

POLITECNICO METROPOLITANO



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

POLITÉCNICO METROPOLITANO



TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN

HOTELERÍA Y TURISMO

MÓDULOS DE FORMACIÓN

Pereira
Junio, 2023



Contenido

MÓDULO No.1 Servicio a la Mesa.....	3
MÓDULO No. 2 Etiqueta y Protocolo.....	15
MÓDULO No.3 Principios Administrativos.....	27
MÓDULO No.4 Mercadeo.....	39
MÓDULO No. 5 Informática Básica.....	55
MÓDULO No. 6 Inglés Básico.....	63
MÓDULO No. 7 Regiduría de Pisos.....	75
MÓDULO No. 8 Contabilidad I.....	87
MÓDULO No. 9 Enología, Bar y Coctelería.....	102
MÓDULO No. 10 Gastronomía.....	114
MÓDULO No.11 Servicio al Cliente.....	125
MÓDULO No.12 Producción Documental.....	138
MÓDULO No.13 Emprendimiento.....	146
MÓDULO No.14 Plan de Empresa.....	151
MÓDULO No. 15 Costos y Presupuestos.....	159
MÓDULO No.16 Reservas y Recepción.....	170
MÓDULO No. 17 Profundización I.....	191
MÓDULO No. 18 Diseño de Paquetes Turísticos.....	198
MÓDULO No. 19 Organización de Eventos.....	206
MÓDULO No. 20 Asesoría a Viajeros.....	218
MÓDULO No.21 Ética y Valores.....	225
MÓDULO No. 22 Profundización II.....	232



MÓDULO No.1 Servicio a la Mesa

MÓDULO N° 01	SERVICIO A LA MESA	
DURACIÓN	56 HORAS	
	Teóricas	28 HORAS
	Prácticas	28 HORAS
COMPETENCIA(S) A DESARROLLAR		
<u>COMPETENCIA 1:</u> 260201017 Servir alimentos y bebidas de acuerdo con estándares y procedimientos técnicos	Elemento de competencia : 01 01. Alistar área de servicio	
	Elemento de competencia: 02 02. Atender cliente	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE		
1. Reconocer el origen, características y propiedades de los alimentos y los aplica en la presentación de una carta – menú. 2. Conocer y aplicar la calidad total en el servicio al cliente. 3. Aplicar eficazmente las técnicas del pre-alistamiento del salón, menaje y el personal operativo de acuerdo con las necesidades del cliente. 4. Organizar, montar, presentar el portafolio y dar atención aplicando tres tipos de servicio. (Proyecto final)		



PROGRAMACIÓN METODOLÓGICA		
UNIDAD DE APRENDIZAJE 1: BROMATOLOGIA, LA CARTA Y EL MENÚ		
DURACIÓN UNIDAD	18.67 HORAS	
	Teóricas	9,33 HORAS
	Prácticas	9,33 HORAS
CONTENIDOS		
DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS		
<p>SABER 1. Terminología gastronómica</p> <p>a. Los productos servidos responden a la solicitud del cliente.</p> <p>b. Bromatología</p> <p>SABER 2. Normas de higiene manipulación y seguridad</p> <p>a. Aplicación de las normas de higiene, manipulación y seguridad durante el servicio.</p> <p>b. Disposición de residuos.</p>		
DE PROCESOS (SABER HACER)		
<p>HACER 1. (SABER 1) Reconoce las propiedades nutritivas de los alimentos.</p> <p>a. Propiedades alimenticias</p> <p>b. Grupo de alimentos</p> <p>c. Elementos nutritivos</p> <p>HACER 2. (SABER 2) Desarrolla una Carta y el menú.</p> <p>a. Estructura y diseño de una carta</p>		



- b. Tipos de carta
- c. Orden de estructuración de un menú.
- d. Aplicación del menú clásico francés de los 14 servicios.

ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (SABER 1-HACER 1)

- a. Cuidadoso con la aplicación de las normas de urbanidad
- b. Genera criterios técnicos para ofertar alimentos y bebidas
- c. Aplica las normas de cortesía durante el servicio

SER 2. (SABER 2-HACER 2)

- a. Pulcro en la presentación de los diferentes montajes de mesas
- b. Asertivo en el lenguaje utilizado.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. Desarrolla un criterio técnico para establecer procesos de atención y servicio.

CRITERIO 2. Describe con palabras las características de ingredientes y preparación de los platos ofertados.

