
	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código
			GP-DC-016
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	Versión 1 Página 1 de 75

INFORMACION GENERAL DEL PROGRAMA DE FORMACION TECNICO LABORAL AUXILIAR DE SERVICIOS HOTELEROS.			
3.8.1 NOMBRE DE LA INSTITUCION EDUCATIVA	POLITÉCNICO INTERNACIONAL DE OCCIDENTE PIO		
DIRECCION	Av 2N # 24N 91, B/San Vicente, Santiago de Cali. Teléfono: (2) 3809808 Celular: 3147897797 Colombia. www.pio.com.co		
TÉLEFONO	57 (2) 3809808 Extensión 101		
Representante Legal:		Director Académico	
Jhon Mauricio Guerrero Soto Cédula No. 94.411.642 de Cali (Valle del Cauca)		Alexander Garzón Martínez Cédula No 18.610.487 de la Virginia (Risaralda)	
TIPO	Ánimo de Lucro.	NATURALEZA	Privada.
<b>Misión</b>  Somos una institución educativa integral que forma en excelencia talento humano de clase mundial, mediante la aplicación de modelos pedagógicos innovadores y flexibles, soportados en altos estándares de calidad educativos.  <b>Visión:</b>  Para el 2021, el POLITÉCNICO INTERNACIONAL DE OCCIDENTE PIO será un referente a nivel regional, reconocida por la excelencia en la formación de sus estudiantes, por sus procesos sostenibles y amigables con el medio ambiente, y por la apropiación y uso de tecnologías innovadoras de la información y comunicación.  <b>Objetivos Institucionales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer los referentes conceptuales, metodológicos y pedagógicos que orientan el hacer de los diferentes procesos institucionales.</li> <li>Orientar la Gestión Académica como proceso misional en relación con el diseño y desarrollo pedagógico de los programas ofertados de acuerdo a la formación por competencias.</li> <li>Encaminar nuestro proceso educativo al logro de la formación integral del estudiante, a través de las competencias ciudadanas éticas, laborales y específicas.</li> <li>Integrar a todos los miembros de la comunidad educativa en los procesos de mejoramiento institucional con una participación dinámica y colectiva.</li> <li>Poner al alcance de la comunidad en general, programas de formación laboral que generen el fortalecimiento del desarrollo de la Región.</li> </ul> <b>Política de Calidad:</b>  El compromiso del POLITÉCNICO INTERNACIONAL DE OCCIDENTE PIO es brindar experiencias positivas y memorables a nuestros clientes y satisfacer las expectativas del sector productivo, según los lineamientos establecidos en el Proyecto Educativo Institucional, a través del diseño y desarrollo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano, con la participación de un talento humano comprometido e innovador, cumpliendo los requisitos y buscando mejorar continuamente la efectividad del sistema de gestión de calidad.  Los Componentes Básicos de dicha política de calidad se pueden sintetizar en: <ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción del cliente</li> <li>Mejora continua</li> <li>Formación pertinente</li> </ul>			

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	Versión 1	Página 2 de 75

- Cumplimiento de los requisitos

**Objetivos de Calidad:**


- Incrementar la satisfacción de nuestros clientes a través de acciones orientadas al fortalecimiento del sistema de gestión de calidad, en la comunicación y evaluación del servicio.
- Desarrollar mejoramiento continuo a los procesos formativos acompañado de instrumentos de seguimiento y control.
- Mejorar las competencias del personal del POLITÉCNICO INTERNACIONAL DE OCCIDENTE PIO a través de estrategias de formación continua.
- Aumentar la rentabilidad para asegurar la sostenibilidad de la institución en el mediano y largo plazo.
- Mantener convenios interinstitucionales y docencia servicio acordes al marco legal vigente y al sector económico orientado a las necesidades del perfil del egresado.

3.8.6.5 NUMERO DE ESTUDIANTES QUE SE PROYECTA ATENDER	PROYECCIÓN DE ESTUDIANTES										
	PROGRAMA: TÉCNICO LABORAL AUXILIAR EN SERVICIOS HOTELEROS										
	PERÍODO: 2020 - 2024										
	NIVEL ES	2021		2022		2023		2024		2025	
		SE M. I	SE M. II	SE M. I	SE M. II	SEM . I	SE M. II	SEM. I	SEM . II	SEM. I	SEM. II
	I	30	60	120	60	120	60	120	60	120	60
	II		27	54	108	54	108	54	108	54	108
	III			24	49	97	49	97	49	97	49
	TOTA L POR SEME STRE	30	87	198	217	271	217	271	217	271	217
	TOTAL ESTUDIANTES A ATENDER PERÍODO 2019- 2023					1.996					


3.8.2 DENOMINACION DEL PROGRAMA

TECNICO LABORAL AUXILIAR EN SERVICIOS HOTELEROS

CODIGO DEL PROGRAMA C.N.O	6345	REGISTRO DE PROGRAMA	
3.8.3 OBJETIVOS DEL PROGRAMA	<b>GENERAL.</b> Formar técnicos laborales Auxilia en servicios Hoteleros por competencias laborales vigentes que apoyen los procesos técnicos operativos del sector de la hotelería y el turismo de la región y el país.		
	<b>Específicos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar un programa de formación que se ajuste a los requerimientos del sector productivo.</li> <li>- Orientar al estudiante en el logro de competencias que lo potencien para realizar actividades propias de la hotelería en las empresas del sector.</li> <li>- Desarrollar en los estudiantes competencias para que promuevan la implementación y desarrollo de gestión de mercadeo y ventas pertinentes al desarrollo de su ocupación.</li> </ul>		
3.8.4 DEFINICION DEL PERFIL DEL EGRESADO	<b>Competencias básicas.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar y expresar lo que se quiere decir según lineamientos de la comunicación.</li> <li>• Realizar operaciones matemáticas básicas en función de su disciplina.</li> <li>• Elaborar textos escritos aplicando las reglas ortográficas fundamentales.</li> <li>• Competencias comportamentales.</li> </ul> <b>Competencias ciudadanas y ambientales.</b>		

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> 3 de 75

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover la interacción idónea con la naturaleza al promover y fomentar la preservación del medio ambiente.</li> <li>• Mantener relaciones asertivas y eficaces que posibiliten resolver conjuntamente problemas de carácter laboral y social, reconociendo y respetando los derechos fundamentales propios y de los demás como ciudadano y miembro de una comunidad o grupo.</li> <li>• Participar en una sociedad de manera democrática, relacionándose de manera pacífica, valorando la diversidad y las identidades de los grupos</li> </ul> <p><b>Competencias actitudinales y éticas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Practicar los principios y valores éticos universales mínimos que posibiliten la convivencia sana y el reconocimiento del medio ambiente.</li> <li>• Mantener relaciones asertivas y eficaces que posibiliten resolver conjuntamente problemas de carácter laboral y social reconociendo y respetando los derechos fundamentales propios y de los demás como ciudadano y miembro de una comunidad o grupo.</li> <li>• Promover la interacción idónea consigo mismo al reconocer las fortalezas y valores personales y utilizarlas proactivamente.</li> <li>• Promover la interacción idónea con los demás al establecer relaciones sanas con el entorno</li> <li>• Practicar los principios y valores éticos universales mínimos que posibiliten la convivencia y el reconocimiento del medio ambiente.</li> </ul> <p><b>Competencias generales.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender clientes según procedimientos del servicio y normativa.</li> <li>• Desarrollar la gestión de la recepción hotelera según requerimientos.</li> <li>• Limpiar y mantener las habitaciones de acuerdo con los estándares técnicos.</li> <li>• Reportar daños o averías y objetos olvidados en el establecimiento.</li> <li>• Disponer los elementos, equipos e insumos propios de la labor.</li> <li>• Trasladar ropa y lencería de las habitaciones a la zona de lavandería.</li> </ul> <p><b>Competencias de fundamentación tecnológica.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar herramientas ofimáticas, redes sociales y colaborativas de acuerdo con el proyecto a desarrollar según las tendencias de las tecnologías de información y la comunicación.</li> <li>• Crear redes sociales en la web y participar en ellas con honestidad, utilizando las herramientas tecnológicas de trabajo colaborativo de acuerdo con las necesidades de información, motivación e intereses y las tendencias de las tecnologías de información y la comunicación.</li> <li>• Desarrollar una actitud abierta y crítica ante las nuevas tecnologías utilizándolas potencialmente.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Competencias laborales específicas (NSCL).</b></p> <p><b>210301098</b> Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico.</p> <p><b>210601020</b> Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.</p> <p><b>250801033</b> Coordinar eventos recreativos según estándares técnicos y normativa</p> <p><b>260201056</b> Mantener las habitaciones de acuerdo con estándares técnicos</p> <p><b>260201066</b> Registrar huésped de acuerdo con procedimiento y normativa técnica.</p> <p><b>260201067</b> Reservar servicios de acuerdo con procedimiento técnico.</p>
3.8.5	<p><b>De la caracterización ocupacional</b></p> <p>En el Plan Nacional de Desarrollo se plantea el fortalecimiento del recurso humano de acuerdo a la demanda del empresario, por esa razón los lineamientos estratégicos apuntan a fortalecer las habilidades y competencias del talento humano en función de las necesidades de la demanda turística y la generación de empleo, para que el país se convierta en un destino competitivo en donde el personal vinculado, tenga habilidades de servicio y destreza específica en cada uno de los oficios.</p>


	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> 4 de 75

<p><b>JUSTIFICACION DEL PROGRAMA.</b></p>	<p>Colombia se perfila como uno de los destinos turísticos más importantes de América Latina. Según el World Travel &amp; Tourism Council (WTTC) para el periodo 2021-2022, se espera un crecimiento real anual de 4.3% en la demanda por viajes y turismo en Colombia, el sector contribuye con el 1.9% del total del PIB (US\$ 3.524millones), aporta el 7.5% del total de la inversión en capital con US\$ 3.431 millones, y genera 386.000 empleos directos; el equivalente al 1.8% del total de empleos en el país. Para el 2022, se espera que la producción bruta del sector turístico colombiano sea de US\$4.801 millones, lo que supondría un crecimiento anual de 4.3%. Adicionalmente se espera una inversión en capital de US\$ 4.934 millones y una generación de 478.000 empleos directos; lo que equivaldría a un crecimiento 2.6% en la creación de empleos. La proyección a nivel mundial para el año 2021, se estima en 1.56 billones de turistas, con una participación de la región comprendida por Norte, Centro y Sur América de 282 millones de turistas, representando el 18.1% del total del mercado mundial.</p> <p><sup>1</sup>Estados Unidos, México, Argentina y Perú, son los países de donde provienen más turistas extranjeros. De 3.161.527 visitantes no residentes, que han llegado a Colombia entre enero y septiembre de 2019, el 77% corresponden a turistas extranjeros. Es decir, 2.416.575 corresponden a turistas extranjeros, revelando así un aumento del 4,4% al compararse con los mismos meses del año anterior. Este es un crecimiento superior al del continente americano (2%) y al de Sudamérica (-5%), de acuerdo con la Organización Mundial del Turismo-OMT.</p> <p>En coherencia con la necesidad planteada y el Plan Nacional de Desarrollo, el PIO presenta el programa Auxiliar de habitaciones, cuyo objetivo es fortalecer los conocimientos, habilidades y destrezas de la ocupación de los auxiliares de habitaciones. de esa manera se propone en este documento, un pensum que articule la academia y el sector productivo creando en primera instancia un gran impacto para el sur occidente Colombiano, con técnicos laborales con alta calidad humana que contribuyan al desarrollo de la industria hotelera.</p> <p>El crecimiento en el número de viajeros extranjeros llegados a Colombia (12,6%) supera ampliamente el crecimiento mundial estimado por la OMT (4,6%) para el año 2019. Colombia se perfila así, como uno de los destinos más importantes de América Latina tanto como destino turístico, como de inversiones en el sector. Muestra de ello son los múltiples artículos promocionando a Colombia como un sitio turístico aún sin descubrir. Adicionalmente, el avance y crecimiento que ha tenido el país en materia de seguridad y turismo es ampliamente destacable; resultados que se han visto reflejados en una mayor confianza internacional. Por otro lado, Colombia tiene características especiales que lo convierten en un destino potencial para la inversión, especialmente por los incentivos ofrecidos para los inversionistas en el sector.</p> <p>El sector hotelero a través de las mediciones realizadas por la <sup>2</sup>Asociación Hotelera y Turística de Colombia – Cotelco, para la temporada de fin de año, incluido el puente de Reyes (entre el 24 de diciembre de 2019 y el 6 de enero de 2020), la ocupación hotelera en Colombia llegó al 53.86% a nivel nacional, 3.48 puntos porcentuales más que el registrado en la temporada del año anterior, A nivel de destinos, Cartagena de Indias fue la de mayor ocupación, con un indicador de 83.84% en el periodo de medición; en segundo lugar se ubicó el departamento del Magdalena, con ocupación de 83,24% e impulsada por el comportamiento de Santa Marta; mientras que el departamento del Quindío se posicionó en el tercer lugar, con una ocupación de 75.35%, valle del cauca cerro con un 58.56%, lo que nos deja un panorama muy alentador para el desarrollo de un turismo regional y con un crecimiento endógeno de todo el sector turístico y su cadena de valor.</p> <p>El turismo del Valle del Cauca <sup>3</sup>volcó sus esfuerzos y servicios al diseño de productos turísticos especializados, competitivos, sostenibles y equitativos que</p>
---	---

<sup>1</sup> <https://www.reportur.com/colombia/2019/11/10/colombia-aumenta-numero-turistas-extranjeros-mas-4/>


<sup>2</sup> <https://www.cotelco.org/noticias/Ocupacion%202019>

<sup>3</sup> [http://www.citur.gov.co/upload/publications/documentos/186.Plan\\_de\\_desarrollo\\_turistico\\_del\\_Valle\\_del\\_Cauca.pdf](http://www.citur.gov.co/upload/publications/documentos/186.Plan_de_desarrollo_turistico_del_Valle_del_Cauca.pdf)

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> 5 de 75

	<p>incorporen la innovación permanente, favorezcan los encadenamientos productivos y propicien una alta participación de las micro, pequeñas y medianas empresas. Se priorizaron con el sector los siguientes productos con perfil exportador, turismo cultural y turismo de naturaleza.</p> <p>Lo cual le permite al valle del cauca una ventaja comparativa por la gran diversidad natural y étnica del departamento permitiéndole ofrecer en un mismo territorio múltiples atractivos turísticos y múltiples ventajas competitivas en calidad de la infraestructura vial, aérea, férrea, marítima y de servicios públicos, disponibilidad de servicios financieros, tecnológicos e informáticos, cobertura de infraestructura básica hospitalaria en todo el departamento, existencia de escenarios deportivos de alto rendimiento. Con la apuesta productiva, el Valle busca consolidar un sector con mucho futuro en las economías de todo el mundo.</p> <p>Las diferentes expresiones culturales existentes y los valores turísticos locales y regionales permitirían reafirmar la identidad de las comunidades receptoras, preparando respuestas a un mundo cada día más abierto a las influencias foráneas, las cuales deben ser encausadas para lograr un desarrollo realmente coherente. Para conciliar en forma ordenada todas las acciones propias al tema, se requiere definir un programa estratégico de sensibilización y capacitación que integre a las autoridades locales, regionales, a los prestadores de servicios turísticos y a las comunidades receptoras y demás actores, frente a las nuevas posibilidades turísticas de la región. Se tendrán resultados positivos en lo posible, cuando la actividad turística asociada, sea debidamente planificada dentro de esfuerzos conjuntos, que reflejen no solo las aspiraciones y competencias sectoriales.</p> <p>A pesar del potencial del departamento, se han identificado algunos obstáculos como la falta de planificación turística, una deficiente infraestructura urbana, el poco desarrollo empresarial de los prestadores de servicios turísticos y la falta de personal capacitado.</p> <p><b>Especificaciones Mapas Funcionales de las mesas sectoriales</b></p> <p>Dando solución a las competencias requeridas para el sector productivo, nos hemos basado en las normas de competencia laboral, creadas desde las mesas sectoriales SENA. A partir del mapa funcional se elaboran los planes de normalización para la Hotelería y el turismo en Colombia.</p> <p><b>Normas de Competencia laboral</b></p> <p>Dando solución a las competencias requeridas para el sector productivo, nos hemos basado en las normas de competencia laboral, creadas desde las mesas sectoriales SENA para el perfil de formación.</p> <p><b>210301098</b> Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico.</p> <p><b>210601020</b> Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.</p> <p><b>250801033</b> Coordinar eventos recreativos según estándares técnicos y normativa</p> <p><b>260201056</b> Mantener las habitaciones de acuerdo con estándares técnicos</p> <p><b>260201066</b> Registrar huésped de acuerdo con procedimiento y normativa técnica.</p> <p><b>260201067</b> Reservar servicios de acuerdo con procedimiento técnico.</p> <p><b>Pertinencia del programa de acuerdo al entorno y necesidades del contexto</b></p> <p>En el Plan Nacional de Desarrollo se plantea el fortalecimiento del recurso humano de acuerdo a la demanda del empresario, por esa razón los lineamientos estratégicos apuntan a fortalecer las habilidades y competencias del talento humano en función de las necesidades de la demanda turística y la generación de empleo, para que el país se convierta en un destino competitivo en donde el personal vinculado, tenga habilidades de servicio y destreza específica en cada uno de los oficios.</p>
--	---



