m), *Queen* (1.80 m) o *King* (2 m). | | Bedroom in classic style with white double bed and nightstand - 3d rendering  **Imagen:** 623800\_i15 |
| **Habitación *twin*:** para dos personas en camas separadas, llamadas camas *twin* (gemelas, porque tienen el mismo tamaño), pueden ser sencillas (1 m), semidobles (1.20 m) y en algunos casos, dobles (1.40 m). | | Gresik, Indonesia-25 ene 2022- 3D Rendering of Homey and Gorgeous Twin Bedroom Interior Design  **Imagen:** 623800\_i16 |
| **Habitaciones especiales:** poseen características especiales con mayor *confort* o lujo, como habitaciones familiares, *suite* o junior *suites*. | | Cama de lujo en una gran habitación neoclásica con un nicho decorativo en la pared. Vestir mesa y taburete.  Representación 3D.  **Imagen:** 623800\_i17 |
| **Acomodación sencilla:** hace referencia a que una persona ocupa una habitación, independientemente del tipo o número de camas en ella. | | **Imagen:** 623800\_i18 |
| **Acomodación doble:** dos personas ocupan la habitación, independientemente de si tiene cama compartida o camas *twins*. | | **Imagen:** 623800\_i19 |
| **Acomodación triple:** tres personas ocupan la habitación, independientemente del número y tipo de camas. | | líder hombre  **Imagen** 623800\_i20 |
| **Acomodación múltiple:** más de tres personas en la habitación. | | Negro cuatro personas  **Imagen** 623800\_i21 |

**1.2.2 Tipos de reservaciones**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Los hoteles proponen diferentes tipos de reservas de acuerdo con las necesidades de los clientes. Por ello, el organizador debe conocerlas para poder crear mejores propuestas a sus clientes. |

| **Tipo de recurso** | Rutas / Pasos. Verticales 1 |
| --- | --- |
| **Introducción** | Las reservas pueden ser: |
| Niña asiática reserva hotel en línea, hablando por teléfono con el equipo de reservas, sentado en el sofá en casa al usar una laptop  Imagen referencial mostrar persona con PC que diga “reservas hoteles”  **Imagen:** 623800\_i22 | |
| **Botón 1** | **No confirmadas**  Aquellas reservaciones que se originan de particulares o intermediarios, pero que no tienen garantía, es decir, el hotel fija una hora límite de ingreso del huésped, y si el mismo no se hace presente, se elimina la reserva y se abre para la venta. |
| **Botón 2** | **Garantizadas**  Reservas en donde si el huésped no se presenta al hotel, este cobrará por el servicio. Cuentan con el respaldo de una tarjeta de crédito o de una cuenta de cobro si se trata de empresa. |
| **Botón 3** | **Provisionales**  Reservaciones que no tienen garantía y que son altamente sensibles a ser canceladas; los agentes bloquean temporalmente la habitación mientras el cliente define su estancia y se convierte en una reserva garantizada. Tienen una fecha límite, y de no ser canceladas, el hotel podrá disponer de las reservas. |
| **Botón 4** | **Reservaciones en lista de espera**  El hotel da la posibilidad de quedar en esta lista cuando no hay disponibilidad, pero al analizar las fechas observa que hay posibilidades de otorgar la reserva por liberación de reservas provisionales o no confirmadas. |

| Cuadro de texto |
| --- |
| El siguiente es un ejemplo del formato para la base de datos de establecimientos que debe crear cada organizador de eventos: |

Interfaz de usuario gráfica, Tabla

Descripción generada automáticamente

Figura 1. Inventario camas disponibles

Elaboración experto temático

**1.2.3 Planes hoteleros y para grupos**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Los hoteles consideran como grupos a un número de huéspedes que reserven más de 10 habitaciones y que tengan características comunes, como fechas de ingreso y salida, servicios complementarios o adicionales, entre otros. Un organizador de eventos debe estar preparado para solucionar o administrar grupos grandes, así mismo debe saber cómo seleccionar una buena oferta dependiendo de sus necesidades y el objetivo del evento.  Many suitcase bags travel group tour, business travel on hotel background.  Al seleccionar un hotel o un lugar para realizar un evento, el organizador debe tener claridad del objetivo planteado, así como del número de personas que asistirán, cuántas requieren hospedaje y en qué tipo de acomodación. En la gran mayoría de los casos, los organizadores especializados en eventos corporativos deben tener una planilla de los requerimientos de alojamiento, la cual deben elaborar con suficiente anterioridad para hacer sus reservas a tiempo, teniendo en cuenta que, en ocasiones, la capacidad o disponibilidad de habitaciones del hotel no sea suficiente, por tanto, será necesario contar con diferentes alternativas de establecimientos en la zona.  Hay eventos que incluyen la participación de niños o familiares, allí se debe considerar muy bien la acomodación, garantizando la comodidad de cada familia o participante; por esto se requiere organización y responsabilidad, manteniendo la información actualizada en el gráfico anterior (Figura 1. Inventario camas disponibles).  Los tipos de eventos grupales más comunes son: |

| **Tipo de recurso** | Tarjetas Animadas |
| --- | --- |
| **Introducción** |  |
| Imagen: 623800\_i23 | **Tour**  El objetivo de este grupo es netamente turístico, por tanto, se debe establecer contacto con los diferentes hoteles en los diferentes lugares nacionales o internacionales, de acuerdo con el cronograma y a los recursos de los clientes. |
| Ilustración vectorial plana de conferencia empresarial. Orador sobre personajes de dibujos animados del escenario y de la audiencia. Presentación científica, simposio académico, reunión de información profesional. Conferencia universitaria, facultad universitaria  **Imagen:** 623800\_i24 | **Convención**  Encontramos eventos masivos, como conferencias, encuentros empresariales, celebraciones, entre otros, casi siempre de empresas privadas o públicas que realizan actividades a gran escala. Normalmente, requieren una ocupación total del hotel. En otros casos, encontramos eventos empresariales internos, o de menor tamaño, como reuniones de trabajo zonificadas. |
| el suave enfoque de la hermosa decoración floral en la ceremonia de boda de la playa  **Imagen:** 623800\_i25 | **Sociales**  El objetivo de este grupo es desarrollar actividades sociales, deportivas o culturales, como celebración de matrimonios, encuentros o campeonatos deportivos, reuniones familiares, artísticas, entre otros. |