CRITERIO 3. Argumenta y soluciona inquietudes y objeciones de los clientes respecto a la oferta del restaurante.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

Conocimiento:



Respuestas a preguntas sobre: propiedades de la composición del menú y de la carta de alimentos.

Desempeño:

Orienta al cliente acerca de la conveniencia de consumir un menú adecuado a los gustos particulares y a los principios de gastronomía; mejora los indicadores de venta y rotación de productos ofertados e incrementa los niveles de satisfacción entre los clientes.

Producto:

Presenta una carta para restaurante según el estudio de mercado realizado separándose del menú del día.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas	Instrumento
Observación directa	Lista de chequeo
Formulación de preguntas	Cuestionarios
Simulación de situaciones	Lista de chequeo
Entrevista	Cuestionario

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

Presentación de situaciones problemáticas

Ejemplos de cada uno de los temas

Videos que tengan relación con el tema

Simulación de escenarios



Formulación de preguntas

Entrevistas personales

Conforma equipos de trabajo

Entrega guías de estudio

Aplica evaluaciones

Asesora permanentemente a los estudiantes

Estudiante:

Analiza, estudia y resuelve problemas,

Elabora de documentos

Estructuración del proyecto de clase.

Estudia los casos.

Práctica con los talleres.

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

Recursos físicos

Documentos

Menaje de mesa y bar

Consultas legales

Software

Videos

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE



<ol style="list-style-type: none"> 1. Salón de clase 2. Visitas guiadas 3. Laboratorio 4. Trabajo de campo 		
UNIDAD DE APRENDIZAJE 2: CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE		
DURACIÓN UNIDAD	18.67 HORAS	
	Teóricas	9,33 HORAS
	Prácticas	9,33 HORAS
CONTENIDOS		
DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)		
SABER 1. Calidad total <ol style="list-style-type: none"> a. Calidad del servicio b. El triángulo del servicio c. Dimensiones 		
DE PROCESOS (SABER HACER)		
HACER 1. (SABER 1) Aplicar los principios de calidad <ol style="list-style-type: none"> a. Desarrollar la estrategia del servicio b. Implementar el ciclo del servicio. 		
ACTITUDINAL (SER)		
SER 1. (SABER 1 HACER 1) Comportamiento para la calidad.		



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

- a. Reglas fundamentales de la profesión.
- b. Higiene y presentación personal
- c. Corrección de malos hábitos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Desarrolla el servicio con base en parámetros
2. Describe la importancia de la calidad del servicio como identidad de una empresa
3. Reconoce y aplica el servicio de acuerdo a parámetros establecidos en clase.
4. Aplica el flujo de servicio para el departamento de alimentos y bebidas.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

De conocimiento:

Respuestas a preguntas sobre: ¿en qué consiste la calidad en el servicio?

De Desempeño:

Maneja los parámetros de calidad total para mantener la categoría y el servicio del establecimiento.

De Producto:

Documenta y realiza reportes de reclamaciones.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas	Instrumento
Observación directa	Lista de chequeo
Formulación de preguntas	Cuestionarios
Simulación de situaciones	Lista de chequeo



ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

Entrega el calendario o cronograma de actividades

Explicación o planteamiento del tema de desarrollo

Presentación de situaciones problemáticas

Ejemplos de cada uno de los temas

Videos que tengan relación con el tema

Simulación de escenarios

Formulación de preguntas

Entrevistas personales

Conforma equipos de trabajo

Entrega guías de estudio

Aplica evaluaciones

Asesora permanentemente a los estudiantes

Estudiante:

Analiza, estudia y resuelve problemas,

Elabora de documentos

Estructuración del proyecto de clase.

Estudia los casos.

Práctica con los talleres.

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

Recursos físicos



Documentos
Menaje de mesa y bar
Consultas legales
Software
Videos

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE

1. Salón de Mesa y Bar
2. Visitas guiadas

UNIDAD DE APRENDIZAJE 3: LA MISE EN PLACE, MENAJE Y BRIGADAS DE OPERACIÓN

DURACIÓN UNIDAD	18.67 HORAS	
	Teóricas	9,33 HORAS
	Prácticas	9,33 HORAS

CONTENIDOS

DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)

- SABER 1. El montaje
- a. Distribución del espacio según requerimientos
 - b. La mise en place
- SABER 2. El menaje
- a. Lencería
 - b. La vajilla
 - c. Cubertería
 - d. Cristalería



SABER 3. Las brigadas

- a. Funciones
- b. Jerarquías
- c. Mise en place

DE PROCESOS (SABER HACER)

HACER 1. (SABER 1) Preparar el salón y estaciones de servicio y áreas comunes.