	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> 6 de 75


	<p>El <sup>4</sup>plan sectorial de turismo 2018-2022 “ Turismo el propósito que nos une”, y sus líneas estratégicas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Generación de condiciones institucionales para el impulso al sector turismo.</li> <li>2. Gestión integral de destinos y fortalecimiento de la oferta turística del país<sup>5</sup>.</li> <li>3. Más inversión, mejor infraestructura y conectividad para el turismo.</li> <li>4. Innovación y desarrollo empresarial en el sector turismo.</li> <li>5. Fortalecimiento del capital humano para la competitividad del turismo.</li> <li>6. Promoción de un turismo transformador, incluyente y con equidad.</li> </ol> <p>Requiere para el sector de servicio de alojamiento que contempla a los hoteles, albergues, tiempo compartido, hostales, personal calificado que cuente vastos conocimientos, habilidades y destrezas en alojamiento.</p> <p>El disfrutar de nuevos olores, colores y sabores es parte esencial de las nuevas y tradicionales generaciones, que buscan en destinos emergentes como Colombia y valle del cauca sus costumbres culturales, gastronómicas y sus atractivos turísticos un motivador de viaje para los extranjeros, y viajeros nacionales.</p> <p><b>Hoteles, hostales, albergues en Cali, que necesidades tiene.</b></p> <p>El valle del Cauca ofrece una amplia oferta turística que van desde un pacífico exuberante con su cultura gastronómica, atractivos naturales y gran riqueza rítmica, a un paisaje cultural cafetero con diez municipios incluidos dentro de la declaratoria que ofrecen toda la oferta paisajística y su cultura dentro de este producto, contamos con un municipio incluido dentro de la red de pueblos patrimonio como lo es Guadalajara de Buga y su oferta religiosa, una gran variedad de ecoturismo en municipios como Jamundí, Pradera, Palmira, Yumbo, La unión, todo un departamento biodiverso ,pluricultural, pluriétnico que le permite tener una amplia oferta turística además de contar con una ciudad capital denomina como la ciudad americana del deporte, ciudad Délice, destino cultural de Suramerica, cali cuenta con grandes eventos reconocidos a nivel mundial por su riqueza cultural como lo es el Petronio alvarez, la feria de Cali, el exposhows, congresos internacionales de todas las disciplinas profesionales, festival mundial de la salsa, las principales competencias deportivas, además de ser unas de las ciudades corporativas más destacadas del país, por su conectividad.</p> <p>Cali cuenta con más 580 <sup>6</sup>EAH inscriptas en el <sup>7</sup>RNT, lo que hace necesario el incremento del recursos humano formado en las competencias propias para la prestación del servicio en el sector de viajes y turismo.</p> <p><b>Coherencia con el PEI.</b></p> <p>Para garantizar esta formación integral del talento humano y en coherencia con el Proyecto Educativo Institucional PEI, el programa técnico laboral en servicios hoteleros y la estructura planteada responde al modelo de formación por competencias y su estructura de diseño y desarrollo pedagogico se articula con el <b>Modelo Pedagógico institucional adoptado</b> por PIO; el cual responde al construtivimo en donde el conocimiento debe ser construido por el estudiante y no transmitido por el docente de manera magistral como ocurre en la educación tradicional y con la aplicación de técnicas de Programación Neurolingüística (PNL) propiciar las condiciones para que el estudiante sea partícipe de la</p>
--	--

<sup>4</sup> <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2ca4ebd7-1acd-44f9-9978-4c826bab5013>


<sup>5</sup> El fortalecimiento de la oferta turística desarrollarálos productos del Arcoiris Turístico de la propuesta programática del Plan de Gobierno, así: (1) verde: naturaleza, ecoturismo, agroturismo, aventura y científico; (2) amarillo: sol, playa y cruceros; (3) naranja: cultura, gastronomía, patrimonio, música y religión; (4) azul: salud y bienestar; (5) morado: inversión, negocios y emprendimiento; (6) rojo: turismo de reuniones, convenciones, eventos corporativos y sociales (lunas de miel, matrimonios,

<sup>6</sup>EAH (establecimientos de alojamiento y hospedajes que comprenden hoteles, apartahoteles, albergues, hostales)

<sup>7</sup> RNT registro nacional de turismo dependencia de las cámaras de comercio que regulan el ejercicio de la activa turística a nivel nacional

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código
			GP-DC-016
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	Versión 1 Página 7 de 75


	<p>enseñanza-aprendizaje-autoevaluación motivando a que el estudiante observe y comprenda las causas que originan sus prejuicios y nociones erróneas en los conceptos, que el nuevo concepto genere preguntas y expectativas y que muestre su aplicabilidad en situaciones reales.</p> <p>Es bajo este enfoque que el docente realiza una labor de mediación al compartir experiencias y saberes, orientando y guiando las actividades de sus estudiantes y proporcionando ayudas pedagógicas orientadas a su competencia, en este sentido el docente se apoya en nuestra <b>Estrategia Metodológica</b> y Para ello hemos de aplicar las <b>técnicas didácticas activas</b>, las cuales permiten un papel participativo y colaborativo de los estudiantes en el proceso de formación. De acuerdo a lo anterior nuestra metodología abarca desde la estrategia didáctica de enseñanza como la de aprendizaje, promoviendo así el aprendizaje significativo.</p> <p>La estructura curricular del programa tecnico laboral por competencias en servicios hoteleros, está organizada de acuerdo a los lineamientos de la Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano, contando con dos etapas: Etapa Lectiva y Etapa Productiva las cuales deben cursar cada uno de los estudiantes que deseen obtener su certificado de aptitud ocupacional.</p> <p>En estas etapas se desarrollan las competencias laborales de acuerdo al programa técnico de formación, y las competencias institucionales (básicas, ciudadanas y actitudinales), las cuales son transversales para para todos los programas y se convierten en la espina dorsal de la formación, ya que se trabajará lo más importante en este tipo de formación, como es el fortalecimiento de las competencia comportamentales para el desarrollo de estas actividades.</p> <p>El programa tecnico laboral por competencias en servicios hoteleros le apunta al desarrollo institucional y a los proyectos de Región planteados por la secretaria de cultura y turismo tanto locales como departamentales y permitirá al PIO seguir consolidandose como una de las mejores instituciones en formación tecnica de la Región; además el programa cumple con los referentes conceptuales y metodológicos establecidos en el PEI institucional del POLITECNICO INTERNACIONAL DE OCCIDENTE.</p> <p><b>Oportunidades de Desempeño para egresados</b></p> <p>Utilizando datos de la cauterización de la ciudad de Santiago de Cali, se evidencia lo siguiente de acuerdo con las cifras de la Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) del DANE, presentó una tendencia creciente, al pasar de un promedio de 889.770 personas ocupadas en el sector en 2019 a un promedio de 1.357.103 personas en el 2017, lo cual equivale a un aumento de 52,5%. Igualmente manifiesta Los sectores turísticos, en cambio, son los que mayor cantidad de contratación generaron, alrededor del 43%, Este hecho, lo posiciona como el sector de los servicios que mejores condiciones de contratación ofrece.</p> <p><b>Observatorio laboral referente para la vigilancia ocupacional y proyección laboral.</b></p> <p>En el Politécnico internacional se desarrolla el monitorio de las ofertas, demandas del sector y la proyección laboral a través del observatorio laboral o ocupacional colombiano en donde se revisa contantemente las tendencias del programa y se toman decisiones para la aprobación de la oferta de los mismos, en el caso del programa de técnico en agente de viajes y turismo en la ciudad se cuentan con la siguiente ofertas de formación en viajes y turismo</p> <p>Instituto de Educación Empresarial IDEE, especialidad en Hotelería, Turismo, Cocina con sede en Versalles ofrece su oferta educativa Técnicos, Tecnólogos y Especialización Tecnológica en las tres especialidades, en especial ha logrado tener convenios con el Ministerio de Educación Nacional al igual que con la Secretaria de Cultura de Santiago para realizar procesos de formación.</p>
--	---

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código
			GP-DC-016
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	Versión 1 Página 8 de 75


	<p>Politécnico Empresarial Colombiano PEC especialidad en Turismo, Cocina con sede en Versalles y Ciudad Jardín ofrece su oferta educativa Técnicos, en las dos especialidades.</p> <p>Corporación Regional de Educación Superior CRES especialidad en Turismo, Hotelería Cocina con sede en avenida Roosevelt ofrece su oferta educativa Técnicos, en las tres especialidades.</p> <p>Institución educativa María auxiliadora , especialidad en Turismo, Hotelería, Cocina, con sede en el Cedro ofrece en su oferta educativa Técnicos, diplomaturas.</p> <p>Lo que deja al sector servicios de alojamientos con una muy baja oferta de personal formado frente a la amplia demanda laboral que reclama el sector según informe y teniendo en cuenta que <sup>8</sup>el sector turístico regional empleó un volumen de 12.561 personas en el Valle de Cauca, de los cuales el 31.7% se encontró trabajando en EAH, En cuanto al nivel formativo del personal empleado en las empresas prestadoras de servicios turísticos del Valle del Cauca puede afirmarse que el 48,5% tienen una formación igual inferior al título de bachiller; el 34,1% de los empleados cuentan con un nivel de formación técnica o tecnológica; el 17,5% tiene una formación universitaria y solo el 0,2% de los trabajadores del sector a nivel regional tienen un título de posgrado o superior. En cuanto a la formación en una segunda lengua, se encontró que el 19% de los trabajadores dentro del sector hablan el idioma inglés, mientras el 79,5% no dominan el idioma.</p> <p><b>Factor diferenciador del programa en el POLITECNICO INTERNACIONAL DE OCCIDENTE – PIO .</b></p> <p>Las ventajas más importantes de estudiar Auxiliar de habitaciones en el PIO es que la institución enfoca al estudiante a la creación de empresa y al desarrollo de proyecto de vida, gracias al direccionamiento que se le orienta en la institución y con el acompañamiento de la escuela de administración en aéreas de la correcta administración partiendo de la premisa que estas bases son fundamentales para la creación y más aun el mantenimiento de una empresa en el sector de viajes y turismo.</p> <p>En la escuela gastronómica de PIO trabaja también arduamente para que los estudiantes conozcan y aprendan los atractivos turísticos locales, las riquezas culturas y sus influencias en el destino y que estén entrenados por un equipo de docentes profesionales, especialistas en alojamiento; además de disponer de un plan de estudios bien estructurado y diseñado para proyectarse como Auxiliar de habitaciones profesionales, ambientalmente responsables, económicamente sustentables, y culturalmente responsables, también que se dispone de espacios e instalaciones bien dotados habitaciones para cada una de las diferentes actividades de Auxiliar de habitaciones, además, en nuestra sede principal se tiene acceso a diferentes espacios para la investigación y el desarrollo con amplias salas de computo, acceso ilimitado a internet y a ambientes de aprendizaje pluri-tècnologicos.</p> <p>En nuestra sede bienestar se cuenta con amplios espacios para el esparcimiento, la recreación y el deporte, lo pro propicia momento interacción y de mejora de las relaciones interpersonales de nuestros estudiantes.</p> <p>El estudiante del programa técnico en concina de la PIO tiene todos los componentes claves de la formación y están potenciados para el desarrollo de</p>
--	--

<sup>8</sup> <https://situr.servicios.valledelcauca.gov.co/>




	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> 9 de 75


	<p>las funciones propias de la cocina nacional e internacional orientando a mejorar lo conocido y crear cada día más.</p> <p><b>¿Qué papel ha de desempeñar el POLITÉCNICO INTERNACIONAL DE OCCIDENTE PIO?</b></p> <p>De la Institución podríamos esperar una doble responsabilidad. De una parte, un mayor compromiso con las empresas y el desarrollo económico y social de las regiones, liderando a la sociedad en la generación de conocimientos y capacidades que permitan hacer frente a los problemas y desafíos locales y globales. Pero de otra parte, que las actividades de formación, investigación y asesoría estén inspiradas por un compromiso social y ético hacia una sociedad y un sector empresarial basados en principios de responsabilidad, sostenibilidad y respeto de la dignidad y los derechos humanos.</p> <p>EI POLITÉCNICO INTERNACIONAL DE OCCIDENTE PIO y de acuerdo a su Misión, debe ejercer estas responsabilidades en la formación y la creación y desarrollo de conocimiento y cultura con la finalidad de lograr una sociedad justa, sostenible, incluyente, democrática, solidaria y respetuosa de la dignidad humana.</p> <p>Listado de referentes para la elaboración de la justificación. Pie de página.</p> <p><a href="https://www.reportur.com/colombia/2019/11/10/colombia-aumenta-numero-turistas-extranjeros-mas-4/">https://www.reportur.com/colombia/2019/11/10/colombia-aumenta-numero-turistas-extranjeros-mas-4/</a>  <a href="http://www.citur.gov.co/upload/publications/documentos/186.Plan_de_desarrollo_turistico_del_Valle_del_Cauca.pdf">http://www.citur.gov.co/upload/publications/documentos/186.Plan_de_desarrollo_turistico_del_Valle_del_Cauca.pdf</a>  <a href="https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2ca4ebd7-1acd-44f9-9978-4c826bab5013">https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2ca4ebd7-1acd-44f9-9978-4c826bab5013</a>  <a href="https://situr.servicios.valledelcauca.gov.co/file:///E:/politecnico/estudio%20de%20empleabilidad%20en%20colombia.pdf">https://situr.servicios.valledelcauca.gov.co/file:///E:/politecnico/estudio%20de%20empleabilidad%20en%20colombia.pdf</a>  <a href="https://www.mincit.gov.co/minturismo/inicio">https://www.mincit.gov.co/minturismo/inicio</a>  <a href="https://anato.org/turismo-colombia/">https://anato.org/turismo-colombia/</a>  <a href="https://www.cotelco.org/">https://www.cotelco.org/</a>  <a href="https://www.unwto.org/es">https://www.unwto.org/es</a></p>
--	--

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Página 10 de 75</b>

	3.8.6 PLAN DE ESTUDIOS				
TENICO LABORAL AUXILIAR DE SERVICIOS HOTELEROS					
MODALIDAD DE FORMACION	PRESENCIAL	JORNADA DEL PROGRAMA		DIURNO, NOCTURNO, FIN DE SEMANA.	
DURACIÓN MAXIMA DE LAS ACTIVIDADES DE FORMACION	FORMACION TEORICA			TOTAL	
	600 horas			12 Meses. 1200 horas 2 niveles	
	FORMACION PRACTICA				
	600 horas				
NIVEL DE FORMACION	TECNICO LABORAL	MODALIDAD DE FORMACION		PRESENCIAL	
Modulo o competencia	Total horas teórico prácticas del módulo	Horas Prácticas 50%	Horas teóricas 50%		Créditos (Relación a 48 horas)
			Aprendizaj e Autónomo. 20%	Horas dedicación docente	
Inducción institucional	30	15	3	12	0.6
Ética y medio ambiente.	48	24	5	19	1
Iniciativa empresarial.	96	48	10	38	2
Tecnologías de la información y la comunicación	96	48	10	38	2
Comunicación para la comprensión.	96	48	10	38	2
Procesar el recaudo de caja.	96	48	10	38	2
Atender clientes	110	55	11	44	2.3
Coordinar eventos recreativos	100	50	10	40	2
Mantener las habitaciones	192	96	19	77	4
Registrar huésped	144	72	14	58	4
Reservar servicios	192	96	19	77	4
TOTALES	1200	600	120	480	25
REQUISITOS DE INGRESO AL PROGRAMA DE FORMACIÓN.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tener 16 años de edad mínimo</li><li>- 9º grado de educación básica.</li><li>- Presentar valoración inicial de competencias requeridas por el programa.</li><li>- Competencias Básicas: matemáticas y lenguaje</li><li>- <b>Competencias Laborales Generales requeridas:</b> de tipo intelectual (creatividad y toma de decisiones) de tipo interpersonal (comunicación y trabajo en equipo</li></ul>				