| Cuadro de texto |
| --- |
| A continuación, se presenta un ejemplo de formato para el levantamiento de necesidades de alojamiento, con los requerimientos de acomodación para que el organizador pueda contratar la mejor opción. |

|  | | |
| --- | --- | --- |
| Evento |  | |
| País y ciudad del evento |  | |
| Fecha del evento |  | |
| Tipo de evento | Familiar |  |
| Empresarial |  |
| Otro |  |
| Número de personas que requieren hospedaje |  | |
| Días del hospedaje |  | |
| Fecha de entrada |  | |
| Fecha de salida |  | |
| Tipos de acomodación requerida | Sencilla |  |
| Doble |  |
| Triple |  |
| Múltiple |  |

Figura 2. Formato: levantamiento necesidades de alojamiento

Elaboración experto temático

**1.3 Servicios complementarios**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Como se ha visto anteriormente, los establecimientos de alojamiento pueden ofrecer servicios complementarios incluidos en la tarifa o con costos adicionales, en beneficio de las personas que los visitan. |

| **Tipo de recurso** | Infografía interactiva Punto caliente | |
| --- | --- | --- |
| **Texto introductorio** | Algunos de estos servicios pueden ser: | |
|  | | |
| Código de la imagen | 623800\_i25 | |
| Punto caliente 1 | Restaurante | Punto 1 |
| Punto caliente 2 | Centro de negocios | Punto 2 |
| Punto caliente 3 | Bar y/o discoteca | Punto 3 |
| Punto caliente 4 | Spa | Punto 4 |
| Punto caliente 5 | Zonas húmedas | Punto 5 |
| Punto caliente 6 | Gimnasio | Punto 6 |
| Punto caliente 7 | Transporte | Punto 7 |
| Punto caliente 8 | Tiendas al interior del hotel | Punto 8 |

**1.4 Procedimiento de reservas, prerregistro y *check-in***

| Cuadro de texto |
| --- |
| Una parte importante del manejo de grupos es poder dar agilidad al registro y la salida de los asistentes en los hoteles, sobre todo cuando el número de asistentes es grande. Es importante que el organizador tenga la información necesaria para realizar las reservas oportunamente, con datos como nombre completo, tipo y número de documento de identidad, fecha de nacimiento, etc., también deberá solicitar la acomodación deseada. Una vez consolidada, el organizador deberá pasarla al hotel para realizar los prerregistros y facilitar el proceso de *check-in*.  Registro familiar en el hotel del vestíbulo. El recepcionista sostiene una tarjeta de llave, un portero que lleva el equipaje, un padre que lleva a su hija, madre, hijo, estadía en el Hotel. Feliz concepto familiar. Dibujo, ilustración, vector,  También es necesario que el organizador conozca en detalle las políticas, procesos de entrada y salida del hotel, como sus horarios, ya que una mala información podrá tener costos adicionales; esto debe compartirse con los asistentes de manera previa para evitar momentos incómodos. Se propone al organizador realizar un formato de acomodación propio, en donde conozca qué personas del evento están hospedados en el hotel, en qué habitación y con qué plan o características.  La siguiente tabla es un ejemplo de dicho formato de seguimiento: |

Figura 3. Formato de control y seguimiento de participantes del evento, registro, hotel.

Elaboración experto temático

| Nombre del huésped | Tipo de habitación | | | Acomodación | | | | Número de habitación asignada |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Sencilla | Doble | Especial | Sencilla | Doble | Triple | Múltiple |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **Transporte de pasajeros e importancia**

| Cuadro de texto |
| --- |
| El transporte para un organizador de eventos es otro servicio importante, pues es el que permite realizar los traslados de los asistentes de un lugar a otro o de una ciudad a otra, con el fin de acceder a las diferentes actividades del evento.  Autobús retro con pasajeros. Concepto de vector plano.  El transporte en el turismo básicamente tiene dos funciones. La primera se refiere al transporte como servicio de tránsito, es decir, visto como mecanismo utilitario que permite el desplazamiento de personas desde una región de origen a una región destino. La segunda, como actividad netamente turística, cuando se utiliza para acercar a los usuarios a aquellas atracciones o actividades programadas en el evento. El organizador debe conocer qué tipo de transporte requiere y cuántas personas necesita movilizar, con el fin de analizar, evaluar y contratar la mejor opción posible. |

**2.1 Modalidades**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Las opciones de transporte son variadas debido a que podemos encontrar transporte aéreo, fluvial, marítimo, terrestre, con diferentes tipologías en cada una de ellas. Sin embargo, se explicarán dos clasificaciones importantes, independientemente del medio en el cual se desarrolle. |