- a. Organizar el salón comedor El salón - comedor
- b. Alistar las estaciones de servicio
- c. Reconoce las Áreas comunes y las organiza

HACER 2. (SABER 2) Controlar inventarios

- a. Realizar la mise en place
- b. Verificar estado de lencería, vajilla, cubertería y cristalería del restaurante

HACER 3. (SABER 3) Asumir las jerarquías dispuestas en el establecimiento gastronómico

- a. Coordinar funciones y responsabilidades.
- b. Respetar las jerarquías de la empresa
- c. Realizar la mise en place

ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (SABER 1-HACER 1)

- a. Cuidadoso con la aplicación de las normas de higiene
- b. Pulcro en la presentación de los diferentes documentos

SER 1. (SABER 2-HACER 2)

- a. Asertivo en el lenguaje utilizado



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

b. Pulcro en su presentación personal

SER 1. (SABER 2-HACER 3)

a. Disposición para trabajar en equipo.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. (SABER 1-HACER 1-SER 1) Elabora correctamente el pre-alistamiento del salón comedor

CRITERIO 2. (SABER 2-HACER 2-SER 2) Dispone oportuna y correctamente el menaje requerido para la prestación del servicio.

CRITERIO 3. (SABER 3-HACER 3-SER 3) Distribuye la brigada de personal de acuerdo a los requerimientos del establecimiento realizando la mise en place respectiva.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

De conocimiento: Da respuesta a preguntas sobre: La mise en place, el menaje y las funciones del personal del establecimiento gastronómico.

De Desempeño: Verifica, supervisa y realiza los diferentes procesos para la atención en un restaurante.

De Producto: Realiza la mise en place, el montaje, presta el servicio, realiza la venta según el portafolio de servicios (carta) y da atención a clientes según la categoría del establecimiento.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas	Instrumento
Observación directa	Lista de chequeo



Formulación de preguntas	de	Cuestionarios
Simulación de situaciones	de	Lista de chequeo
Entrevista		Cuestionario

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

Entrega el calendario o cronograma de actividades

Explicación o planteamiento del tema de desarrollo

Presentación de situaciones problemáticas

Ejemplos de cada uno de los temas

Videos que tengan relación con el tema

Simulación de escenarios

Formulación de preguntas

Entrevistas personales

Conforma equipos de trabajo

Entrega guías de estudio

Aplica evaluaciones

Asesora permanente a los estudiantes

Estudiante:

Analiza, estudia y resuelve problemas,

Elabora de documentos

Estructuración del proyecto de clase.



Estudia los casos. Práctica con los talleres.
MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS
Recursos físicos Documentos Menaje de mesa y bar Consultas legales Software Videos
ESCENARIOS DE APRENDIZAJE
1. Salón de Mesa y Bar 2. Visitas guiadas

MÓDULO No. 2 Etiqueta y Protocolo

MÓDULO N° 02	ETIQUETA Y PROTOCOLO	
DURACIÓN	56 HORAS	
	Teóricas	28 HORAS
	Prácticas	28 HORAS
COMPETENCIA(S) A DESARROLLAR		



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

<p>COMPETENCIA BÁSICA:</p> <p>Organizar eventos de acuerdo al portafolio de servicios y al estudio de mercado.</p>	<p>Elemento de competencia: 01</p> <p>Planear los eventos a realizar de acuerdo con la contratación establecida.</p>	
	<p>Elemento de competencia: 02</p> <p>Desarrollar eventos de acuerdo a los requerimientos del usuario y el tipo de evento..</p>	
<p>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</p>		
<p>1. Identificar y practicar las normas de urbanidad para el comportamiento social y su aplicación en los diferentes actos protocolarios.</p> <p>2. Desarrollar los diferentes pasos del protocolo y la etiqueta en la organización de reuniones sociales, empresariales y culturales.</p> <p>3. Desarrollar apropiadamente la venta del portafolio de servicios aplicando las técnicas de comunicación asertiva.</p> <p>4. Presentar un portafolio de servicios para organizar eventos aplicando los conceptos de etiqueta y protocolo (taller parcial de aula).</p>		
<p>PROGRAMACIÓN METODOLÓGICA</p>		
<p>UNIDAD DE APRENDIZAJE 1: NORMAS DE URBANIDAD, ETIQUETA Y PROTOCOLO</p>		
<p>DURACIÓN UNIDAD</p>	<p>18.67 HORAS</p>	
	<p>Teóricas</p>	<p>9,33 HORAS</p>
	<p>Prácticas</p>	<p>9,33 HORAS</p>
<p>CONTENIDOS</p>		
<p>DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)</p>		
<p>SABER 1. Reconocer la Urbanidad, la etiqueta y el protocolo</p> <p>a. El comportamiento social</p>		