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> 11 de 75

<b>OCUPACIONES QUE PODRA DESEMPEÑAR</b>	
<b>COMPETENCIAS A DESARROLLAR</b>	
<b>FUNDAMENTOS EN COMPETENCIAS BASICAS E INSTITUCIONALES</b>	
Ética y medio ambiente.	
Iniciativa empresarial.	
Inducción a la institución	
Comunicación para la comprensión	
Tecnologías de la información y la comunicación	
<b>COMPETENCIAS OBLIGATORIAS</b>	
<b>CODIGO</b>	<b>DESCRIPCION DE LA NORMA</b>
<b>210301098</b>	Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico.
<b>210601020</b>	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.
<b>250801033</b>	Coordinar eventos recreativos según estándares técnicos y normativa
<b>260201056</b>	Mantener las habitaciones de acuerdo con estándares técnicos
<b>260201066</b>	Registrar huésped de acuerdo con procedimiento y normativa técnica.
<b>260201067</b>	Reservar servicios de acuerdo con procedimiento técnico.
<b>ENFOQUE PEDAGOGICO Y METODOLOGICO</b>	<p>Para dar cumplimiento al modelo pedagógico constructivista, el POLITÉCNICO INTERNACIONAL DE OCCIDENTE PIO requiere el uso de una estrategia metodológica que articule el proceso de enseñanza-aprendizaje. Para ello hemos de aplicar las <b>técnicas didácticas activas</b>, que permiten un papel participativo y colaborativo de los estudiantes en el proceso de formación. De acuerdo a lo anterior nuestra metodología abarca desde la estrategia didáctica de enseñanza como la de aprendizaje, promoviendo así el aprendizaje significativo.</p> <p>El papel de los orientadores consiste en ayudar a los estudiantes a “aprender a aprender”, promoviendo su desarrollo cognitivo y personal mediante actividades críticas y aplicativas.</p> <p>Para llevar a cabo el propósito de la estrategia metodológica, el orientador debe preparar las clases considerando técnicas didácticas que incluyan la realización de actividades de aprendizaje individuales y cooperativas, despertando el interés de los estudiantes para lograr las competencias de su módulo de formación. Son técnicas didácticas activas: Simulación de casos, lluvia de ideas, debate dirigido, método por proyectos, método de demostración, aprendizaje basado en problemas</p>


 Politécnico PIO Internacional de Occidente	<b>DISEÑO CURRICULAR</b>		Código	
			DP-PD-002	
	<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Fecha de Actualización</b>	Versión 1	Página <b>12 de 75</b>
	(15-03-2016)	(00-00-000)		

Módulos.

**POLITICA INSTITUCIONAL**


PROGRAMAS TÉCNICOS LABORALES EN AREAS ADMINISTRATIVAS

**POLITÉCNICO INTERNACIONAL DE OCCIDENTE PIO.**


	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> 13 de 75

Norma sectorial del competencia laboral Módulos de Política institucional.				Duración de la competencia o módulo		
<b>Módulo 1. INDUCCIÓN INSTITUCIONAL.</b>				30 horas		
<b>Actividades Clave de la norma sectorial de competencia laboral:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar las Políticas Institucionales</li> <li>2. Reconocer el programa de formación.</li> </ol>				<b>Duración de la actividad clave o unidad de aprendizaje</b>		
				<b>Teoría</b>	<b>Trabajo Autónomo</b>	<b>Practica</b>
<b>Nombre del Módulo:</b> <b>INDUCCIÓN INSTITUCIONAL.</b> <b>Resultados de aprendizaje:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconocer la definición jurídica y los aspectos legales de POLTECNICO INTERNACIONAL DE OCCIDENTE PIO y de los programas de formación que ofrece y desarrolla según requisitos técnicos y marco legal vigente.</li> <li>2. Comprender el contexto de la formación por competencias y la educación para el trabajo y el desarrollo humano, según lineamientos del ministerios de educación</li> <li>3. Identificar el Sistema de Gestión de Calidad de POLITECNICO INTERNACIONAL DE OCCIDENTE PIO de acuerdo a políticas institucionales.</li> <li>4. Asumir los deberes y derechos con base en las leyes y la normativa institucional en el marco de su proyecto de vida.</li> <li>5. 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 de POLITECNICO INTERNACIONAL DE OCCIDENTE PIO.</li> </ol>				16 Horas	3 Horas	15 Horas
<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>	<b>Criterios de desempeño</b>	<b>Evidencias de</b>		<b>Estrategia metodológica</b>




	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> 14 de 75


Conocimientos esenciales de la NSCL			específicos y generales en la NSCL	desempeño (directo y de producto), de conocimiento.	
<p>Generalidades de la institución.</p> <p>Reseña histórica.</p> <p>Logros de la institución.</p> <p>Política Institucional.</p> <p>Misión , Visión Política de Calidad</p> <p>Mapa de Procesos.</p> <p>Conocimientos y comprensión.</p> <p>Criterios de desempeño</p> <p>Evidencias requeridas</p> <p>Tipos de evidencias</p> <p>Instrumentos de evaluación.</p>	<p>Ubicar a POLITECNICO INTERNACIONAL DE OCCIDENTE PIO dentro de las instituciones de formación para el trabajo y el desarrollo humano de acuerdo con el marco legal vigente.</p> <p>Reconocer el perfil ocupacional por competencias conforme a la normatividad vigente.</p> <p>Identificar las políticas institucionales según los lineamientos institucionales POLITECNICO INTERNACIONAL DE OCCIDENTE PIO.</p> <p>Comprender el funcionamiento de las entidades de formación para el trabajo y el desarrollo humano.</p> <p>Reconocer el sistema de calidad general de</p>	<p>Ordenado en el desarrollo de sus actividades.</p> <p>Ético en las acciones desarrolladas en el proceso de inducción.</p> <p>Prudente en el manejo de la información proporcionada.</p> <p>Atento a las indicaciones del asesor educativo.</p> <p>Escucha amablemente las explicaciones del profesional.</p>	<p>Ubica a POLITECNICO INTERNACIONAL DE OCCIDENTE PIO dentro de las instituciones de formación para el trabajo y el desarrollo humano de acuerdo con el marco legal vigente.</p> <p>Reconoce el perfil ocupacional por competencias conforme a la normatividad vigente.</p> <p>Identifica las políticas institucionales según los lineamientos institucionales POLITECNICO INTERNACIONAL DE OCCIDENTE PIO.</p> <p>Comprende el funcionamiento de las entidades de formación para el trabajo y el desarrollo humano.</p> <p>Reconoce el sistema de calidad general de POLITECNICO</p>	<p><b>Evidencias de desempeño DIRECTO:</b></p> <p>1. Participación en las actividades de inducción institucional.</p> <p>2. Resuelve los foros planteados para la inducción institucional.</p> <p><b>DE PRODUCTO:</b></p> <p>5. Desarrolla el esquema resumen del manual de convivencia institucional.</p> <p><b>Evidencias de conocimiento:</b></p> <p>1. Conocimientos</p>	<p><b>Asesor educativo.</b></p> <p>Orientación técnica sobre aspectos relacionados en los saberes de las acciones claves de la norma sectorial de competencia laboral.</p> <p>Planteamiento de actividad el manual de convención institucional.</p> <p>Estudio de caso, sobre situaciones a presentarse en la convivencia institucional.</p> <p><b>Estudiante</b></p> <p>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo</p> <p>Resuelve actividades de formación propuestas por el asesor educativo.</p>

	DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS		Código	
			GP-DC-016	
	Fecha de vigencia	18/02/2021	Versión 1	Página 15 de 75

<p>Rango de aplicación</p> <p>Ley 1064 de junio 2006.</p> <p>Decreto 4904 de dic. 2009</p> <p>Política de calidad.</p> <p>Objetivos de calidad.</p> <p>Interacción de los procesos.</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO. A que le apunta POLITECNICO INTERNACIONAL DE OCCIDENTE PIO.</p> <p>¿Cómo la comunidad educativa permitirá cumplir con la visión de POLITECNICO INTERNACIONAL DE OCCIDENTE PIO ?</p> <p>GESTION MISIONAL EN POLITECNICO INTERNACIONAL DE</p>	<p>POLITECNICO INTERNACIONAL DE OCCIDENTE PIO de acuerdo a lineamientos institucionales.</p> <p>Identificar la estructura organizacional de POLITECNICO INTERNACIONAL DE OCCIDENTE PIO de acuerdo al manual de convivencia.</p> <p>Comprender el modelo pedagógico de POLITECNICO INTERNACIONAL DE OCCIDENTE PIO de acuerdo con el lineamiento institucional.</p> <p>Cumplir el manual de convivencia de acuerdo a las directrices institucionales.</p> <p>Identificar el programa de formación a desarrollar según diseño de la institución</p>	<p>Puntual en el Cumplimiento de sus actividades.</p> <p>Cuidadoso con los equipos y herramientas utilizadas.</p> <p>Ético en el manejo de los programas de informáticos.</p> <p>Comprometido con su proceso de formación.</p>	<p>INTERNACIONAL DE OCCIDENTE PIO de acuerdo a lineamientos institucionales.</p> <p>Identifica la estructura organizacional de POLITECNICO INTERNACIONAL DE OCCIDENTE PIO de acuerdo al manual de convivencia.</p> <p>Comprende el modelo pedagógico de POLITECNICO INTERNACIONAL DE OCCIDENTE PIO de acuerdo con el lineamiento institucional.</p> <p>Cumple el manual de convivencia de acuerdo a las directrices institucionales.</p> <p>Identificar el programa de formación a desarrollar según diseño de la institución</p>	<p>asociados al manual de convivencia institucional y demás aspectos desarrollados en la institución.</p> <p><b>Métodos.</b></p> <p>Técnicas didácticas activas: Talleres lectura dirigida. Estudio de caso. Simulación de procesos. Talleres.</p>	<p>Desarrolla las técnicas didácticas propuesta por el asesor para abordar los conocimientos asociados al elemento de competencia.</p>
--	--	--	---	--	--


	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> <b>16 de 75</b>

<p>OCCIDENTE PIO.</p> <p>Desarrollo pedagógico Gestión de la comunidad APOYO ACADEMICO Y FINANCIERO.</p> <p>Como usar adecuadamente los servicios de apoyo académico y financiero.</p> <p>Rutas de evacuación</p> <p>MANUAL DE CONVIVENCIA INSTITUCIONAL</p> <p>Genialidades del manual de convivencia.</p> <p>SOFTWARE Q10.</p> <p>Consulta de juicios de evaluación y notas..</p> <p>Estrategia Metodológica.</p> <p>Presentación de Programa.</p>					
--	--	--	--	--	--

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> 17 de 75


PROGRAMA DE BIENESTAR DEL POLITECNICO INTERNACIONAL DE OCCIDENTE PIO.					
<b>Técnicas e instrumentos de evaluación.</b>		<b>Escenarios de Aprendizaje</b>		<b>Medios Educativos.</b>	
<b>Técnicas</b> 1- Observación directa de la elaboración del esquema del manual de convivencia según directrices del docente. 2- Formulación de preguntas en cuestionario sobre aspectos teóricos y técnicos importantes a evaluar dentro del elemento de competencia. <b>Instrumentos:</b> 1- Listas de Chequeo. 2-Cuestionarios		Ambiente de aprendizaje. Sala de sistemas. Biblioteca.		Televisor Tablero acústico Marcadores. Sala de sistemas.	

<b>Norma sectorial del competencia laboral</b>	<b>Duración de la competencia o módulo</b>
<b>Módulos de Política institucional.</b>	
<b>Módulo 2. ETICA Y VALORES</b>	<b>48 horas</b>


	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> 18 de 75

<b>Actividades Clave de la norma sectorial de competencia laboral:</b> <b>Aplicar los principios éticos universales.</b> <b>Desarrolla permanentemente el proyecto de Vida.</b>				<b>Duración de la actividad clave o unidad de aprendizaje</b>	
				<b>Teoría</b>	<b>Trabajo Autónomo</b>
<b>Nombre del Módulo:</b> <b>ETICA Y VALORES.</b> <b>Resultados de aprendizaje:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Practicar los principios y valores éticos universales mínimos que posibilitan la convivencia sana y el reconocimiento del medio ambiente.</li> <li>- Mantener relaciones asertivas y eficaces que posibiliten la prestación de un servicio humanizado en salud.</li> <li>- Empezar un proceso de mejoramiento personal estructurado en el proyecto de vida</li> </ul>				19 Horas	5 Horas
					24 Horas
<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>	<b>Criterios de desempeño específicos y generales en la NSCL</b>	<b>Evidencias de desempeño (directo y de producto), de conocimiento.</b>	<b>Estrategia metodológica</b>
<b>ETICA Y VALORES.</b>  Moral, virtudes, valores humanos, ética profesional, ética y responsabilidad social.  Los problemas de la ética  Los criterios de la conducta humana.  Relación de la ética con	Practicar los principios y valores éticos universales por ser inherentes a la naturaleza humana y producto de los acuerdos del proceso de humanización de las diversas culturas.  Satisfacer las necesidades humanas fundamentales de acuerdo a los valores y principios universales.	Ordenado en el desarrollo de sus actividades.  Ético en las acciones desarrolladas en el proceso de inducción.  Prudente en el manejo de la información proporcionada.	Practica los principios y valores éticos universales por ser inherentes a la naturaleza humana y producto de los acuerdos del proceso de humanización de las diversas culturas.  Satisface las necesidades humanas fundamentales de acuerdo a los valores y principios universales.	<b>Evidencias de desempeño</b> de  <b>DIRECTO:</b>  Presentación de proyecto de vida  Campaña de cuidado al	<b>Asesor educativo.</b>  Orientación técnica sobre aspectos relacionados en los saberes de las acciones claves de la norma sectorial de competencia laboral.  Planteamiento de actividad de principio y valores universales..