| **Tipo de recurso** | | Pestañas o tabs Verticales |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | | Estas clasificaciones son: |
| Transporte público de tránsito rápido, tranvía y metro, autobús e ilustración  **Imagen:** 623800\_i26 | | |
| **Transporte comercial** | Son los servicios de transporte público que movilizan personas que viajan de manera temporal o transitoria; pueden ser urbanos, de tránsito intermunicipal o departamental, e internacional. En esta categoría encontramos taxis, buses, trenes, vuelos de avión, entre otros. Sus horarios y tarifas están determinados por la empresa. | |
| **Transporte turístico** | Se encargan de movilizar personas con fines turísticos, de recreación y ocio, por tanto, las tarifas y horarios dependen de la organización de la actividad. Entre estos encontramos buses para excursiones o traslados especiales, taxis turísticos, vuelo chárter, cruceros, etc. | |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Para complementar las modalidades de transporte, por favor descargar y estudiar el documento: ANEXO3\_TRANSPORTE  El organizador debe conocer la necesidad e información de los traslados de los asistentes y garantizar su movilidad, dependiendo el tipo de evento y su responsabilidad frente a este servicio. En función de la actividad a desarrollar, se puede requerir desde un auto clásico para una boda, el traslado de una persona del aeropuerto al hotel o viceversa, movilizar a cientos de personas en buses de un punto de encuentro al lugar del evento, trasladar participantes, equipos, invitados especiales y demás, en avión entre ciudades o países, entre otros.  Organizar las necesidades específicas de transporte es otra responsabilidad del organizador de eventos, para ello se hace indispensable que cree su propio formato de transporte. A continuación, se presenta un modelo de formato que servirá para dicho propósito: |

| EVENTO |  | | |
| --- | --- | --- | --- |
| PAÍS Y CIUDAD DEL EVENTO |  | | |
| FECHA DEL EVENTO | FECHA DE INICIO |  | |
| FECHA DE FINALIZACIÓN |  | |
|  | NÚMERO DE PARTICIPANTES |  | |
| TIPO DE PARTICIPANTES | HOMBRES Y/O MUJERES ADULTOS |  | |
| NIÑOS MENORES DE 18 AÑOS |  | |
| ADULTOS MAYORES |  | |
| PERSONAS CON CONDICIONES ESPECIALES |  | |
| TIPO DE EVENTO | FAMILIAR |  | |
| EMPRESARIAL |  | |
| OTRO |  | |
| TRANSPORTE REQUERIDO | TRANSPORTE COMO SERVICIO DE TRÁNSITO | AÉREO |  |
| ACUÁTICO |  |
| TERRESTRE |  |
| TRANSPORTE COMO SERVICIO DE TURISMO | AÉREO |  |
| FLUVIAL |  |
| TERRESTRE |  |

Figura 4. Formato control transporte

Elaboración experto temático

(se entrega archivo Excel con tablas editables)

**2.2 Normativa y documentación requerida**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Cada país cuenta con una normatividad que deben cumplir las empresas dedicadas al transporte, y por tanto, contar con los documentos requeridos para poder operar y dar el respaldo a los usuarios. En casi todos los escenarios, los sistemas de transporte incluyen seguros para sus usuarios y pólizas de responsabilidad que cubren cualquier eventualidad presentada. Igualmente, se debe cumplir con los impuestos; en Colombia, el transporte terrestre debe contar con el SOAT, que demuestra la responsabilidad por el buen mantenimiento de los diferentes vehículos. |

| **Tipo de recurso** | Rutas / Pasos. Verticales 1 |
| --- | --- |
| **Introducción** | En Colombia, para contratar servicios de transporte especializado, según el Ministerio de Transporte se deben tener en cuenta los siguientes documentos: |
| **Imagen:** 623800\_i27 | |
| **Botón 1** | Licencia de tránsito y/o tarjeta de operación, vigente |
| **Botón 2** | Certificado de inscripción en el Registro Nacional de Conductores de Transporte Especial del RUNT. |
| **Botón 3** | Certificado de revisión técnico-mecánica y de gases, vigente (después de 2 años para vehículos nuevos). |
| **Botón 4** | Revisión preventiva mensual, vigente. |
| **Botón 5** | Formato Único del Contrato - FUEC. |
| **Botón 6** | Licencia de conducción para vehículo de servicio público en las categorías C1 o C2, según corresponda. |
| **Botón 7** | Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, SOAT, vigente. |
| **Botón 8** | Documento de identidad del conductor vinculado en el FUEC. |
| **Botón 9** | Pólizas de Responsabilidad Civil Extracontractual y Contractual, vigentes. |

| Cuadro de texto |
| --- |
| El organizador siempre debe verificar y exigir que las empresas que contrate cuenten con la documentación requerida y cumplan con la normatividad exigida, de acuerdo con el país, región o ciudad en que se encuentren. La vida y seguridad de los asistentes están bajo la responsabilidad del operador. |

1. **Alimentos y bebidas**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Otro servicio fundamental que el organizador de eventos debe conocer es el de alimentos y bebidas. Para los participantes este es un elemento muy importante y sobre el cual recae un alto nivel de exigencia, además de ser requerido en muchos de los formatos de eventos, desde desayunos de trabajo para un grupo de ejecutivos, una cena para un matrimonio de 200 invitados, o un banquete para la fiesta de fin de año de una empresa con 2.000 colaboradores, refrigerios para una conferencia, entre otros. |

| **Tipo de recurso** | Slider Presentación | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | El organizador debe estar en capacidad de administrar muy bien este recurso y velar por la calidad, tanto de los alimentos en sí como de la prestación del servicio. Para esto debe tener en cuenta: | |
| Se debe planificar en equipo con el cliente cada uno de los aspectos de la comida y las bebidas a servir durante el evento. El organizador debe proponer diversas alternativas con suficiente anterioridad para que, de acuerdo con las necesidades y deseos, este pueda decidirse por la mejor opción y el organizador pueda preparar todo lo necesario para cumplir con el requerimiento. | | **Imagen:** 623800\_i28 |
| La persona o empresa que organiza el evento debe contar con diferentes proveedores de *catering* o empresas hoteleras, verificando sus instalaciones, cumplimiento, calidad, puntualidad, presentación y variedad de menús para cada ocasión, además de los precios y servicios de entrega. | | Restaurante grande y glamoroso Cocina, Chefs y cocineros trabajando en sus platos.  **Imagen:** 623800\_i29 |
| El costo de los alimentos y bebidas es considerable para cualquier presupuesto, así que hay que planificar muy bien el menú a ofrecer y la cantidad solicitada acorde al número de participantes; cualquier error en este ítem significa dinero que, seguramente, deberá asumir el organizador. | | High angle view of businessman using calculator while checking invoice at desk  **Imagen:** 623800\_i30 |
| La puntualidad en los servicios de alimentos es importante porque requiere que las preparaciones estén en el punto exacto de temperatura, por esto debe coordinarse muy bien con el proveedor o equipo de alimentos el tiempo de preparación y horario de servicio. | | Chef y cocinero con máscaras faciales cortando verduras en el interior de la cocina del restaurante, concepto de coronavirus.  **Imagen:** 623800\_i31 |
| La verificación o supervisión constante es vital para que todo esté en el momento y lugar requerido, cumpliendo las expectativas del cliente y de sus invitados. | | bufé diario abierto en un hotel  **Imagen:** 623800\_i32 |

**3.1 Tipos de servicio**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Cuando se contrata un evento con alimentos y bebidas, el servicio puede incluir: la comida en sí, las bebidas con o sin alcohol, el ‘menaje’, compuesto por los cubiertos, loza, cristalería, etc., mantelería, personal de servicio, como el barman, meseros, logística para el montaje y desmontaje, personal de cocina como el *chef* y cocineros, así como el personal de limpieza y hasta la decoración de las mesas. Dependiendo del evento y de la magnitud de este, el organizador debe realizar la planeación de lo que necesita para llevarlo a cabo. |

| **Tipo de recurso** | Tarjetas Conectadas |
| --- | --- |
| **Introducción** | Algunos de los servicios de alimentos más requeridos en eventos son: |
| **Imagen:** 623800\_i33 | |
| **Imagen:** 623800\_i34 | **Desayuno de trabajo**  Actividad realizada para equipos de trabajo pequeños, en donde se sirve un desayuno completo por persona. El menú ha sido seleccionado previamente, el montaje requiere comida para trabajar y comer simultáneamente. |
| **Imagen:** 623800\_i35 | ***Coffee break***  Se realiza durante el receso de eventos prolongados, como una especie de descanso de los participantes, en donde tienen acceso a café, té, jugos naturales, bocadillos salados y dulces. Se puede ofrecer temporal o permanentemente, dependiendo de la necesidad del cliente. |
| Glasses with white wine and a bottle of wine with a snack - cheese, walnuts and grapes. rustic style. - 89279575  **Imagen:** 623800\_i36 | **Aperitivos**  Servicio que se presta como iniciación de un evento mayor para dar la bienvenida, casi siempre se trata de pasabocas y alguna bebida, como champaña o un vino. |
| Algunas de las opciones del "brunch" del AC Hotel Bogotá. / Cortesía  **Imagen:** 623800\_i37 | ***Brunch***  Se realiza a media mañana, lo que permite que sea una opción entre el desayuno y el almuerzo, ofreciendo alternativas de alimentos y bebidas frías o calientes. |
| PASABOCAS DE QUESO Y TOMATE  **Imagen:** 623800\_i38 | ***Vernissage***  Muy usado para presentaciones artísticas o eventos de arte en donde únicamente se ofrecen pasabocas acompañados de vino o champaña. |
| grupos de personas que ofrecen comida tipo bufé en el interior de un restaurante de lujo con frutas y verduras de color carnes  **Imagen:** 623800\_i39 | ***Buffet***  Uno de los más conocidos en los eventos por su practicidad, debido a que requiere menos cantidad de meseros, pues el asistente es quien se sirve sus alimentos de una estación previamente dotada con variedad de platos, que toma según su preferencia. |
| alimento  **Imagen:** 623800\_i40 | ***Cocktail***  Servicio muy común para eventos sociales, realizado generalmente a partir de las 6:00 p.m., donde se ofrecen pasabocas y cocteles preparados. |
| grupos de personas que ofrecen comida tipo bufé en el interior de un restaurante de lujo con frutas y verduras de color carnes  **Imagen:** 623800\_i41 | **Cena o banquete**  El más común para eventos prolongados en donde se ofrecen permanentemente pasabocas y bebidas, para después ofrecer una cena completa, que incluye entrada, plato principal, postre, servicio de café o brindis de apertura o del evento. |

**3.2 Técnicas de servicio**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Existen variedad de técnicas para presentar los alimentos y bebidas, buscando tanto practicidad como llamar la atención de los participantes. El personal encargado de alimentos y bebidas debe contar con la formación necesaria para atender servicios de AyB, y el organizador debe verificar que se disponga de los recursos suficientes para su desarrollo. |

| **Tipo de recurso** | Tarjetas Animadas |
| --- | --- |
| **Introducción** | Algunas de las técnicas más comunes para presentar alimentos son: |
| Menús empacados | Catering para fechas especiales en Medellín | Soy Chef  **Imagen:** 623800\_i42 | **Almuerzos empacados**: si se trata de practicidad, esta es una técnica ganadora, ya que los alimentos se entregan a los asistentes en empaques desechables (ojalá ecológicos) y cada uno de ellos dispone de este cuando y como lo desee. Son muy usados en eventos de espacios abiertos y masivos. |
| **Imagen:** 623800\_i43 | **Comida servida a la mesa**: es utilizado en lugares en donde se tiene espacio para que los asistentes se dispongan a comer en un momento y hora determinados. Los alimentos son preparados y frescos, y se sirven en platos llevados por el personal de servicio directamente a la mesa de cada participante. |
| **Imagen:** 623800\_i44 | ***Buffet****:* muy conocido y del gusto de muchos por la variedad de alternativas que puede tener cada asistente. Se desarrolla como un autoservicio, en algunos lugares servido por meseros y en otros por el participante mismo. |
| Festival de comida callejera. La gente come en la feria de camiones al aire libre de verano con comida rápida, pizza y camioneta de helados, carrito de palomitas. evento de parque vector plano  **Imagen:** 623800\_i45 | **Estaciones de comida**: similar al *buffet*, pero se organiza de manera diferente por tipos de comida o por temas gastronómicos, de acuerdo con lo requerido por el cliente. Cada tipo de alimento y bebida se ubica en estaciones diferentes. |
| Gran ángulo de cultivo camarero irreconocible en delantal negro sirviendo un vaso de vino y plato blancos, con verduras a la parrilla y carne durante el evento en el parque el día soleado  **Imagen:** 623800\_i46 | **Parrilladas**: usadas normalmente en espacios abiertos, en donde se organiza un espacio de preparación y zona de servicio, los participantes pueden ir comiendo e interactuando entre los alimentos y las bebidas. En algunos eventos se permite la interacción de los participantes en la preparación de los alimentos. |