	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> 19 de 75


<p>otras disciplinas</p> <p><b>ETICA Y MORAL.</b></p> <p>Diferencia entre ética y moral.</p> <p>Los actos humanos. El concepto de libertad. Los Obstáculos de la libertad.</p> <p>Las pruebas de la libertad y el determinismo. Razones de la afirmación de la libertad.</p> <p><b>LOS VALORES</b></p> <p>Educación en valores Qué son los valores Los nuevos valores de la juventud Cómo se transmiten los valores. Padres y maestros como educadores de líderes de excelencia.</p> <p><b>LAS VIRTUDES.3</b></p>	<p>Expresar de manera racional los criterios que orientan su conducta Toma las decisiones según los principios y valores éticos universales.</p> <p>Asumir la convivencia como factor fundamental para el desarrollo personal y social.</p> <p>Desarrollar interacciones sociales en el marco de las libertades y responsabilidades individuales y colectivas.</p> <p>Asumir responsabilidades como individuo y como miembro de la sociedad en el contexto de especie humana</p> <p>Valorar su condición de persona según el principio de dignidad humana. Reconoce los componentes del ambiente acuerdo con las condiciones del entorno.</p>	<p>Atento a las indicaciones del asesor educativo.</p> <p>Escucha amablemente las explicaciones del profesional.</p> <p>Puntual en el Cumplimiento de sus actividades.</p> <p>Cuidadoso con los equipos y herramientas utilizadas.</p> <p>Ético en el manejo de los programas de informáticos.</p> <p>Comprometido con su</p>	<p>Expresa de manera racional los criterios que orientan su conducta Toma las decisiones según los principios y valores éticos universales.</p> <p>Asume la convivencia como factor fundamental para el desarrollo personal y social.</p> <p>Desarrolla interacciones sociales en el marco de las libertades y responsabilidades individuales y colectivas.</p> <p>Asume responsabilidades como individuo y como miembro de la sociedad en el contexto de especie humana</p> <p>Valora su condición de persona según el principio de dignidad humana. Reconoce los componentes del ambiente acuerdo con las condiciones del entorno.</p> <p>Clasifica los elementos que constituyen el ambiente según sus diferencias y similitudes.</p>	<p>medio ambiente</p> <p>Resuelve los foros planteados para el módulo de aprendizaje.</p> <p><b>DE PRODUCTO:</b></p> <p>Proyecto de vida desarrollado en esquema.</p> <p><b>Evidencias de conocimiento:</b></p> <p>1. Conocimientos asociados a los principios y los valores universales.</p>	<p>Estudio de caso, sobre situaciones a presentarse en la convivencia institucional.</p> <p><b>Estudiante.</b></p> <p>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo</p> <p>Resuelve actividades de formación propuestas por el asesor educativo.</p> <p>Desarrolla las técnicas didácticas propuesta por el asesor para abordar los conocimientos asociados al elemento de competencia.</p> <p><b>Métodos.</b></p> <p>Técnicas didácticas activas: Talleres lectura dirigida. Estudio de caso. Simulación de procesos. Talleres.</p>
---	---	---	--	---	---

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> <b>20 de 75</b>


<p>¿Qué son las virtudes?</p> <p>Virtudes intelectuales</p> <p>Virtudes humanas</p> <p>Las virtudes y la empresa</p> <p>Virtudes para poseer valores</p> <p><b>EL VALOR MORAL.</b></p> <p>Los objetivos del valor</p> <p>La bipolaridad de los valores.</p> <p>La preferibilidad de los valores.</p> <p>La jerarquización de valores.</p> <p>Ética profesional.</p> <p><b>MEDIO AMBIENTE</b></p> <p>Componentes del medio ambiente.</p>	<p>Clasificar los elementos que constituyen el ambiente según sus diferencias y similitudes.</p> <p>Analizar los impactos ambientales de su entorno social y productivo teniendo en cuenta parámetros técnicos y normativos.</p> <p>Mantener relaciones asertivas y eficaces que posibiliten la prestación de un servicio</p> <p>Mantener relación con todos los integrantes de la comunidad educativa.</p> <p>Desarrollar actividades de servicio al cliente con calidad y asertividad.</p> <p>Comprender los lineamientos normativos de humanización.</p>	<p>proceso de formación.</p>	<p>Analiza los impactos ambientales de su entorno social y productivo teniendo en cuenta parámetros técnicos y normativos.</p> <p>Mantiene relaciones asertivas y eficaces que posibiliten la prestación de un servicio</p> <p>Mantiene relación con todos los integrantes de la comunidad educativa.</p> <p>Desarrolla actividades de servicio al cliente con calidad y asertividad.</p> <p>Comprende los lineamientos normativos de humanización.</p> <p>Asume responsabilidades específicas de la función que desarrolla como agente.</p> <p>Demuestra asertividad en los procesos que desarrolla.</p> <p>Practica el respeto, la autoridad, la responsabilidad, la tolerancia, la autonomía, el</p>		
---	---	------------------------------	---	--	--

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> 21 de 75

<p>Características Sistemas bióticos y abióticos.</p> <p>Conceptos básicos de ecología.</p> <p>Tipos de interacción de los componentes del ambiente</p> <p>Normativa ambiental.</p> <p>Sostenibilidad ambiental.</p> <p><b>UNIDAD DE APRENDIZAJE 2.</b></p> <p>Mantener relaciones asertivas y eficaces que posibiliten la prestación de un servicio</p> <p>El respeto</p> <p>Respeto por ti mismo y respeto por los demás</p> <p>Control emocional</p> <p>Tipos de comportamientos: Comportamiento negativo, Comportamiento agresivo</p> <p>El lenguaje no verbal</p> <p>Saber decir</p>	<p>Asumir responsabilidades específicas de la función que desarrolla como agente.</p> <p>Demstrar asertividad en los procesos que desarrolla.</p> <p>Practicar el respeto, la autoridad, la responsabilidad, la tolerancia, la autonomía, el compromiso y la participación como criterios rectores en los procesos de interacción individual y colectiva.</p> <p>Emprender un proceso de mejoramiento personal estructurado en el proyecto de vida.</p> <p>Identificar e integra los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida de acuerdo las condiciones actuales del</p>		<p>compromiso y la participación como criterios rectores en los procesos de interacción individual y colectiva.</p> <p>Emprender un proceso de mejoramiento personal estructurado en el proyecto de vida.</p> <p>Identifica e integra los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida de acuerdo las condiciones actuales del mercado.</p> <p>Propone su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral y sustentable de acuerdo con la realidad del país.</p> <p>Presenta su proyecto de vida con todos los componentes existentes de acuerdo con los lineamientos del POLITECNICO INTERNACIONAL DE</p>		
---	---	--	--	--	--


	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> 22 de 75

<p>Lo que debe hacerse y no debe hacerse para mantener calidad en las conversaciones</p> <p>Saber escuchar</p> <p>Habilidades para escuchar con eficacia.</p> <p><b>UNIDAD DE APRENDIZAJE 3:</b>  Emprender un proceso de mejoramiento personal estructurado en el proyecto de vida</p> <p>Árbol genealógico y con desarrollos del proyecto de vida.</p> <p>Reflexiones sobre el buen vivir.</p> <p>¿hacia dónde voy?  Análisis FODA personal y su aporte al proyecto de vida.  Crítica.  Los estereotipos  Pensamiento Creativo.  Inteligencias múltiples.</p>	<p>mercado.</p> <p>Proponer su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral y sustentable de acuerdo con la realidad del país.</p> <p>Presentar su proyecto de vida con todos los componentes existentes de acuerdo con los lineamientos del POLITECNICO INTERNACIONAL DE OCCIDENTE PIO.</p> <p>Identificar la estructura de un proyecto de vida con los componentes básicos.</p> <p>Comprender la importancia del orden para desarrollar las actividades de su proyecto de vida.</p>		<p>OCCIDENTE PIO.</p> <p>Identifica la estructura de un proyecto de vida con los componentes básicos.</p> <p>Comprende la importancia del orden para desarrollar las actividades de su proyecto de vida.</p>		
---	--	--	--	--	--


	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> 23 de 75

Pensamiento Critico Toma de decisiones. Resolución de problemas: Argumentación, criterios de solución. Alternativas creativas, lógicas y coherentes Toma de decisiones Asertividad Lógica Proyecto de Vida: concepto propósito y componentes. Misión Visión. Objetivos Filosofía de vida Autoconocimiento Planes Metas alcanzadas. Metas planeadas. El auto-concepto ¿qué pienso de mí mismo? Cómo me ven los demás (auto-diagnóstico) Autoimagen ¿cómo me veo a mí mismo? Cómo ha sido mi vida (logros, metas y barreras)  Productividad laboral: definición, características,					
---	--	--	--	--	--




	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> <b>24 de 75</b>


indicadores, test de valoración					
<b>Técnicas e instrumentos de evaluación.</b>		<b>Escenarios de Aprendizaje</b>		<b>Medios Educativos.</b>	
<p><b>Técnicas</b> 1- Observación directa del comportamiento en las acciones de formación.</p> <p>2- Formulación de preguntas en cuestionario sobre aspectos teóricos y técnicos importantes a evaluar dentro del elemento de competencia.</p> <p><b>Instrumentos:</b> 1-Listas de Chequeo.      2-Cuestionarios</p>		<p>Ambiente de aprendizaje. Sala de sistemas. Biblioteca.</p>		<p>Televisor Tablero acético Marcadores. Sala de sistemas. BIBLIOGRAFÍAS DE ETICA</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ética para Amador: Edición 20 aniversario por Fernando Savater</li> <li>2. La vida lograda por Alejandro Llano</li> <li>3. ¿Para qué sirve realmente la ética? por Adela Cortina Orts</li> <li>4. Valores éticos por José Antonio Marina</li> <li>5. Ética para máquinas por José Ignacio Latorre Sentís</li> <li>6. Valores Éticos 1 por Fernando Martínez Llorca</li> <li>7. Ante todo, no hagas daño por Henry Marsh</li> </ol>	

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	Versión 1	Página 25 de 75


Norma sectorial del competencia laboral		Duración de la competencia o módulo		
Módulos de Política institucional.				
<b>Módulo 3. Iniciativa Empresarial</b>		<b>96 horas</b>		
<b>Actividades Clave de la norma sectorial de competencia laboral:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar propuesta de negocio</li> <li>- Desarrollar habilidades de emprendimiento</li> </ul>		Duración de la actividad clave o unidad de aprendizaje		
		Teoría	Trabajo Autónomo	Practica
<b>Nombre del Módulo:</b>				

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> 26 de 75

<b>Iniciativa empresarial.</b> <b>Resultados de aprendizaje:</b> Identificar las características del espíritu emprendedor que permitan el auto reconocimiento para el desempeño idóneo según las necesidades de su idea de negocio o de la empresa. Proponer soluciones creativas e innovadoras a las necesidades detectadas en su plan de negocio o de la empresa. Estructurar ideas de negocio creativas e innovadoras para su proyecto de vida según lineamientos técnicos para creación de empresa.				38 Horas	10 Horas	48 Horas
Saber  Conocimientos esenciales de la NSCL	Saber hacer	Ser	Criterios de desempeño específicos y generales en la NSCL	Evidencias de desempeño (directo y de producto), de conocimiento.	Estrategia metodológica	
Emprendimiento: Concepto - Mitos y realidades Emprendedor: - Concepto - Características Conceptos, elementos, características y metodologías: - Auto-reflexión - Motivación - Liderazgo - Manejo del tiempo - Creatividad - Innovación Conceptos básicos sobre operaciones	Identificar los rasgos del perfil como emprendedor de acuerdo con estudios técnicos realizados.  Autoevaluar el potencial emprendedor se autoevalúa según los criterios establecidos en estudios técnicos.  Analizar las características del perfil emprendedor y re-direccionan según la cultura emprendedora.  Desarrollar los procesos de auto-motivación y de liderazgo se en los contextos individual	Ordenado en el desarrollo de sus actividades.  Ético en las acciones desarrolladas en el proceso de formación.  Prudente en el manejo de la información proporcionada.  Atento a las indicaciones del asesor educativo.  Escucha amablemente	Identifica los rasgos del perfil como emprendedor de acuerdo con estudios técnicos realizados.  Autoevalúa el potencial emprendedor se autoevalúa según los criterios establecidos en estudios técnicos.  Analiza las características del perfil emprendedor y re-direccionan según la cultura emprendedora.  Desarrolla los procesos de auto-motivación y de liderazgo se en los contextos individual	<b>Evidencias de desempeño</b>  <b>DIRECTO:</b>  Presentación del modelo canvas de su negocio.  Resuelve los foros planteados para el módulo de aprendizaje.  Presentación de su análisis de entorno del	<b>Asesor educativo.</b>  Orientación técnica sobre aspectos relacionados en los saberes de las acciones claves de la norma sectorial de competencia laboral.  Planteamiento de actividad de aprendizaje sobre modelo canvas creativo.  Estudio de caso, sobre desarrollo de empresa y desarrollo de un emprendedor.	


	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> 27 de 75

<p>intelectuales y estilos de pensamiento</p> <p>Pensamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lógico</li> <li>- Sistémico</li> <li>- Holístico</li> <li>- Creativo</li> <li>- Lateral</li> </ul> <p>Conceptos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidades humanas.</li> <li>- Desarrollo a escala humana.</li> <li>- Desarrollo y crecimiento económico local.</li> <li>- Evolución histórica del entorno.</li> </ul> <p>Tendencias del entorno local social y Productivo.</p> <p>Metodologías e instrumentos para detectar necesidades.</p> <p>Fuentes de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Primaria y secundaria</li> </ul> <p>Diferenciar y relacionar conceptos de eficacia y utilidad.</p>	<p>y colectivo.</p> <p>Utilizar las metodologías e instrumentos para identificar necesidades de manera efectiva y pertinente.</p> <p>Reconocer las necesidades de desarrollo y de crecimiento del entorno personal, social y productivo de acuerdo con diagnósticos previamente establecidos.</p> <p>Usar los códigos de comunicación de acuerdo con el entorno.</p>	<p>las explicaciones del profesional.</p> <p>Puntual en el Cumplimiento de sus actividades.</p> <p>Cuidadoso con los equipos y herramientas utilizadas.</p> <p>Ético en el manejo de los programas de informáticos.</p> <p>Comprometido con su proceso de formación.</p>	<p>y colectivo.</p> <p>Utiliza las metodologías e instrumentos para identificar necesidades de manera efectiva y pertinente.</p> <p>Reconoce las necesidades de desarrollo y de crecimiento del entorno personal, social y productivo de acuerdo con diagnósticos previamente establecidos.</p> <p>Usa los códigos de comunicación de acuerdo con el entorno.</p>	<p>desarrollo de su empresa.</p> <p><b>DE PRODUCTO:</b></p> <p>Presentación de la idea de negocio con toda la estructura.</p> <p><b>DE CONOCIMIENTO</b></p> <p>Cuestionario sobre Estructura de una idea de negocio y el marco legal para crear una empresa.</p>	<p><b>Estudiante.</b></p> <p>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo</p> <p>Resuelve actividades de formación propuestas por el asesor educativo.</p> <p>Desarrolla las técnicas didácticas propuesta por el asesor para abordar los conocimientos asociados al elemento de competencia.</p> <p><b>Métodos.</b></p> <p>Técnicas didácticas activas: Talleres lectura dirigida. Estudio de caso. Simulación de procesos. Talleres.</p>
---	--	--	---	--	--


	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> <b>28 de 75</b>

<p>Métodos y técnicas para proponer.</p> <p>Toma de decisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concepto</li> <li>- Elementos</li> <li>- Metodologías.</li> </ul> <p>Manejo de terminología:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo</li> <li>- Ocupación</li> <li>- Dependencia</li> <li>- Interdependencia</li> <li>- Independencia.</li> <li>- Mejoramiento continuo.</li> </ul> <p>Utilización de Tecnologías más Limpias</p> <p>Problemáticas Urbanas</p> <p>Globalización: conceptos, políticas para la globalización</p> <p>Construcción colectiva en contextos sociales y productivos.</p> <p>Oportunidades de formar empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Producción</li> <li>- Innovación</li> <li>- Mantenimiento</li> </ul> <p>Planes de negocio.</p> <p>Estructuración de plan de negocio.</p>					
--	--	--	--	--	--




	DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS		Código	
			GP-DC-016	
	Fecha de vigencia	18/02/2021	Versión 1	Página 29 de 75

<p>Clasificación de las Sociedades Comerciales</p> <p>Trámites comerciales para el funcionamiento de una empresa.</p> <p>Entidades Colombianas que apoyan la creación de empresas.</p> <p>Fuentes de financiación de empresa.</p> <p>Habilidades, Destrezas y Capacidades del Empresario</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dimensiones y Campos</li> <li>- Sentir- Pensar- Hacer- Decir</li> <li>- Espíritu Empresarial como una estrategia de desarrollo económico y social.</li> </ul> <p>Medio Ambiente externo de la empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Económico</li> <li>- Político</li> <li>- Socio ambiental</li> </ul> <p>Comunicación,</p>					
---	--	--	--	--	--


	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> <b>30 de 75</b>

creatividad e innovación en la empresa.					
Técnicas e instrumentos de evaluación.		Escenarios de Aprendizaje		Medios Educativos.	
<b>Técnicas</b> 1- Observación directa de la elaboración del esquema del proyecto idea de negocio.  2- Formulación de preguntas en cuestionario sobre aspectos teóricos y técnicos importantes a evaluar dentro del elemento de competencia.  <b>Instrumentos:</b> 1-Listas de Chequeo.      2-Cuestionarios		Ambiente de aprendizaje. Sala de sistemas. Biblioteca.		Televisor Tablero aclínico Marcadores. Sala de sistemas. Bibliografía emprendimiento.  1. Padre rico, padre pobre (Robert Kiyosaki)  2. El libro negro del emprendedor (Fernando Trías de Bes)  3. El arte de empezar (Guy Kawasaki)	