**3.3 Montaje de mesas para eventos**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Vestir una mesa, como le llaman en Colombia, o realizar el montaje de mesas, como se le conoce técnicamente, es algo más que poner un mantel y menaje, ya que se busca brindar al participante una sensación agradable y una experiencia que incluye elegancia y buenas costumbres. |

| **Tipo de recurso** | **Video animación 2D** | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOTA** | **La totalidad del texto locutado para el video no debe superar las 500 palabras aproximadamente** | | | |
| **Título** | El montaje de una mesa | | | |
| **Escena** | **Imagen** | **Sonido** | **Narración** | **Texto** |
| **1** | Mostrar una hermosa mesa montada para un evento. | Música instrumental suave en todo el video | Montar una mesa es el arte de construir con diferentes objetos un solo concepto armónico y único, que sea tan útil como cómodo para su propósito, pero que complemente el ambiente del evento. A continuación, se muestran los elementos básicos requeridos para tal fin, los cuales deben ser manejados por el organizador. | El montaje de una mesa |
| **2** | Se muestran diferentes tamaños y formas de mesas, tanto de forma individual, como listas para un evento. |  | Mesas: las diferentes formas y tamaños pueden aportar al propósito del evento; por ejemplo, las redondas ayudan a la interacción entre los asistentes, las cuadradas son un poco más íntimas y las ovaladas ideales para eventos con muchos asistentes y montajes grandes. En cuanto al material, las hay de plástico, metal o madera; algunas se encajan entre sí para crear mesas más largas de forma horizontal. Lo importante es que, sin importar el material de elaboración, se encuentren en las mejores condiciones, niveladas y en buen estado. | Mesas |
| **3** | Mostrar diferentes tipos de sillas usadas para eventos, y algunas personas poniendo forros y acomodándolas para un evento. |  | Las sillas también son muy importantes debido a que deben brindar *confort* a los asistentes, es por ello por lo que deben ser sencillas y livianas para que sean de fácil movilidad, tanto para el cliente como para el personal de montaje. En algunos casos también se visten, cubriéndolas con forros de tela para embellecerlas, o se decoran según la ocasión. | Sillas |
| **4** | Personas comiendo en la mesa de un evento, a alguna se le derrama la bebida y el líquido es absorbido por el mantel (no mancha a los comensales) |  | Mantelería: vestir la mesa es sencillamente fundamental para lograr un aspecto de volumen y belleza; el mantel no solo crea un ambiente agradable, sino que sirve de protección de la mesa y de los asistentes, pues absorberá cualquier derrame accidental que se produzca, evitando que el líquido o alimento llegue al comensal. | Mantelería |
| **5** | Mostrar mesero vistiendo una mesa, poniendo muletón, mantel y tapa. |  | La mantelería está compuesta por el muletón (protector de la mesa que además de absorber, sirve para aislar el ruido producido por el menaje), el mantel, el cubremantel o tapa, los caminos de mesa, faldones, entre otros. Los colores, formas y materiales se escogen de acuerdo con la decoración. | Muletón  Manteles  Tapas  Caminos de mesa  faldones |
| **6** | En la mesa anterior, el mesero dispone sobre esta, los platos base, plato plano, plato de mantequilla, frente a cada puesto. |  | Vajilla: son todos los utensilios, como platos en todos sus tamaños, tazas, pocillos, etc., en los cuales se colocarán los alimentos para el consumo, por tanto, deben tener una alta limpieza. Hoy en día se encuentran de diferentes formas, materiales y colores, por lo que se convierten, no solo en un elemento útil, sino en objetos que armonizan con el ambiente de la actividad. | Vajilla |
| **7** | El mesero lleva en una bandeja diversos cubiertos y los va ubicando en la mesa. Si se puede, mostrar una escena o imagen con los diferentes tipos de cubiertos existentes. |  | Cubertería: en este grupo encontramos las cucharas, tenedores, cuchillos, palas, etc., para los diferentes servicios, los cuales tienen una utilidad específica acorde al tipo de alimento presente en el menú. | Cubertería |
| **8** | Mostrar la diversidad de copas de vidrio (agua, vino blanco, vino tinto, coñac, vaso largo, vaso en las rocas, copa aperitiva), posteriormente se ve el mesero ubicando algunas copas en una mesa. |  | Cristalería: elementos, normalmente de cristal o vidrio (aunque se pueden presentar en otro material), en donde se sirven las bebidas frías y/o calientes, tales como vasos, copas, tazas, jarras, entre otros. Su limpieza debe ser igualmente profunda, pues deben estar libres de grasa y olores que interfieran entre la bebida y el consumidor. | Cristalería |
| **9** | Mostrar una persona comiendo, al pasar un bocado, toma la servilleta, limpia la comisura de los labios y toma la copa para beber vino.  Posteriormente, mostrar diferentes tipos de servilletas decorando la mesa. |  | Servilletas: proporcionan armonía y son claves para el cliente, ya que se usan para la limpieza de la boca, evitando dejar residuos de comida en vasos o copas mientras se disfruta de la comida; para eventos formales, estas deben ser de tela. Normalmente se ubican a la izquierda o en el centro del plato base. | Servilletas |
| **Nombre del archivo** | **623800\_V2** | | | |