Norma sectorial del competencia laboral	Duración de la competencia o módulo
Módulos de Política institucional.	
Módulo 4. Tecnologías de la información y la comunicación.	96 horas
Actividades Clave de la norma sectorial de competencia laboral:	Duración de la actividad clave o unidad de

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	Versión 1	Página 31 de 75

<div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div><div><div><div><div><div></div><div></div></div></div></div></div></div></div></div><div><div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div></div>			
---	--	--	--


	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	Versión 1	Página 32 de 75

<p>información. Fundamentos bases de datos. Estructura y calidad de datos de la empresa. Sistemas de información. Actividades: entradas, proceso, almacenamiento y salidas. Tipos y usos de los sistemas de información. Tecnologías de los sistemas de información. Soportes documentales Software aplicativo específico del programa.Ofimática.  Paquetes integrados de oficina.  Elaboración de documentos Norma técnica para la elaboración de documentos Técnicas para el manejo rápido de la escritura en teclado, Manejo de herramientas para hacer presentaciones. Bases de datos y Excel. Herramientas del Excel. Internet</p>	<p>Insertar gráficos de acuerdo con la información procesada en la hoja de cálculo.  Utilizar el sistema operativo es utilizado de acuerdo con los requerimientos de los procesos y procedimientos de la unidad administrativa  Emplear los paquetes integrados de oficina son empleados de acuerdo con las necesidades y las políticas de la organización  Actualizar las bases de datos son actualizadas teniendo en cuenta la tecnología disponible y las necesidades de unidad administrativa.  Utilizar el correo electrónico empresarial teniendo en cuenta las necesidades y las políticas de la organización.  Utilizar el internet de acuerdo con las normas y políticas de la organización.</p>	<p>del asesor educativo.  Escucha amablemente las explicaciones del profesional.  Puntual en el cumplimiento de sus actividades.  Cuidadoso con los equipos y herramientas utilizadas.  Ético en el manejo de los programas de informáticos.  Comprometido con su proceso de formación.</p>	<p>Inserta gráficos de acuerdo con la información procesada en la hoja de cálculo.  Utiliza el sistema operativo es utilizado de acuerdo con los requerimientos de los procesos y procedimientos de la unidad administrativa  Emplea los paquetes integrados de oficina son empleados de acuerdo con las necesidades y las políticas de la organización  Actualiza las bases de datos son actualizadas teniendo en cuenta la tecnología disponible y las necesidades de unidad administrativa.  Utiliza el correo electrónico empresarial teniendo en cuenta las necesidades y las políticas de la organización.  Utiliza el internet de acuerdo con las normas y políticas de la organización.</p>	<p>en Excel.  <b>DE PRODUCTO:</b>  Juego en Power Point  Base de datos con filros y dinámica.  <b>DE CONOCIMIENTO</b>  Cuestionario sobre comandos para formulas en Excel.</p>	<p>aprendizaje sobre manejo del paquete de office  <b>Estudiante.</b>  Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo  Resuelve actividades de formación propuestas por el asesor educativo.  Desarrolla las técnicas didácticas propuesta por el asesor para abordar los conocimientos asociados al elemento de competencia.  <b>Métodos.</b>  Técnicas didácticas activas: Talleres lectura dirigida.</p>
---	---	---	---	--	---


	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> 33 de 75

Redes sociales Bases de datos Buscadores Software libres para crear páginas.	Realizar la consulta de las bases de datos teniendo en cuenta las políticas de la organización funciones del cargo.		Realiza la consulta de las bases de datos teniendo en cuenta las políticas de la organización funciones del cargo.		Estudio de caso. Simulación de procesos. Talleres. .
<b>Técnicas e instrumentos de evaluación.</b>		<b>Escenarios de Aprendizaje</b>		<b>Medios Educativos.</b>	
<b>Técnicas</b> 1- Observación directa de la elaboración del herramientas atreves del paquete de office  2- Formulación de preguntas en cuestionario sobre aspectos teóricos y técnicos importantes a evaluar dentro del elemento de competencia.  <b>Instrumentos:</b> 1-Listas de Chequeo. 2-Cuestionarios		Ambiente de aprendizaje. Sala de sistemas. Biblioteca.		Televisor Tablero aclínico Marcadores. Sala de sistemas.	

<b>Norma sectorial del competencia laboral</b>	<b>Duración de la competencia o módulo</b>
<b>Módulos de Política institucional.</b>	
<b>Módulo 5. Comunicación para la comprensión.</b>	<b>96 horas</b>
<b>Actividades Clave de la norma sectorial de competencia laboral:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizar medios informáticos para el desarrollo de las actividades cotidianas</li> <li>- Reconocer las ventajas de la utilización de las tics.</li> </ul>	<b>Duración de la actividad clave o unidad de aprendizaje</b>


	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> 34 de 75

				<b>Teoría</b>	<b>Trabajo Autónomo</b>	<b>Practica</b>
<b>Nombre del Módulo:</b> <b>Comunicación para la comprensión.Resultados de aprendizaje:</b> <b>Resultados de aprendizaje.</b> 1. 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. 2. Leer comprensivamente textos de carácter descriptivo, explicativo, instructivo y predictivo, reconociendo e interpretando elementos significativos de acuerdo al tipo de documento escrito. 3. Escribir documentos de carácter descriptivo, explicativo, instructivo y predictivo utilizando las normas técnicas vigentes.				38 Horas	10 Horas	48 Horas
<b>Saber</b>  <b>Conocimientos esenciales de la NSCL</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>	<b>Criterios de desempeño específicos y generales en la NSCL</b>	<b>Evidencias de desempeño (directo y de producto), de conocimiento.</b>		<b>Estrategia metodológica</b>
COMUNICACIÓN - Comunicación: Conceptos, proceso, componentes y funciones, tipos, características. - Teorías de la información. - Elementos de la comunicación humana - El ser y la comunicación: la influencia del	Interpretar los textos orales según la intencionalidad, el significado y el contexto.  Emplear los turnos, la distinción de roles y el respeto en los actos de habla, siguiendo normas conversacionales.  Organizar las exposiciones de	Ordenado en el desarrollo de sus actividades.  Ético en las acciones desarrolladas en el proceso de formación.  Prudente en el manejo de la información proporcionada.	Interpreta los textos orales según la intencionalidad, el significado y el contexto.  Emplea los turnos, la distinción de roles y el respeto en los actos de habla, siguiendo normas conversacionales.  Organiza las exposiciones de temas relacionados con el	<b>Evidencias de desempeño de</b>  <b>DIRECTO:</b>  Presentación adecuada siguiendo las normas para hablar en público  <b>DE PRODUCTO:</b>  Grabación de archivo		<b>Asesor educativo.</b>  Orientación técnica sobre aspectos relacionados en los saberes de las acciones claves de la norma sectorial de competencia laboral.  Planteamiento de actividad de


	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	Versión 1	Página <b>35 de 75</b>

<p>temperamento en la comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación asertiva.</li> <li>- Comunicación Verbal</li> <li>- Comunicación No Verbal Kinetésica</li> <li>- Comunicación No Verbal Proxémica</li> <li>- Comunicación No Verbal Paralingüística</li> <li>- Modelos de comunicación y barreras de la comunicación.</li> <li>- Funciones y propósitos de la comunicación.</li> <li>- El poder de la comunicación.</li> <li>- Concentración, atención</li> <li>- Principios de comunicación que permitan establecer acuerdos y lograr una comunicación asertiva y efectiva</li> <li>- Oralidad</li> <li>- Técnicas para</li> </ul>	<p>temas relacionados con el ámbito profesional según el tipo de público, el contexto y el contenido.</p> <p>Lograr la retroalimentación a través de afirmaciones y preguntas al hablante oyente sobre la temática conversacional.</p> <p>Escuchar las opiniones contrarias, manteniendo el autocontrol con el propósito de lograr acuerdos.</p> <p>Organizar los mensajes se con cohesión y coherencia.</p> <p>Manejar la expresión corporal de acuerdo con la intencionalidad, el contexto y el mensaje.</p> <p>Emplear la articulación y la entonación según técnicas de expresión verbal y no verbal.</p> <p>Emitir los textos orales según la intencionalidad, el significado y el contexto.</p>	<p>Atento a las indicaciones del asesor educativo.</p> <p>Escucha amablemente las explicaciones del profesional.</p> <p>Puntual en el Cumplimiento de sus actividades.</p> <p>Cuidadoso con los equipos y herramientas utilizadas.</p> <p>Ético en el manejo de los programas de informáticos.</p> <p>Comprometido con su</p>	<p>ámbito profesional según el tipo de público, el contexto y el contenido.</p> <p>Logra la retroalimentación a través de afirmaciones y preguntas al hablante oyente sobre la temática conversacional.</p> <p>Escucha las opiniones contrarias, manteniendo el autocontrol con el propósito de lograr acuerdos.</p> <p>Organiza los mensajes se con cohesión y coherencia.</p> <p>Maneja la expresión corporal de acuerdo con la intencionalidad, el contexto y el mensaje.</p> <p>Emplea la articulación y la entonación según técnicas de expresión verbal y no verbal.</p> <p>Emiten los textos orales según la intencionalidad, el significado y el contexto.</p>	<p>audio</p> <p>Se desglosa y reconstruye el tema a través de los conceptos principales que le dan forma: mapa mental</p> <p><b>DE CONOCIMIENTO</b></p> <p>Cuestionario sobre los conceptos más importantes acerca de la lectura y la escritura</p>	<p>aprendizaje sobre manejo del paquete de office</p> <p><b>Estudiante.</b></p> <p>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo</p> <p>Resuelve actividades de formación propuestas por el asesor educativo.</p> <p>Desarrolla las técnicas didácticas propuesta por el asesor para abordar los conocimientos asociados al elemento de competencia.</p> <p><b>Métodos.</b></p> <p>Técnicas didácticas</p>
---	---	---	--	---	---




	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> <b>36 de 75</b>


<p>hablar bien en público (la seguridad, la voz, técnicas de respiración, expresión corporal etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El discurso.</li> <li>- Pautas para elaborar un discurso.</li> <li>- Principios básicos para el manejo de ayudas didácticas.</li> <li>-</li> </ul> <p><b>COMPRENCIÓN LECTORA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición y caracterización de textos descriptivos, explicativos, instructivos y predictivos.</li> <li>- Partes constitutivas de un texto.</li> <li>- Forma, contenido e intencionalidad</li> <li>- Medios textuales impresos, audiovisuales, informáticos y telemáticos</li> <li>- Conceptos básicos de análisis y síntesis</li> <li>- Conceptos básicos de semiología y</li> </ul>	<p>Obtener la información de fuentes tales como: Bibliotecas, hemerotecas, internet, correo electrónico, videos, películas, vallas publicitarias, etc., de acuerdo con el propósito establecido</p>	<p>proceso de formación.</p>	<p>Obtiene la información de fuentes tales como: Bibliotecas, hemerotecas, internet, correo electrónico, videos, películas, vallas publicitarias, etc., de acuerdo con el propósito establecido.</p>		<p>activas: talleres lectura dirigida. Estudio de caso. Simulación de procesos. Talleres.</p> <p>.</p>
---	---	------------------------------	--	--	--

	DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS		Código	
			GP-DC-016	
	Fecha de vigencia	18/02/2021	Versión 1	Página 37 de 75

<p>semántica.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Técnicas para diseñar: Cuadros sinópticos, mapas conceptuales, diagramas y esquemas.</li> <li>- Indicadores de comprensión de lectura</li> <li>- Pautas para pasar de una comprensión literal a una comprensión inferencial</li> <li>- Factores que intervienen en una adecuada comprensión de lectura</li> <li>- Estrategias de lectura.</li> </ul> <p>CONSTRUCCIÓN DE DE DOCUMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planeación para la elaboración de textos</li> <li>- Párrafo: Concepto, estructura, cualidades, clases y métodos para su redacción.</li> <li>- Propiedades del</li> </ul>					
---	--	--	--	--	--

	DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS		Código	
			GP-DC-016	
	Fecha de vigencia	18/02/2021	Versión 1	Página 38 de 75

<p>texto: Adecuación, coherencia y cohesión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reglas y ejercicios de ortografía para la producción de textos escritos: la acentuación.</li> <li>- Uso correcto de palabras homófonas y homógrafas</li> <li>- Uso de los signos de puntuación y mayúsculas.</li> <li>- Uso adecuado de conectores.</li> <li>- Técnicas para escribir.</li> <li>- La redacción de textos.</li> <li>- Normas ICONTEC.</li> <li>- El ensayo, el informe y el resumen.</li> </ul>					
<b>Técnicas e instrumentos de evaluación.</b>	<b>Escenarios de Aprendizaje</b>			<b>Medios Educativos.</b>	
<p><b>Técnicas</b> 1- Observación directa de la elaboración del herramientas atreves del paquete de office</p> <p>2- Formulación de preguntas en cuestionario sobre aspectos teóricos y técnicos importantes a evaluar dentro</p>	<p>Ambiente de aprendizaje.</p> <p>Sala de sistemas.</p> <p>Biblioteca.</p>			<p>Televisor</p> <p>Tablero aclínico</p> <p>Marcadores.</p> <p>Sala de sistemas.</p> <p>Bibliografia de referencia.</p>	

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> <b>39 de 75</b>


del elemento de competencia.		
<b>Instrumentos:</b> 1-Listas de Chequeo.      2-Cuestionarios		
		El arte de cautivar: Cómo se cambian los corazones, las mentes y las acciones – Guy Kawasaki

***Módulos de formación***

**COMPETENCIAS LABORALES OBLIGATORIAS**

**PROGRAMA DE FORMACIÓN**

**TÉCNICO LABORAL AUXILIAR EN SERVICIOS HOTELEROS**

	DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS		Código	
			GP-DC-016	
	Fecha de vigencia	18/02/2021	Versión 1	Página 40 de 75

***NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL***


***Procesar el recaudo de caja de acuerdo con la normativa y manual técnico***

***CODIGO: 2210301098***


***Fuente: Observatorio Laboral SENA***

***DURACION DEL MODULO: 96 horas.  
HORAS PRACTICAS: 48 horas.  
HORAS TEORICAS: 48 horas.***

Norma sectorial del competencia laboral	Duración de la competencia o módulo
2210301098 Procesar el recaudo de caja de acuerdo con la normativa y manual técnico	96 horas
<b>Actividades Clave de la norma sectorial de competencia laboral:</b> 1. Organizar recursos. 2. Canalizar valores.	Duración de la actividad clave o unidad de aprendizaje


	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> 41 de 75

				<b>Teoría</b>	<b>Trabajo Autónomo</b>	<b>Practica</b>
<b>Nombre del Módulo:</b> <b>Procesar recaudo de Caja.</b> <b>Resultados de aprendizaje:</b> 1. Desarrollar las operaciones de la Caja según procedimientos establecidos por la empresa. 2. Elaborar el cuadre de caja según procedimientos establecidos por la empresa.				38 horas	10 horas	48 horas
<b>Saber</b>  <b>Conocimientos esenciales de la NSCL</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>	<b>Criterios de desempeño específicos y generales en la NSCL</b>	<b>Evidencias de desempeño (directo y de producto), de conocimiento.</b>		<b>Estrategia metodológica</b>
Sistema transaccional: concepto, características, tipos de registros, tipos de reversiones, protocolo de registro  Servicio al cliente: concepto, técnicas de comunicación y estrategias de atención, procedimiento para alistamiento de puesto de trabajo  Contabilidad básica: concepto, tipos de	Alistar el puesto de trabajo correspondiendo con guía técnica  Contar los ingresos a caja de acuerdo con procedimiento técnico protocolo técnico de servicio.  Verificar los canales transaccionales de acuerdo con manual técnico  Registrar en libros cumpliendo con normativa y procedimiento técnico-	Responsable con la información y atención presentada al cliente  Organizado en el desarrollo de sus funciones.  Comprensivo en el desarrollo de las actividades con el cliente.	Alista el puesto de trabajo correspondiendo con guía técnica  Cuenta los ingresos a caja de acuerdo con procedimiento técnico protocolo técnico de servicio.  Verifica los canales transaccionales de acuerdo con manual técnico  Registra en libros cumpliendo con normativa y procedimiento técnico-	<b>Evidencias de desempeño DIRECTO:</b>  Preparación de recursos de trabajo  Registro de transferencias de recursos  Comunicación con clientes  Cuadre de operaciones	de	<b>Asesor educativo.</b>  Orientación técnica sobre aspectos relacionados en los saberes de las acciones claves de la norma sectorial de competencia laboral.  Planteamiento de actividad de reconocimiento sobre el tema caja y cuadre de caja  Estudio de caso,


	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> 42 de 75

registros, tipos de notas contables, clases de libros contables	Reconocer los billetes correspondiendo con procedimiento técnico	Honesto con la información proporcionada.	Reconoce los billetes correspondiendo con procedimiento técnico	<b>DE PRODUCTO:</b>	sobre procesos de manejo de los clientes y los tipos de formas de pago.
Medios de pago: concepto, tipos de medios de pago, elementos de seguridad en los billetes y monedas, protocolo de cierre de operación y de cuadre de caja	Expedir los comprobantes cumpliendo con normativa y procedimiento técnico	Respetoso en su comunicación con el cliente.	Expide los comprobantes cumpliendo con normativa y procedimiento técnico	Listado de operaciones y registros	Orientación técnica del sobre las negociaciones y tipos de ventas.
Divisas: definición, tipo de cambio, cálculo de tasa de cambio	Registrar los medios de pago según con guía técnica	Asertivo con el manejo de la información de la empresa.	Registra los medios de pago según con guía técnica	Libros contables	Simulación de presentación registro de varios pagos con diversos medios de pago.
Tarjetas débito y crédito: concepto, tipos de tarjetas, tipos de operaciones con tarjetas, formas de pago, tipos de tasa de interés	Elaborar el cambio de divisas cumpliendo con normativa y guía técnica	Cuidadoso con el manejo del efectivo de la caja.	Elabora el cambio de divisas cumpliendo con normativa y guía técnica	<b>Evidencias de conocimiento:</b>	Simulación de un arqueo y un cuadre de caja.
Gestión ambiental: clases de residuos y tipos de reciclaje	Cuadrar las operaciones de acuerdo con protocolo de cierre de operación y procedimiento técnico		Cuadra las operaciones de acuerdo con protocolo de cierre de operación y procedimiento técnico	1. Sistema transaccional: tipos de registros, tipos de reversiones	
Seguridad y salud en el trabajo: normativa de riesgos y accidentes	Remitir los recursos correspondientes con procedimiento técnico		Remite los recursos correspondientes con procedimiento técnico	2. Contabilidad básica: tipos de notas contables	
				3. Tarjetas débito y crédito: tipos de operaciones con tarjetas.	
				4. Sistema de	<b>Estudiante</b> Atento y participativo en la orientación



	DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS		Código	
			GP-DC-016	
	Fecha de vigencia	18/02/2021	Versión 1	Página 43 de 75


<p>laborales, principios de higiene ergonómica</p> <p>Sistema de Administración de riesgos: concepto, tipos de riesgos, matriz de riesgo, criterios para la identificación de alertas y operaciones sospechosas</p>				<p>Administración de riesgo: tipos de riesgo, matriz de riesgos</p>	<p>impartida por el asesor educativo</p> <p>Resuelve actividades de formación propuestas por el asesor educativo.</p> <p>Desarrolla las técnicas didácticas propuesta por el asesor para abordar los conocimientos asociados al elemento de competencia.</p> <p>Desarrolla las actividades propuestas por el asesor educativo.</p> <p><b>Métodos.</b></p> <p>Técnicas didácticas activas: Talleres lectura dirigida. Estudio de caso. Simulación de procesos.</p>
---	--	--	--	---	---

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> <b>44 de 75</b>

					Talleres. Prácticas en empresa.
<b>Técnicas e instrumentos de evaluación.</b>		<b>Escenarios de Aprendizaje</b>		<b>Medios Educativos.</b>	
<b>Técnicas</b> 1- Observación directa de la elaboración de un proceso de registro de pagos con diferentes medios de pago y un cuadro de caja.  2-Evidencia de conocimiento de aspectos a evaluar en las unidades de aprendizaje de la norma de competencia.  <b>Instrumentos:</b> 1-Listas de Chequeo.      2-Cuestionarios		Ambiente de aprendizaje. Sala de sistemas. Puesto de trabajo simulado. Biblioteca. Área de simulación. Espacio de simulación de venta.		Televisor Tablero acético Marcadores. Sala de sistemas. Mesa para demostraciones. Stand Rotafolios. Taller de simulación de frond hotel.  Bibliografía relacionada: PUC - PLAN UNICO DE CUENTAS Legislación vigente en el manejo de caja.	

***NORMA SECTORIAL DE COMPTENCIA LABORAL***

***Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa***


	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> <b>45 de 75</b>

**CODIGO: 210601020**


***Fuente: Observatorio Laboral SENA***

***DURACION DEL MODULO: 110 horas.***  
***HORAS PRACTICAS: 55 horas.***  
***HORAS TEORICAS: 55 horas.***


Norma sectorial del competencia laboral	Duración de la competencia o módulo		
<b>210601020</b> Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	<b>110 horas</b>		
<b>Actividades Clave de la norma sectorial de competencia laboral:</b> <b>1. Recepcionar requerimiento.</b> <b>2. Orientar respuesta.</b>	<b>Duración de la actividad clave o unidad de aprendizaje</b>		
	<b>Teoría</b>	<b>Trabajo Autónomo</b>	<b>Practica</b>
<b>Nombre del Módulo:</b> <b>Servicio al cliente</b> <b>Resultados de aprendizaje:</b> 1. Recepcionar los requerimientos del cliente según necesidades y marco legal vigente. 2. Tratar las quejas del cliente según requerimientos y normativa legal vigente. 3. Orientar la respuesta del cliente según normatividad tratamiento, requerimiento y marco legal vigente.	44 horas	11	55 horas

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	Versión 1	Página 46 de 75


					horas	
Saber	Saber hacer	Ser	Criterios de desempeño específicos y generales en la NSCL	Evidencias de desempeño (directo y de producto), de conocimiento.	Estrategia metodológica	
Conocimientos esenciales de la NSCL						
Cliente o usuario: definición, clasificación, tipología, características de población vulnerable	Cumplir con el protocolo técnico de servicio en el contacto con el cliente según procedimiento y marco legal vigente.	Responsable con la información y atención presentada al cliente	Cumple con el protocolo técnico de servicio en el contacto con el cliente según procedimiento y marco legal vigente.	Evidencias de desempeño DIRECTO:	Asesor educativo.	
Servicio: definición, ciclo, triángulo, momentos de verdad, protocolo, procedimiento, normas técnicas, portafolio de servicios, canales	Indagar al cliente con técnicas de comunicación según protocolo técnico de servicio.	Organizado en el desarrollo de sus funciones.	Indaga al cliente con técnicas de comunicación según protocolo técnico de servicio.	Interacción con el cliente.	Orientación técnica sobre aspectos relacionados en los saberes de las acciones claves de la norma sectorial de competencia laboral.	
Solicitudes: tipos	Clasificar los requerimientos acorde con procedimiento técnico y normativa del sector	Comprensivo en el desarrollo de las actividades con el cliente.	Clasifica los requerimientos acorde con procedimiento técnico y normativa del sector	DE PRODUCTO:	Reporte del servicio	
Comunicación: definición, técnicas, tipos, expresión oral y escrita	Registrar de la solicitud acorde con sistema de información y procedimiento del servicio		Registra de la solicitud acorde con sistema de información y procedimiento del servicio	Informe de Seguimiento	Planteamiento de actividad de reconocimiento sobre el tema ventas y servicio.	
Sistema de información: registro, bases de datos	Consultar de información cumple con procedimiento	Honesto con la información proporcionada al cliente.	Consulta de información cumple con procedimiento	Evidencias de conocimiento:	Cliente o usuario: definición	
				Cliente o usuario: definición	Estudio de caso, sobre procesos de manejo de los clientes y las ventas.	
				Servicio: definición		
				Etiqueta y protocolo		

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> <b>47 de 75</b>

<p>Trazabilidad del servicio: definición, tipos</p> <p>Respuesta a usuarios: definición, técnicas, tiempo, tipos</p> <p>Etiqueta y protocolo empresarial: concepto, reglas, imagen corporativa, normas de cortesía</p> <p>Confidencialidad de la información: normativa, definición, criterios éticos, manejo de datos personales</p> <p>Normativa seguridad y salud en el trabajo: posturas ergonómicas, ejercicios compensatorios</p>	<p>técnico.</p> <p>Responder al cliente cumpliendo con procedimiento de servicio y normativa del sector.</p> <p>Desarrollar el seguimiento del servicio cumpliendo con técnicas de trazabilidad y procedimiento técnico.</p>	<p>Respetoso en su comunicación con el cliente.</p> <p>Asertivo con el manejo del aqueja del cliente.</p>	<p>técnico.</p> <p>Responde al cliente cumpliendo con procedimiento de servicio y normativa del sector.</p> <p>Desarrolla el seguimiento del servicio cumpliendo con técnicas de trazabilidad y procedimiento técnico.</p>	<p>empresarial: definición</p> <p>Normativa confidencialidad de información: definición, criterios éticos</p> <p>Normativa: posturas ergonómicas</p>	<p>Orientación técnica del sobre las negociaciones y tipos de ventas.</p> <p>Simulación de presentación de casos de servicio.</p> <p><b>Estudiante</b></p> <p>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo</p> <p>Resuelve actividades de formación propuestas por el asesor educativo.</p> <p>Desarrolla las técnicas didácticas propuesta por el asesor para abordar los conocimientos</p>
---	--	---	--	--	--

	DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS		Código	
			GP-DC-016	
	Fecha de vigencia	18/02/2021	Versión 1	Página 48 de 75

					<p>asociados al elemento de competencia.</p> <p>Desarrolla las actividades propuestas por el asesor educativo.</p> <p><b>Métodos.</b></p> <p>Técnicas didácticas activas: Talleres lectura dirigida. Estudio de caso. Simulación de procesos. Talleres. Prácticas en empresa.</p>
Técnicas e instrumentos de evaluación.		Escenarios de Aprendizaje		Medios Educativos.	
<p><b>Técnicas</b> 1- Observación directa de la elaboración de un proceso de atención a un cliente, elaboración de propuestas de ventas y demás actividades a desarrollar dentro de la competencia laboral.</p> <p>2-Evidencia de conocimiento de aspectos a evaluar en las unidades de aprendizaje de la norma de competencia.</p>		<p>Ambiente de aprendizaje. Sala de sistemas. Puesto de trabajo. Biblioteca. Área de simulación. Espacio de simulación de venta.</p>		<p>Televisor Tablero acético Marcadores. Sala de sistemas. Mesa para demostraciones. Stand Rotafolios. Frontera de servicios de un hotel.</p>	


	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	Versión 1	Página <b>49 de 75</b>

<b>Instrumentos:</b> 1-Listas de Chequeo. 2-Cuestionarios		Bibliografía Relacionada.  LA EXCELENCIA EN SERVICIO – Daniel Tigani
---	--	--

***NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA***

***Coordinar eventos recreativos según estándares técnicos y normativa.  
CODIGO: 250801033***




	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> <b>50 de 75</b>


***Fuente: Observatorio Laboral SENA***

***DURACION DEL MODULO: 100 HORAS  
HORAS TEORICAS: 50 HORAS  
HORAS PRACTICAS: 50 HORAS***


Norma sectorial del competencia laboral	Duración de la competencia o módulo		
<b>250801033</b> Coordinar eventos recreativos según estándares técnicos y normativa.	<b>100 horas</b>		
<b>Actividades Clave de la norma sectorial de competencia laboral:</b> 1. Preparar evento 2. Supervisar actividades 3. Evaluar evento	<b>Duración de la actividad clave o unidad de aprendizaje</b>		
	<b>Teoría</b>	<b>Trabajo Autónomo</b>	<b>Practica</b>
<b>Nombre del Módulo:</b> Elaboración de eventos. <b>Resultados de aprendizaje:</b> 1. Preparar eventos según requerimientos del cliente y políticas institucionales. 2. Supervisar el desarrollo de todas las actividades según lo aprobado por el cliente y a empresa. 3. Desarrollar la evaluación de las actividades desarrolladas en el evento según lineamientos técnicos y normativa.	<b>40 HORAS</b>	<b>10 HORAS</b>	<b>50 HORAS</b>

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	Versión 1	Página 51 de 75


<b>Saber</b>  <b>Conocimientos esenciales de la NSCL</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>	<b>Criterios de desempeño específicos y generales en la NSCL</b>	<b>Evidencias de desempeño (directo y de producto), de conocimiento.</b>	<b>Estrategia metodológica</b>
<p>Comunicación: concepto, importancia, elementos, medios de comunicación, técnicas de comunicación</p> <p>Equipo interdisciplinario: concepto, clases, importancia, funciones</p> <p>Informes: habilidades de estructuración y redacción textual, fichas operativas de seguimiento y control, elaboración de reportes, tabulación de resultados, técnicas de medición</p> <p>Liderazgo: concepto, características, tipos, importancia, técnicas de</p>	<p>Consolidar los requerimientos cumpliendo con criterios técnicos y normativa legal.</p> <p>Elaborar un plan de trabajo correspondiendo con técnicas de planeación.</p> <p>Diseñar la planimetría correspondiendo con requerimientos técnicos.</p> <p>Organizar los recursos cumpliendo con procedimientos y criterios técnicos.</p> <p>Dar las indicaciones de actividades acorde con técnicas de comunicación y criterios técnicos.</p> <p>Asesorar al usuario cumpliendo con protocolos de</p>	<p>Prudente en el manejo de la información del institucional.</p> <p>Cuidadoso con la información empresarial.</p> <p>Ético con el manejo de las actividades y materiales del evento.</p> <p>Comprometido con la empresa</p> <p>Confiable en la verificación de la información.</p>	<p>Consolida los requerimientos cumpliendo con criterios técnicos y normativa legal.</p> <p>Elabora un plan de trabajo correspondiendo con técnicas de planeación.</p> <p>Diseña la planimetría correspondiendo con requerimientos técnicos.</p> <p>Organiza los recursos cumpliendo con procedimientos y criterios técnicos.</p> <p>Da las indicaciones de actividades acorde con técnicas de comunicación y criterios técnicos.</p> <p>Asesora al usuario cumpliendo con protocolos de atención al</p>	<p><b>Evidencias de DESEMPEÑO:</b></p> <p>1. Aplicación de instrumentos..</p> <p>2. Interacción con cliente interno y externo.</p> <p><b>CONOCIMIENTO</b></p> <p>1. Liderazgo: concepto, características, tipos, importancia, técnicas de liderazgo.</p> <p>2. Informes: habilidades de estructuración y redacción textual, fichas operativas de seguimiento y control,</p>	<p><b>Asesor educativo.</b></p> <p>Orientación técnica sobre aspectos relacionados en los saberes de las acciones claves de la norma sectorial de competencia laboral.</p> <p>Planteamiento de actividad donde se desarrollen la organización completa de un evento.</p> <p>Estudio de caso, sobre liderazgo y compromiso en un evento.</p> <p><b>Estudiante</b></p>