| Cuadro de texto |
| --- |
| En el video anterior se mostraron los elementos básicos del montaje, sin embargo, existen otros complementos, como saleros, pimenteros y elementos decorativos que pueden hacer parte de un montaje. La ubicación de mesas en un salón o recinto varía de acuerdo con el tipo de evento y las actividades a realizar en este. |

| **Tipo de recurso** | Pestañas o tabs horizontales | |
| --- | --- | --- |
| **Introducción** | Estos son los montajes de salones y mesas más usados en eventos: | |
| **Tipo “U”:** | Mesas ubicadas en forma de ‘u’ o de herradura, se usa con mesas rectangulares o cuadradas cuando el evento requiere que muchas personas presten atención a algo particular, e interactúen entre ellas; sin embargo, hay que analizar el número de personas, ya que no funciona para muchos asistentes. | Rachel´s Fashion Room: Protocolo: Tipos de mesas según su forma  Imagen: 623800\_i47 |
| **imperial** | Cuando se está frente a un evento, como una junta, reunión de negocios o cena formal, en donde el número de personas es limitado, se usa una mesa ovalada o rectangular que permite la interacción de todos los asistentes. Se usa igualmente como mesa principal para invitados de honor o principales en un banquete. | mesa imperial para un almuerzo importante en un restaurante  Imagen 623800\_i48 |
| **Escuela o Aula** | Como su nombre lo indica, simula la formación de salones de escuelas o aulas académicas. Se usan mesas cuadradas o rectangulares, dirigidas al frente, en donde estará el punto focal, mesa principal o tarima de exposición. Deben ir montadas en líneas que permitan el acceso de participantes por el centro y los costados del salón. Son útiles en reuniones o conferencias donde las personas deben tomar notas o realizar algún tipo de trabajo escrito. | Tipos de montajes - josegvalenzuelaa  Imagen: 623800\_i49 |
| **Cóctel** | Ideal para eventos de muchas personas y de corta duración, en lugares con poco espacio, en donde los asistentes interactúan entre sí y en torno a la atracción principal del evento. Se usan las mesas circulares o cuadradas pequeñas, sin sillas, que los asistentes utilizarán para apoyo de sus copas y cortas interacciones entre ellos. | El servicio de comidas en la reunión de negocios ofrece refrescos a las mujeres  Imagen: 623800\_i50 |

| Cuadro de texto |
| --- |
| Se han visto los elementos requeridos para el montaje y la forma en que las mesas se pueden disponer en un salón o recinto, sin embargo, se debe tener en cuenta el protocolo establecido para este fin. No se debe olvidar que el grado de formalidad de la reunión hará que la aplicación de protocolos sea mucho más estricta, y aunque pueden existir algunas variaciones, se cuenta con un estándar básico para el montaje de una mesa en una ocasión formal y en una no formal.  mobiliario decoración cocina evento platos de comida rápida  Para el montaje de una mesa formal se debe tener presente ubicar en el centro de cada puesto el plato base, el cual da la pauta para disponer los demás elementos, y sobre el cual se irán disponiendo los diferentes servicios de la cena. Sobre este puede ponerse un segundo plato plano, y sobre estos la servilleta doblada. A la izquierda se ubican los tenedores, a la derecha cuchillos y cucharas, teniendo en cuenta que, según el menú ofrecido, los cubiertos se irán usando de afuera hacia adentro. La cuchara o tenedor de postre se ubicará delante del plato principal y el cuchillo del pan a lado izquierdo, ya que en el lado derecho se ubicarán las copas, que pueden ser para agua, vino blanco, vino tinto y/o *champagne*. |

| **Tipo de recurso** | Infografía estática |
| --- | --- |
| **Texto introductorio** | El montaje de una mesa depende del menú a ofrecer, sin embargo, para una ocasión formal la base es la siguiente: |
| mesa formal  Favor crear infografía similar a referencia, no libre de derechos de autor. | |
| **Código de la imagen** | 623800\_i51 |

| Cuadro de texto |
| --- |
| En caso de una ocasión informal, siempre teniendo presente el menú, se ubica el plato principal y la servilleta. Se sitúan en el costado izquierdo los tenedores (cena y ensalada) y a mano derecha las cucharas y un solo cuchillo, según corresponda, más las copas (agua y vino).  Mesa para una comida informal - Nosotras Revista - ABC Color  Una vez listo el salón y la mesa, el otro aspecto a considerar tiene que ver con la prestación del servicio, es decir, la forma como serán atendidos los asistentes. Cuando la opción es el servicio a la mesa, se debe tener en cuenta, en primer lugar, el orden en que se servirán los alimentos y la forma en que los meseros realizarán esta labor. Inicialmente, se dispone de agua, pan y mantequilla (si se requiere), posteriormente vienen las entradas frías y/o calientes, el plato o platos principales, acompañado por la bebida (por lo general, algún tipo de vino), al final se sirven los postres, frutas y/o quesos.  Camarero llevando platos con plato de carne en algún evento festivo  Por protocolo, a las mujeres se les sirve antes que a los caballeros y el orden se realiza de la siguiente manera: se ubica el anfitrión y se le sirve a la primera dama que esté a su derecha, luego se le sirve a la que está a su izquierda para continuar sirviendo al resto de los comensales de derecha a izquierda. Los platos se deben recoger por la derecha de la persona y el postre se sirve solo hasta haber retirado todo lo demás que esté en la mesa. |

**3.4 El menú en los eventos**

| Cuadro de texto |
| --- |
| Cuando se refieren al menú automáticamente se piensa en comida, y para un organizador es vital conocer su composición para ofrecer alternativas en su oferta de servicios. Recuerde que un organizador es un asesor, y parte de su trabajo es guiar y asesorar a los clientes en el evento. |

| **Tipo de recurso** | Acordeón tipo 1 |
| --- | --- |
| **Introducción** | Para desarrollar el menú, el organizador debe tener en cuenta: |
| Crea un menú de restaurante con plantillas online gratis | Adobe Express  **Imagen:** 623800\_i52 | |
| Considerar los aspectos culturales, sociales, demográficos, políticos y religiosos de los asistentes. | |
| El concepto de menú, es decir, establecer una línea clara en cuanto a la cantidad y clase de platos a ofrecer. | |
| Los objetivos del menú, el organizador según el perfil de los asistentes, y en conjunto con el *chef,* debe verificar el plan nutricional y ajustarse al presupuesto asignado. | |
| Las políticas de planeación, con el menú ya definido, se establecen los horarios de preparación y de prestación del servicio. | |

| Tipo de recurso | Cajón de texto de color |
| --- | --- |
| Todo el menú debe realizarse y considerarse con mucha responsabilidad por parte del organizador y su equipo de trabajo. | |
| **Cuadro de texto** | |
| Para un estudio completo del tema, recuerde explorar todos los recursos que se encuentran disponibles en este componente formativo y que puede localizar en el menú principal, tales como material complementario, actividad didáctica, glosario, entre otros. | |

**SÍNTESIS**

| **Tipo de recurso** | Síntesis |
| --- | --- |
| Nombre del programa de formación: Producción de eventos masivos.  Síntesis: Diseño de experiencia del evento | |
| **Introducción** | A continuación, se presenta la relación de los temas trabajados en el presente componente formativo. |
|  | |

**ACTIVIDAD DIDÁCTICA**

| **Tipo de recurso** | **Actividad didáctica. Completar la frase** | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Estimado aprendiz, en esta actividad interactiva pondrá a prueba los conocimientos aprendidos en este módulo. El objetivo es llenar el espacio vacío para completar la frase de forma coherente, según los temas vistos. | | Concepto de programa de televisión. Un popular juego de palabras con el presentador y los jugadores, un hombre que adivina la palabra que está escondida detrás de su espalda en el marcador. Ilustración de dibujos animados  Imagen: 623800\_i53 | |
| Los \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ se encuentran en espacios abiertos, con sensación de libertad, incluyen paisajes pintorescos como montañas, playas, incluso reservas y parques naturales. | | Alojamientos naturales y ecológicos | Imagen:623800\_i54 |
| Los \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ aparte del hospedaje, ofrecen una gran variedad de actividades de esparcimiento para todas las personas, familias y grupos. | | complejos turísticos |
| Cuando se clasifican los alojamientos por tamaños se refieren a:  1.\_\_\_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_\_\_\_ | | Pequeños, mediano y grandes |
| La \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_ en un hotel se refiere a que dos personas pueden utilizar y compartir la misma habitación. | | Acomodación doble |
| El \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_ se realiza durante eventos prolongados, como una especie de descanso de los participantes en donde pueden tener acceso a café, té, jugos naturales, bocadillos salados y dulces. Se puede ofrecer temporal o permanentemente, dependiendo de la necesidad del cliente. | | *Coffee break* |
| Las \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ son similares al *buffet*, pero se organizan de manera diferente teniendo en cuenta los tipos de comida o temas gastronómicos, de acuerdo con lo requerido por el cliente. | | Estaciones de comida |
| Para alistar una \_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_ lo primero que se debe hacer es ubicar en el centro un plato base, luego un segundo plato y sobre ellos la servilleta doblada. | | Mesa formal |

**Retroalimentación:**

**Actividad aprobada:**

Muy bien, tiene claro los conceptos fundamentales trabajados en este componente temático.

**Actividad no aprobada:**

Es necesario realizar un repaso de los temas vistos, recuerde que es importante manejar cada uno de los conceptos que se han abordado.

**MATERIAL COMPLEMENTARIO**

| **Tipo de recurso** | **Material complementario** | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tema** | **Referencia APA del material** | **tipo** | **Enlace** |
| Montaje de mesas para eventos | Aprende Institute. (2021). *Montaje de mesas para eventos.* Aprende Institute. [video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=HS-GoeBd8Fc> | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=HS-GoeBd8Fc> |
| Definiciones y actividades turísticas | Dirección de Análisis Sectorial y Promoción (DASP) (s.f.). Definiciones y actividades prestadores de servicios turísticos. Registro Nacional del Turismo. <https://www.mincit.gov.co/getattachment/f7c53ff0-36c2-435b-884c-bb5e847f8866/Prestadores-de-servicios-turisticos-%E2%80%93-Definiciones.aspx#:~:text=Albergue%2Drefugio%2Dhostal%3A%20Establecimiento,propios%20alimentos%2C%20sin%20perjuicio%20de> | PDF | https://www.mincit.gov.co/getattachment/f7c53ff0-36c2-435b-884c-bb5e847f8866/Prestadores-de-servicios-turisticos-%E2%80%93-Definiciones.aspx#:~:text=Albergue%2Drefugio%2Dhostal%3A%20Establecimiento,propios%20alimentos%2C%20sin%20perjuicio%20de |
| Que es un Servicio de Catering | InEventos. (s.f.). *¿Qué es un servicio de catering?* InEventos. <https://www.ineventos.co/blog/que-es-un-catering.html> | Blog página *web* | <https://www.ineventos.co/blog/que-es-un-catering.html> |
| Cómo preparar la Mesa para un Banquete | MasterD (2012). *Cómo preparar la Mesa para un Banquete*. [video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=LNWVQQnv2Qo> | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=LNWVQQnv2Qo> |
| Elaboración del menú en hoteles y restaurantes | Trujillo. L. M. (2015). *Elaboración del menú en hoteles y restaurantes.* Gestiopolis. <https://www.gestiopolis.com/elaboracion-del-menu-en-hoteles-y-restaurantes/> | Blog página *web* | <https://www.gestiopolis.com/elaboracion-del-menu-en-hoteles-y-restaurantes/> |