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> <b>52 de 75</b>

<p>liderazgo</p> <p>Normativa en recreación: concepto, importancia, legislación vigente, parámetros de calidad, normativa legal, normativa ambiental</p> <p>Plan de trabajo: concepto, identificación de recursos físicos y humanos, utilización de recursos, metodología para la formulación de objetivos, logística</p> <p>Planimetría: definición, conceptos, sistemas de medición, tipos de planos, métodos</p> <p>Recreación y desarrollo humano: concepto, medios, herramientas, metodología, enfoques, filosofía, técnicas de recreación, medios de recreación, planificación</p>	<p>atención al cliente.</p> <p>Verificar los recursos acuerdo con plan de trabajo y criterios técnicos.</p> <p>Monitorear las actividades acorde con técnicas de supervisión.</p> <p>Aplicar instrumentos de evaluación correspondientes con protocolos de servicio.</p> <p>Tabular los resultados cumpliendo con técnicas de medición.</p> <p>Realzar la retroalimentación de resultados cumpliendo con técnicas de comunicación.</p> <p>Elaborar informes cumpliendo con procedimientos y criterios técnicos.</p>	<p>Puntual en el Cumplimiento de sus actividades.</p> <p>Cuidadoso con los equipos y herramientas utilizadas.</p> <p>Ético en el manejo de la información</p> <p>Ordenado en su sitio de trabajo.</p> <p>Prudente en e desarrollo de las actividades.</p> <p>Asertivo al desarrollar la</p>	<p>cliente.</p> <p>Verifica los recursos acuerdo con plan de trabajo y criterios técnicos.</p> <p>Monitorea las actividades acorde con técnicas de supervisión.</p> <p>Aplica instrumentos de evaluación correspondientes con protocolos de servicio.</p> <p>Tabula los resultados cumpliendo con técnicas de medición.</p> <p>Realza la retroalimentación de resultados cumpliendo con técnicas de comunicación.</p> <p>Elabora informes cumpliendo con procedimientos y criterios técnicos.</p>	<p>elaboración de reportes, tabulación de resultados, técnicas de medición.</p> <p>3. Seguridad y salud en el trabajo: definiciones, importancia, reglamentaciones, normativa, aplicaciones</p> <p><b>PRODUCTO</b></p> <p>1 Plan de trabajo del evento..</p> <p>2. Diseño de planimetría..</p> <p>3. Informe del Evento.</p>	<p>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo</p> <p>Resuelve actividades de formación propuestas por el asesor educativo.</p> <p>Desarrolla las técnicas didácticas propuesta por el asesor para abordar los conocimientos asociados al elemento de competencia.</p> <p><b>Métodos.</b></p> <p>Técnicas didácticas activas: Talleres lectura dirigida. Estudio de caso. Simulación de procesos. Talleres. Prácticas en empresa.</p>
--	---	---	---	--	--

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> <b>53 de 75</b>

<p>de programas recreativos, proyecto recreativo, requerimientos técnicos</p> <p>Seguridad y salud en el trabajo: definiciones, importancia, reglamentaciones, normativa, aplicaciones</p> <p>Servicio al cliente: concepto, protocolos, parámetros de calidad, habilidades comunicativas, valoración de satisfacción</p> <p>Supervisión: concepto, importancia, técnicas de supervisión.</p>		<p>retroalimentación</p> <p>Estico en la presentación de los informes.</p>			
<b>Técnicas e instrumentos de evaluación.</b>	<b>Escenarios de Aprendizaje</b>			<b>Medios Educativos.</b>	
<p><b>Técnicas</b> 1- Observación directa de la organización y desarrollo completo de un evento</p> <p>Simulación de proceso elaboración de un informe de un</p>	<p>Ambiente de aprendizaje.</p> <p>Sala de sistemas.</p> <p>Biblioteca.</p> <p>Área de simulación de funcionamiento de un hotel y oficina de servicios del hotel.</p>			<p>Televisor</p> <p>Tablero acústico</p> <p>Marcadores.</p> <p>Sala de sistemas.</p>	


	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> <b>54 de 75</b>

<p>evento.</p> <p>2-Evidencia de conocimiento de aspectos a evaluar en las unidades de aprendizaje de la norma de competencia.</p> <p><b>Instrumentos:</b> 1-Listas de Chequeo.      2-Cuestionarios</p>		<p>Áreas de simulación</p> <p>Papelería.</p> <p>Bibliografía de referencia.</p> <p><b>Técnicas de Organización de Eventos-</b> <b>María Dolores del Mar Sánchez González,</b> <b>2016.</b></p>
--	--	--

***Modulo:***

***NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL (NSCL).***

***Mantener las habitaciones de acuerdo con los estándares técnicos.***

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> <b>55 de 75</b>

***CODIGO:***


***260201056***

***Fuente: Observatorio: Laboral SENA CNO***

***DURACION DEL MÓDULO: 192 Horas***


***DURACION TEORIA: 96 Horas***

***DURACION PRÁCTICAS: 96 Horas***


	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	Versión 1	Página 56 de 75

Norma sectorial del competencia laboral				Duración de la competencia o módulo		
<b>260201056</b> Mantener las habitaciones de acuerdo con los estándares técnicos.				<b>192 Horas</b>		
<b>Actividades Clave de la norma sectorial de competencia laboral:</b> <b>1. Alistar proceso</b> <b>2. Arreglar habitación</b>				<b>Duración de la actividad clave o unidad de aprendizaje</b>		
				<b>Teoría</b>	<b>Trabajo Autónomo</b>	<b>Practica</b>
<b>Nombre del Modulo:</b> Mantener las habitaciones <b>Resultados de aprendizaje:</b> 1. Alistar el plan de trabajo para el desarrollo de las acciones de organización de las habitaciones según protocolos técnicos y normativa. 2. Verifica los inventarios para el desarrollo de las actividades de mantenimiento de las habitaciones según protocolos de la empresa. 3. Desarrolla la revisión del estado de las habitaciones según lineamientos de la empresa y protocolos técnicos.				19 Horas	77 Horas	96 Horas
<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>	<b>Criterios de desempeño específicos y generales en la NSCL</b>	<b>Evidencias de desempeño (directo y de producto), de conocimiento.</b>	<b>Estrategia metodológica</b>	
<b>Conocimientos esenciales de la NSCL</b>  Insumos: definiciones, tipos, características, criterios de usos y cuidados.  Manuales de procedimientos:	Recibir el trabajo cumpliendo con el manual de procedimientos.  Verificar el plan de trabajo correspondiendo con el manual de procedimientos. Recibir el trabajo cumpliendo	Cuidadoso en el desarrollo de las actividades.  Responsable con las	Recibe el trabajo cumpliendo con el manual de procedimientos.  Verifica el plan de trabajo correspondiendo con el manual de procedimientos.	<b>Evidencias de desempeño DIRECTO:</b>  1. Alistamiento de elementos 2. Montaje del carro o	<b>Asesor educativo.</b>  Orientación técnica sobre aspectos relacionados en los saberes de las acciones claves de la norma sectorial de competencia laboral.	




	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	Versión 1	Página <b>57 de 75</b>

<p>conceptos, técnicas, turnos, plan de trabajo e inventarios.</p> <p>Carro de servicio: manejo, organización, criterios para la dotación de habitaciones</p> <p>Comunicación: concepto, criterios de aplicación.</p> <p>Normas de higiene y seguridad: concepto, criterios de aplicación e interpretación.</p> <p>Técnicas de limpieza: productos ,tipos y aplicación, procedimientos de desinfección.</p> <p>Residuos: conceptos, técnicas, gestión de</p>	<p>con el manual de procedimientos.</p> <p>Verificar el plan de trabajo correspondiendo con el manual de procedimientos.</p> <p>Verificar el inventario de suministros correspondiendo con el plan de trabajo.</p> <p>Elaborar la requisición de insumos correspondiendo con el plan de trabajo y tipo de formato</p> <p>Preparar el equipo de servicio cumpliendo con el plan de trabajo.</p> <p>Verificar la limpieza de la habitación cumpliendo con el procedimiento y estándares técnicos.</p> <p>Usar los equipos correspondiendo con el manual del fabricante y</p> <p>Manejar productos de aseo</p>	<p>actividades a desarrollar</p> <p>Comprometido con la empresa.</p> <p>Confiable en la verificación de la información.</p> <p>Organizado en las que actividades desarrolla.</p> <p>Puntual en el Cumplimiento de sus actividades.</p> <p>Cuidadoso con los equipos y herramientas utilizadas.</p> <p>Ordenado en su sitio de trabajo.</p> <p>Comprometido con la seguridad industrial y las políticas de salud y seguridad en el trabajo.</p>	<p>Verifica el inventario de suministros correspondiendo con el plan de trabajo.</p> <p>Elabora la requisición de insumos correspondiendo con el plan de trabajo y tipo de formato</p> <p>Preparar el equipo de servicio cumpliendo con el plan de trabajo.</p> <p>Verifica la limpieza de la habitación cumpliendo con el procedimiento y estándares técnicos.</p> <p>Usa los equipos correspondiendo con el manual del fabricante y</p> <p>El manejo de productos de aseo corresponde con la ficha técnica y normativa</p> <p>Usa equipos según el manual del fabricante.</p> <p>Maneja productos de aseo</p>	<p>canastilla</p> <p>3. Arreglo de la habitación</p> <p><b>DE PRODUCTO:</b></p> <p>4. Registro del estado de habitaciones</p> <p>5. Registro de novedades</p> <p><b>Evidencias de conocimiento:</b></p> <p>1.Normas de higiene, normas de seguridad, técnicas de limpieza, técnicas de disposición de residuos, insumos y herramientas para el desarrollo de la labor.</p> <p>2. Procedimientos especiales en habitaciones: concepto, tipos, características y procedimientos</p>	<p>Planteamiento de actividad sobre mantenimiento de una habitación.</p> <p>Actividad de organización de carro de servicio para el desarrollo de las actividades.</p> <p>Orientación técnica sobre actividades de inventario de habitaciones e insumos.</p> <p><b>Estudiante</b></p> <p>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo</p> <p>Resuelve actividades de formación propuestas por el asesor educativo.</p> <p>Desarrolla las técnicas didácticas propuesta por el asesor para abordar los conocimientos asociados a la acción clave de la</p>
--	---	--	---	---	--

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> <b>58 de 75</b>

<p>manejo y técnicas de disposición.</p> <p>Fichas técnicas: concepto, generalidades, criterios de aplicación e interpretación.</p> <p>Procedimientos especiales en habitaciones: concepto, tipos, características y procedimiento</p>	<p>acorde con la ficha técnica y normativa</p> <p>Realizar el control del inventario de la habitación cumpliendo con el estándar técnico.</p> <p>Disponer de enseres cumpliendo con el esquema de la habitación y estándar técnico.</p> <p>Revisar el estado de las habitaciones cumpliendo con el manual de procedimientos.</p>	<p>Dedicado a sus actividades.</p> <p>Cuidado del medio ambiente.</p> <p>Responsable con el manejo de los desechos.</p> <p>Diligente en sus actividades.</p> <p>Asertivo en el manejo de las relaciones con los compañeros.</p>	<p>acorde con la ficha técnica y normativa</p> <p>Realiza el control del inventario de la habitación cumpliendo con el estándar técnico.</p> <p>Dispone de enseres cumpliendo con el esquema de la habitación y estándar técnico.</p> <p>Revisa el estado de las habitaciones cumpliendo con el manual de procedimientos.</p>		<p>competencia laboral a desarrollar.</p> <p><b>Métodos.</b></p> <p>Técnicas didácticas activas: Talleres lectura dirigida. Estudio de caso. Simulación de procesos. Talleres. Prácticas en empresa. Practica permanente en los ambientes de aprendizaje. Elaboración real de las actividades.</p>
<b>Técnicas e instrumentos de evaluación.</b>		<b>Escenarios de Aprendizaje</b>		<b>Medios Educativos.</b>	
<p><b>Técnicas</b> 1- Observación directa de la elaboración de la organización de una habitación cumpliendo con todos los protocolos e inventarios.</p> <p>2- Observación Directa de elaboración de inventarios de habitación.</p> <p>Simulación de cambio de presión,</p> <p>2-Evidencia de conocimiento de aspectos a evaluar en las</p>		<p>Ambiente de aprendizaje. Sala de sistemas. Biblioteca. Área de simulación de hotel Convenio con Hotel.</p>		<p>Televisor Tablero aclínico Marcadores. Sala de sistemas. Materiales de producción y transformación Taller de hotelería. (Ver inventarios de los Talleres)</p> <p>Bibliografía de referencia:</p>	

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> <b>59 de 75</b>

unidades de aprendizaje de la norma de competencia.  <b>Instrumentos:</b> 1-Listas de Chequeo.      2-Cuestionarios		100 consejos para hoteleros: lo que todo profesional hotelero exitoso debe saber y hacer. Peter Venison
---	--	--


***NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL***

***Registrar huésped de acuerdo con procedimiento y normativa técnica.***


***Código: 260201066***

***Fuente: Observatorio Laboral SENA***


***DURACION DEL MÓDULO: 144 HORAS***

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> <b>60 de 75</b>


***DURACION TEORIA: 72 HORAS***  
***DURACION PRÁCTICAS: 72 HORAS***

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	Fecha de vigencia	18/02/2021	Versión 1	Página 61 de 75


Norma sectorial del competencia laboral				Duración de la competencia o módulo		
260201066 Registrar huésped de acuerdo con procedimiento y normativa técnica.				144 horas		
<b>Actividades Clave de la norma sectorial de competencia laboral:</b> 1. Disponer condiciones de servicio 2. Abrir registro 3. Legalizar salida del huésped				Duración de la actividad clave o unidad de aprendizaje		
				Teoría	Trabajo Autónomo	Practica
				58 horas	14 horas	72 horas
<b>Nombre del Módulo:</b> <b>Registro de huésped</b> <b>Resultados de aprendizaje:</b> 1. Disponer de las condiciones de servicio para el huésped según protocolo de la empresa. 2. Abrir el registro del Cliente según las condiciones del servicio y protocolos institucionales. 3. Legalizar la salida del Cliente según procedimiento y postica de la empresa.						
Saber  Conocimientos esenciales de la NSCL	Saber hacer	Ser	Criterios de desempeño específicos y generales en la NSCL	Evidencias de desempeño (directo y de producto), de conocimiento.		Estrategia metodológica
Recepción hotelera: concepto, características, procesos, lenguaje técnico.  Check in: concepto, tipos, procedimiento, documentos de	Verificar la disponibilidad de habitaciones según procedimiento técnico  Actualizar el movimiento de huéspedes acorde con reporte de reservas y procedimiento técnico.	Prudente en el manejo de la información del institucional.  Ético con el manejo de los procesos asignados	Verifica la disponibilidad de habitaciones según procedimiento técnico  Actualiza el movimiento de huéspedes acorde con reporte de reservas y procedimiento técnico.	<b>Evidencias de desempeño de DIRECTO:</b>  1. Asignación de servicios de alojamiento. 2. Atención al huésped. 3. Diligenciamiento de		<b>Asesor educativo.</b>  Orientación técnica sobre aspectos relacionados en los saberes de las acciones claves de la norma sectorial de

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> 62 de 75

<p>identidad legalmente aceptados y características, normativa aplicable, perfil de fraude de documentos de identidad, documentos de registro, componentes.</p> <p>Check out: concepto, tipos, etapas, procedimiento, normativa aplicable, documentación, facturación.</p> <p>Equipos, recursos e insumos: concepto, manuales de funcionamiento de sistema de información y equipos, inventarios y técnicas de manejo.</p> <p>Alojamiento y hospedaje: concepto,</p>	<p>Alistar los recursos del servicio acorde con manuales técnicos.</p> <p>Comprobar los inventarios correspondiendo con procedimiento técnico</p> <p>Reportar novedades del turno correspondiendo con procedimiento técnico.</p> <p>Recolectar la información del huésped cumpliendo con protocolo de servicio y normativa técnica.</p> <p>Diligenciar el registro según con procedimiento y normativa técnica.</p> <p>Validar la garantía de pago cumpliendo con procedimiento técnico.</p> <p>Suministrar información cumpliendo con protocolos de servicio y técnicas de comunicación.</p>	<p>Comprometido con la institución.</p> <p>Honesto en el desarrollo de los procesos.</p> <p>Practica actitudes de salud y seguridad en el trabajo.</p> <p>Confiable en la verificación de la información.</p> <p>Justo en el desarrollo de las actividades.</p> <p>Puntual en el desarrollo de las actividades.</p>	<p>Alista los recursos del servicio acorde con manuales técnicos.</p> <p>Comprueba los inventarios correspondiendo con procedimiento técnico</p> <p>Reporta novedades del turno correspondiendo con procedimiento técnico.</p> <p>Recolecta la información del huésped cumpliendo con protocolo de servicio y normativa técnica.</p> <p>Diligencia el registro según con procedimiento y normativa técnica.</p> <p>Valida la garantía de pago cumpliendo con procedimiento técnico.</p> <p>Suministra información cumpliendo con protocolos de servicio y técnicas de comunicación.</p>	<p>registros.</p> <p><b>DE PRODUCTO:</b></p> <p>4. Reporte de ocupación y disponibilidad.</p> <p>5. Reporte de llegadas y salidas.</p> <p>6. Reporte de huéspedes extranjeros.</p> <p>7. Reporte de facturación.</p> <p><b>Evidencias de conocimiento:</b></p> <p>1. Planes y paquetes hoteleros, tarifas y descuentos: concepto, clases y criterios de aplicación, técnicas de</p>	<p>competencia laboral.</p> <p>Planteamiento de actividad simulación de registro de un huésped.</p> <p>Estudio de caso, sobre el manejo del recurso humano que labora en un restaurante.</p> <p>Elaboración de un informe de las respuestas a las solicitudes huéspedes y soluciones de los requerimientos.</p> <p>Desarrollo de prácticas en procesos de producción.</p> <p><b>Estudiante</b></p>
--	---	---	---	---	--