| **Tipo de recurso** | **Glosario** |
| --- | --- |
| ***Brunch*** | La equivalencia de este término en español podría ser ‘tentempié’ a media mañana. La fusión del desayuno y el almuerzo anglosajón (sobre todo en América del Norte). *Brunch* es la fusión de las palabras inglesas *Breakfast* y *Lunch*. (protocolo.org, 2022). |
| ***Buffet*** | También llamado en español bufet o bufé, es un estilo de servicio donde una comida es servida y dispuesta sobre una mesa, para que los comensales se sirvan a sí mismos los alimentos. [(significados.com)](https://www.significados.com/buffet/)**.** |
| ***Check-in*** | Término en idioma inglés que significa registrarse, usado en el sector hotelero para referirse al proceso de registrar la llegada de personas que se alojarán en un hotel. |
| ***Check-out*** | Término en idioma inglés que significa verificar, usado en el sector hotelero para referirse al proceso de realizar la salida y cancelación de la cuenta general por la renta de una habitación a un huésped. |
| ***Cocktail*** | También mencionado como cóctel, es una combinación de diferentes [bebidas](https://definicion.de/bebida/), por lo general alcohólicas. El concepto también se emplea para nombrar un tipo de evento o reunión social donde los asistentes beben cócteles. (Pérez y Merino). |
| **Menú** | Es un término con varios usos, de acuerdo con el contexto. Puede tratarse del conjunto de los platos que constituyen una comida (desayuno, almuerzo, merienda o cena). (Pérez y Gardey). |
| **Norma Técnica Sectorial Colombiana, NTSH 006** | Norma que especifica requisitos de gestión, así como aquellos relacionados con la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, aplicables a un destino turístico o a un área turística dentro del mismo. |
| **RUNT** | En Colombia, es el Registro Único Nacional de Tránsito, un sistema de información que permite registrar y mantener actualizada, centralizada, autorizada y validada la misma sobre los registros de automotores, conductores, licencias de tránsito, empresas de transporte público, infractores, accidentes de tránsito, seguros, remolques y semirremolques, maquinaria agrícola y de construcción autopropulsada y de personas naturales o jurídicas que prestan servicio al sector. (art. 8 y 9 de la Ley 769 de 2002 y la parte pertinente de la Ley 1005 de 2006). |
| **SOAT** | En Colombia, es un seguro obligatorio establecido por Ley con un fin netamente social. Su objetivo es asegurar la atención, de manera inmediata e incondicional, de las víctimas de accidentes de tránsito que sufren lesiones corporales y muerte. |
| ***Vernissage*** | Es un tipo de recepción-celebración utilizado en eventos, principalmente, culturales; en sus orígenes, era una celebración previa a la inauguración de una exposición de pintura. (protocolo.org). |

| **Tipo de recurso** | **Bibliografía** |
| --- | --- |
| Página *web* | Córdoba A.C. (2017). *Origen e historia de los eventos en el mundo y en Colombia*. Prezi <https://prezi.com/rb6nljzxlrzk/origen-e-historia-de-los-eventos-en-el-mundo-y-en-colombia/> |
| Libro digital | Cuadrado Esclapez, C. & Rodríguez Cuadrado, R. (2014). *El ABC en la organización de eventos* (2a. ed.). FC Editorial. <https://elibro-net.bdigital.sena.edu.co/es/ereader/senavirtual/128999?page=2> |
| Libro | Fernando, Ramos y Barrera Torre. (2006). *Operación de Hoteles* 1. Editorial Trillas. |
| Página *web* | Instituto Mediterráneo Estudios de Protocolo. (s.f.). *¿Qué es un evento y cómo se puede clasificar?* Protocolo Imep. <https://www.protocoloimep.com/articulos/que-es-un-evento-y-clasificacion/#comments> |
| Libro | Luis di Muro. (1999). *Manual Práctico de Recepción Hotelera*. Editorial Trillas. |
|  |  |
| Libro | Martínez Altamirano. (2017). *Organización de eventos* (Primera edición. ed.). México: Editorial Trillas. |
| Página *web* | Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2009). *Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 006, Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles, requisitos*. <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-alojamiento-y-hospedaje-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-ntsh-006-i-actu> |
| Página *web* | Pérez, J. y Merino, M. (2018). *Definición de cóctel.* Definicion.de. <https://definicion.de/coctel/> |
| Página *web* | Pérez, J. y Gardey, A. (2014). *Definición de menú.* Definicion.de. <https://definicion.de/menu-2/> |
| Página *web* | Protocolo & Etiqueta. (2022). *Qué es un brunch. Cuando se hace un brunch. Qué se come en un brunch*. Protocolo.org. <https://www.protocolo.org/social/la-mesa/el-brunch-que-es-y-cuando-se-hace.html> |
| Página *web* | Protocolo & Etiqueta. (2021). *¿Qué es una “vernissage”?* Protocolo.org. <https://www.protocolo.org/social/etiqueta-social/que-es-una-vernissage.html> |
| Libro | Rodríguez Cuadrado y Cuadrado Esclapez. (2014). *El ABC En La Organización de Eventos*. (Segunda edición). FC Editorial. |
| Página *web* | RUNT (s.f.*). Sobre el RUNT,* ¿*Qué es el RUNT?* <https://www.runt.com.co/sobre-runt/que-es-runt> |
| Página *web* | Significados. (s.f.) *Significado de* *Buffet*. Significados.com. <https://www.significados.com/buffet/> |
| PDF | Sumoza Matos J. (2019). *Turismo comunitario, turismo digital, turismo informacional, turismo inteligente.* Revista Turydes: Turismo y Desarrollo, n. 26. En línea: <https://www.eumed.net/rev/turydes/26/turismo-tipos.pdf> |