	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> <b>63 de 75</b>

<p>clases, tipos y categorías de establecimientos, áreas funcionales y de servicio, características de los servicios.</p> <p>Estadísticas y pronósticos: definición, importancia, insumos y técnicas de elaboración e interpretación.</p> <p>Reportes: definición, importancia, insumos y técnicas de elaboración e interpretación, reportes de llegadas y salidas, ocupación, disponibilidad, de entrega y recibo del turno, técnicas de diligenciamiento y elaboración de bitácoras, formatos e informes.</p>	<p>Asignar la habitación correspondiendo con requerimiento del huésped y disponibilidad del servicio.</p> <p>Fijar la tarifa de acuerdo con negociación y convenios contractuales.</p> <p>Validar el consumo acorde con procedimiento técnico.</p> <p>Generar la factura correspondiendo con procedimiento técnico.</p> <p>Elaborar el control de llave de habitación correspondiendo con procedimiento técnico.</p> <p>Actualizar el estado de la habitación está acorde con procedimiento técnico</p>	<p>Cumplidor de sus actividades de formación</p> <p>Cuidadoso con los equipos y herramientas utilizadas.</p> <p>Ético en el manejo de los programas de informáticos.</p> <p>Ordenado en su sitio de trabajo.</p> <p>Prudente en el desarrollo de las actividades .</p> <p>Organizado para el desarrollo de sus funciones.</p>	<p>Asigna la habitación correspondiendo con requerimiento del huésped y disponibilidad del servicio.</p> <p>Fija la tarifa de acuerdo con negociación y convenios contractuales.</p> <p>Valida el consumo acorde con procedimiento técnico.</p> <p>Genera la factura correspondiendo con procedimiento técnico.</p> <p>Elabora el control de llave de habitación correspondiendo con procedimiento técnico.</p> <p>Actualiza el estado de la habitación está acorde con procedimiento técnico</p>	<p>fijación y negociación, normativa relacionada.</p> <p>2. Habitaciones: tipos, características, estado, dotación, ubicación, convenciones para su identificación.</p>	<p>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo</p> <p>Resuelve actividades de formación propuestas por el asesor educativo.</p> <p>Desarrolla las técnicas didácticas propuesta por el asesor para abordar los conocimientos asociados a la acción clave de la competencia.</p> <p><b>Métodos.</b></p> <p>Técnicas didácticas activas: Talleres lectura dirigida. Estudio de caso. Simulación de procesos. Talleres.</p>
---	---	---	---	---	---

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> <b>64 de 75</b>

<p>Habitaciones: tipos, características, estado, dotación, ubicación, convenciones para su identificación.</p> <p>Huéspedes y usuarios de servicios hoteleros: tipos, características, clasificación, técnicas de manejo de huéspedes individuales y de grupos, técnicas de recolección de información del huésped.</p> <p>Normativa aplicable: conceptos de la ley general de turismo, de prevención de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes, de registro y salida de huéspedes nacionales y extranjeros, de protección de datos, de</p>					<p>Prácticas en empresa. Simulaciones de producción.</p>
--	--	--	--	--	--




	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> <b>65 de 75</b>

exención de impuestos.


Garantías de pago: tipos manejados en recepción, técnicas de solicitud de garantía, aspectos de seguridad de los medios de pago, perfil de fraude con medios de pago, procedimiento de cargue y ajuste de consumos y cuentas.

Planes y paquetes hoteleros, tarifas y descuentos: concepto, clases y criterios de aplicación, técnicas de fijación y negociación, normativa relacionada.


Políticas y protocolos de servicio: concepto, técnicas de interpretación y aplicación, criterios de

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> <b>66 de 75</b>

<p>uso de uniformes, presentación personal y trato con los huéspedes y usuarios, criterios de manejo y control de llaves, técnicas de comunicación.</p> <p>Eventualidades en el registro de huéspedes: concepto, clases, características, técnicas y protocolos de manejo de situaciones inseguras, de clientes difíciles o con requerimientos especiales, de situaciones de explotación sexual, de sobreventas, de custodia de equipajes, de huéspedes indocumentados, de garantía de estadía.</p> <p>Normativa de seguridad</p>					
---	--	--	--	--	--

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> <b>67 de 75</b>

y salud en el trabajo: criterios aplicables al puesto de trabajo, manejo de posturas, técnicas de ergonomía y pausas activas para el puesto de trabajo.					
<b>Técnicas e instrumentos de evaluación.</b>		<b>Escenarios de Aprendizaje</b>		<b>Medios Educativos.</b>	
<b>Técnicas</b> 1- Observación directa de la elaboración de todo e proceso de registro y salida e un huésped.  Verificación técnica de organización de todo un proceso de admisión de un huésped  2-Formulación de preguntas en cuestionario sobre aspectos teóricos y técnicos importantes s a evaluar dentro del elemento de competencia.  <b>Instrumentos:</b> 1-Listas de Chequeo.      2-Cuestionarios		Ambiente de aprendizaje. Sala de sistemas. Biblioteca. Puesto de trabajo Ambiente de simulación. Frond de servicios simulados		Televisor Tablero aclínico Marcadores. Sala de sistemas. Archivador Carpetas de conservación de documentos. Cosedora Computadores.  Bibliografía de referencia:  100 consejos para hoteleros: lo que todo profesional hotelero exitoso debe saber y hacer. Peter Venison	


	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	Versión 1	Página <b>68 de 75</b>

***NORMA SECTORIAL DE COMPETENCIA LABORAL***

***Reservar servicios de acuerdo con procedimiento técnico..***

***Cod. 260201067***


***Fuente: Observatorio Laboral SENA***

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> <b>69 de 75</b>


***DURACION DEL MÓDULO: 192 HORAS***  
***DURACION TEORIA: 96 HORAS***  
***DURACION PRÁCTICAS: 96 HORAS***

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	Versión 1	Página <b>70 de 75</b>

Norma sectorial del competencia laboral				Duración de la competencia o módulo		
<b>260201067</b> Reservar servicios de acuerdo con procedimiento técnico.				<b>192 horas</b>		
<b>Actividades Clave de la norma sectorial de competencia laboral:</b> 1. Atender los requerimientos de reservas 2. Registrar reserva				<b>Duración de la actividad clave o unidad de aprendizaje</b>		
				<b>Teoría</b>	<b>Trabajo Autónomo</b>	<b>Practica</b>
				77 horas	19 horas	96 horas
<b>Nombre del Módulo:</b> Reservar servicios de Hotelería. <b>Resultados de aprendizaje:</b> 1. atender los requerimientos de reserva de servicios de hotelería según procedimientos de la empresa y marco legal vigente. 2. Realizar el registro de las reservas del cliente según solicitud y procedimientos establecidos en la empresa.						
<b>Saber</b>  <b>Conocimientos esenciales de la NSCL</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>	<b>Criterios de desempeño específicos y generales en la NSCL</b>	<b>Evidencias de desempeño (directo y de producto), de conocimiento.</b>	<b>Estrategia metodológica</b>	
Comunicación: concepto, proceso, tipos, técnicas, canales, habilidades comunicativas, lenguaje corporal, escucha activa	Contactar al cliente de acuerdo con canal de comunicación y protocolos de servicio.  Identificar el servicio según las técnicas y protocolo de	Prudente en el manejo de la información del institucional.  Ético con el manejo de la información de la	Contacta al cliente de acuerdo con canal de comunicación y protocolos de servicio.  Identifica el servicio según las técnicas y protocolo de servicio.	<b>Evidencias de desempeño DIRECTO:</b>  1. Ofrecimiento de portafolio de servicios.	<b>Asesor educativo.</b>  Orientación técnica sobre aspectos relacionados en los saberes de las acciones claves de la	


	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	Versión 1	Página 71 de 75

<p>Garantía de reserva: políticas, procedimiento técnico.</p> <p>Servicios turísticos: tipos, características, códigos, abreviaturas.</p> <p>Viajeros, pasajeros, huéspedes y usuarios de servicios turísticos: tipos, características.</p> <p>Normativa de seguridad y salud en el trabajo: concepto, riesgos asociados al puesto de trabajo, clases y medidas de prevención; técnicas de control de postura.</p> <p>Portafolio de servicios: definición, componentes, servicios, estructura, técnicas de interpretación y manejo.</p>	<p>servicio.</p> <p>Ofrecer el portafolio acorde con políticas de servicio y técnicas de venta.</p> <p>Revisar la disponibilidad correspondiendo con requerimiento del cliente y técnicas de consulta en bases de datos.</p> <p>Suministrar la información correspondiendo con técnicas de comunicación y portafolio de servicios.</p> <p>Proponer la cotización correspondiendo con necesidades del usuario y procedimiento operativo.</p> <p>Manejar variaciones está acorde con la identificación de necesidades y técnicas de venta.</p> <p>Verificar los servicios acorde</p>	<p>empresa</p> <p>Comprometido con los procesos que desarrolla</p> <p>Organizado con su presentación personal.</p> <p>Cuidadoso de los materiales y equipos utilizados.</p> <p>Calmado en el desarrollo de los procesos.</p> <p>Honesto en el desarrollo de los procesos.</p> <p>Practica actitudes de salud y seguridad en el trabajo.</p> <p>Confiable en la verificación de la información.</p> <p>Puntual en el</p>	<p>Ofrece el portafolio acorde con políticas de servicio y técnicas de venta.</p> <p>Revisa la disponibilidad correspondiendo con requerimiento del cliente y técnicas de consulta en bases de datos.</p> <p>Suministra la información correspondiendo con técnicas de comunicación y portafolio de servicios.</p> <p>Propone la cotización correspondiendo con necesidades del usuario y procedimiento operativo.</p> <p>Maneja variaciones está acorde con la identificación de necesidades y técnicas de venta.</p> <p>Verifica los servicios acorde con procedimiento técnico.</p>	<p><b>DE PRODUCTO:</b></p> <p>2. Propuesta comercial.</p> <p>3. Reporte de confirmación de reserva.</p> <p><b>Evidencias de conocimiento:</b></p> <p>1. Servicios turísticos: tipos, características, códigos,, contingencias, abreviaturas.</p> <p>2. Buenas prácticas ambientales: concepto, criterios de responsabilidad ambiental.</p> <p>3. Normativa de seguridad y salud en el trabajo: concepto, riesgos asociados al puesto de trabajo, clasificación y medidas de prevención; técnicas de control de postura.</p>	<p>norma sectorial de competencia laboral.</p> <p>Planteamiento de actividad sobre las reservas de servicios hoteleros.</p> <p>Estudio de caso, sobre reservas de eventos masivos.</p> <p>Actividades prácticas y simuladas de procedimiento de reservas.</p> <p><b>Estudiante</b></p> <p>Atento y participativo en la orientación impartida por el asesor educativo</p> <p>Resuelve actividades de formación propuestas por el</p>
---	--	---	--	---	---


	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> <b>72 de 75</b>

<p>Registros: tipos, características, componentes, criterios de interpretación y aplicación, procedimientos de diligenciamiento.</p> <p>Reservas: concepto, tipos, componentes, formatos, procesos, herramientas; proceso de confirmación, anulación, modificación, condiciones; vocabulario técnico.</p> <p>Buenas practicas ambientales: concepto, criterios de responsabilidad ambiental.</p> <p>Políticas y protocolos de servicio: concepto, técnicas de interpretación y</p>	<p>con procedimiento técnico.</p> <p>Solicitar los datos correspondiendo con políticas y procedimiento técnico.</p> <p>Asignar las fechas de uso cumpliendo con requerimiento del cliente.</p> <p>Aplicar las tarifas correspondiendo con requerimientos y políticas de reservas.</p> <p>Comprobar la garantía según políticas y procedimiento técnico.</p> <p>Confirmar la reserva correspondiente con procedimiento de servicio.</p>	<p>cumplimiento de sus deberes.</p> <p>Cumplimiento de sus actividades de formación</p> <p>Cuidadoso con los equipos y herramientas utilizadas.</p> <p>Ético en el manejo de los programas de informáticos.</p> <p>Ordenado en su sitio de trabajo.</p> <p>Organizado con los equipos y herramientas desarrollados.</p>	<p>Solicita los datos correspondiendo con políticas y procedimiento técnico.</p> <p>Asigna las fechas de uso cumpliendo con requerimiento del cliente.</p> <p>Aplica las tarifas correspondiendo con requerimientos y políticas de reservas.</p> <p>Comprueba la garantía según políticas y procedimiento técnico.</p> <p>Confirma la reserva correspondiente con procedimiento de servicio.</p>	<p>asesor educativo.</p> <p>Desarrolla las técnicas didácticas propuesta por el asesor para abordar los conocimientos asociados a la acción clave de la competencia.</p> <p><b>Métodos.</b></p> <p>Técnicas didácticas activas: Talleres lectura dirigida. Estudio de caso. Simulación de procesos. Prácticas en empresa.</p>
--	--	---	--	---



	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	Versión 1	Página <b>73 de 75</b>


<p>aplicación, criterios de uso de uniformes, presentación personal y trato con clientes.</p> <p>Servicio al cliente: concepto, técnicas, protocolos, resolución de conflictos.</p> <p>Sistema de información: manuales y electrónicos, software operativo, características, procedimientos de operación.</p> <p>Tarifas: concepto, tipos, planes, paquetes, tipo de descuentos.</p> <p>Venta: concepto, proceso, técnicas de cierre.</p> <p>Buenas practicas ambientales: concepto, criterios de</p>					
---	--	--	--	--	--

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	<b>Versión</b> 1	<b>Página</b> 74 de 75

responsabilidad ambiental.					
<b>Técnicas e instrumentos de evaluación.</b>		<b>Escenarios de Aprendizaje</b>		<b>Medios Educativos.</b>	
<b>Técnicas</b> 1- Observación directa de la elaboración de un proceso de reserva de servicios hoteleros.  2-Formulación de preguntas en cuestionario sobre aspectos teóricos y técnicos importantes s a evaluar dentro del elemento de competencia.  <b>Instrumentos:</b> 1-Listas de Chequeo.      2-Cuestionarios		Ambiente de aprendizaje. Sala de sistemas. Biblioteca. Puesto de trabajo Ambiente de simulación.		Televisor Tablero aclínico Marcadores. Sala de sistemas. Archivador Carpetas de conservación de documentos. Cosedora Computadores. Ver materiales de talleres.  Bibliografía de referencia:  100 consejos para hoteleros: lo que todo profesional hotelero exitoso debe saber y hacer. Peter Venison	

#### CONTROL DEL DISEÑO

	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
	Mabel Gomez	Asesor educativo	06/06/2020	
	Alexader Garzon Martinez	Director académico.	06/06/2020	

	<b>DISEÑO CURRICULAR EN SERVICIOS HOTELEROS</b>		Código	
			GP-DC-016	
	<b>Fecha de vigencia</b>	<b>18/02/2021</b>	Versión 1	Página <b>75 de 75</b>

<b>Autores</b>				
<b>Asesoría Pedagógica</b>	Alexander Garzón M.	Asesor de diseño curricular	06/06/2020	
<b>Aprobación</b>	Jhon Mauricio Guerrero Soto	Representante Legal	06/06/2020	

**CONTROL DE CAMBIOS AL DISEÑO**

Descripción del cambio	Razón del Cambio	Fecha	Responsables y Cargo