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

b. Relaciones humanas

c. Los protocolos del servicio.

DE PROCESOS (SABER HACER)

HACER 1. (SABER 1) Aplicar las Normas específicas

- a. Conocer las normas de urbanidad
- b. Conocer las normas de etiqueta
- c. Desarrollar los procedimientos protocolarios

ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (SABER 1 HACER 1)

- a. Cuidadoso con la aplicación de las normas de urbanidad
- b. Asertivo en el trato con los clientes
- c. Aplicado en los procedimientos protocolarios

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. Estructura adecuadamente las relaciones interpersonales entre clientes interno y externos.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

Conocimiento: Respuestas a preguntas sobre: La manera de aplicar las normas de urbanidad, etiqueta y protocolo en los diferentes actos sociales.

Desempeño: Refleja cultura y buen trato en las diferentes relaciones interpersonales establecidas.

Producto: Elabora y documenta los pasos requeridos para implementar protocolos de servicio.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas:

Instrumento:



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

Observación directa a los estudiantes verificando que se aplique el método de enseñanza	Lista de chequeo
Formulación de preguntas sobre temas vistos	Cuestionarios, quiz, preguntas orales, ejercicios de aplicación
Simulación de situaciones reales y ejercicios de montaje y atención de mesa.	Lista de chequeo, ejercicios de aplicación
Entrevista a cada estudiante y por grupos auto-evaluación sobre los temas aprendidos	Cuestionario y retroalimentación

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

Entrega el calendario o cronograma de actividades

Explicación o planteamiento del tema de desarrollo

Presentación de situaciones problemáticas

Demostración

Formulación de preguntas

Entrevistas personales

Conforma equipos de trabajo

Entrega guías de estudio

Aplica evaluaciones

Asesora permanentemente a los estudiantes

Estudiante:

Analiza, estudia y resuelve problemas,



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

<p>Elabora de documentos</p> <p>Estructuración el proyecto de clase.</p> <p>Estudia los casos.</p> <p>Práctica con los talleres.</p>					
MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS					
<p>Recursos físicos</p> <p>Documentos</p> <p>Menaje de mesa y bar</p> <p>Consultas legales</p> <p>Software (Amadeus)</p> <p>Videos</p>					
ESCENARIOS DE APRENDIZAJE					
<p>1. Salón de clase</p> <p>2. Entorno laboral</p> <p>3. Entorno social</p> <p>4. Laboratorio</p>					
UNIDAD DE APRENDIZAJE 2: PROTOCOLO EN LA MESA, SOCIAL, EMPRESARIAL Y GUBERNAMENTAL					
DURACIÓN UNIDAD	18.67 HORAS				
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 60%;">Teóricas</td> <td style="text-align: center;">9,33 HORAS</td> </tr> <tr> <td>Prácticas</td> <td style="text-align: center;">9,33 HORAS</td> </tr> </table>	Teóricas	9,33 HORAS	Prácticas	9,33 HORAS
	Teóricas	9,33 HORAS			
Prácticas	9,33 HORAS				
CONTENIDOS					
DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)					
<p>SABER 1. Reconocer los principios de La etiqueta</p>					



- a. Clase de reuniones
- b. Formas de etiqueta en los eventos sociales y empresariales.
- c. La diplomacia

SABER 2. Reconocer los fundamentos de El protocolo

- a. Clases y tipos de protocolos
- b. Parámetros protocolarios y su aplicación en eventos
- c. Protocolo gubernamental

DE PROCESOS (SABER HACER)

HACER 1. (SABER 1) Aplicar el principio de Las Precedencias

- a. Organizar invitados según estilo (Francés e Inglés)
- b. Aplicar el decreto 770 del 12 de Marzo de 1983 - Artículo 22
- c. Aplicar las precedencias gubernamentales en actos privados

HACER 2. (SABER 2) Identificar características del espacio físico

- a. Según tipo de reunión
- b. Según jerarquías
- c. Montar mesa según distribución física.

ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (SABER 1 HACER 1)

- a. Cuidadoso con la aplicación de las normas de etiqueta
- b. Aplicado en los procedimientos protocolares
- c. Recursivo en la asesoría a los anfitriones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

CRITERIO 1.

- a. Implementa adecuadamente los diferentes montajes de mesa según los mapas de precedencias.
- b. Distribuye técnicamente los invitados según las jerarquías establecidas en el Decreto Ley 770
- c. Estructura los menús de Alimentos y Bebidas según las exigencias protocolarias

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

De conocimiento: Respuestas a preguntas sobre: Explica las necesidades de la Etiqueta y el Protocolo en las diferentes reuniones a celebrar

De Producto: Evidencia un criterio técnico en cada uno de los pasos protocolarios a desarrollar en las reuniones formales.

De Desempeño: Diseña y organiza los espacios de acuerdo con las reuniones sociales, empresariales y gubernamentales.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas:	Instrumento:
Entrevista a cada estudiante y por grupos auto-evaluación sobre los temas aprendidos	Cuestionario y retroalimentación

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

- o Entrega el calendario o cronograma de actividades
- o Explicación o planteamiento del tema de desarrollo
- o Presentación de situaciones problemáticas
- o Demostración
- o Formulación de preguntas



- o Entrevistas personales
- o Conformar equipos de trabajo
- o Entregar guías de estudio
- o Aplicar evaluaciones
- o Asesorar permanentemente a los estudiantes

Estudiante:

Analiza, estudia y resuelve problemas,

Elabora documentos

Estructuración del proyecto de clase.

Estudia los casos.

Práctica con los talleres.

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

Recursos físicos

Documentos

Menaje de mesa y bar

Consultas legales

Videos

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE

Salón de clase

Entorno laboral

Entorno social



Laboratorio		
UNIDAD DE APRENDIZAJE 3: LA COMUNICACIÓN, EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y LA VENTA.		
DURACIÓN UNIDAD	18.67 HORAS	
	Teóricas	9,33 HORAS
	Prácticas	9,33HORAS
CONTENIDOS		
DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)		
<p>SABER 1. Reconocer técnicas de La comunicación</p> <p>a. Asertiva</p> <p>b. Tipos de clientes</p> <p>SABER 2. Reconocer la técnica del portafolio de servicios</p> <p>a. De alimentos y bebidas</p> <p>b. Otros servicios</p> <p>SABER 3. Reconocer las técnicas de Las ventas</p> <p>a. Elementos de mercadeo</p> <p>b. Técnicas y pasos de la venta</p>		
DE PROCESOS (SABER HACER)		
<p>HACER 1. (SABER 1) Aplicar diálogos específicos</p> <p>a. Aplicar las diferentes formas de saludo y presentación</p> <p>b. La expresión corporal</p>		



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

HACER 2. (SABER 2) Diseñar una oferta comercial

- a. Servicios gastronómicos
- b. Alquileres y otros servicios

HACER 3. (SABER 3) Aplicar elementos de mercadeo

- a. La competencia
- b. Resultados comerciales

ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (SABER 1 HACER 1)

- a. Asertivo con la aplicación de las normas de comunicación
- b. Atento en las necesidades de los clientes

SER 2. (SABER 2 HACER 2)

- a. Pulcro en la presentación de su portafolio de servicios
- b. Respetuoso de las normas legales

SER 3. (SABER 3 HACER 3)

- a. Persuasivo con el tratamiento hacia los clientes
- b. Recursivo en la solución de conflictos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1.

- a. Aplica las técnicas de comunicación.
- b. Asertivo en el diálogo con los clientes al presentar su oferta de servicios.



CRITERIO 2.

- a. Aplica sus conocimientos de alimentos y bebidas en la estructuración de su portafolio de servicios.
- b. Responde a las necesidades del mercado y afronta la competencia.

CRITERIO 3.

- a. Obtiene las metas y objetivos establecidos por la empresa.
- b. Realiza un estudio de mercado.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

De conocimiento: Respuestas a preguntas sobre: La comunicación asertiva, carteristas y tipos de servicio y técnicas de venta.

De Producto: Implementa un portafolio de servicios según las tendencias del mercado y sus características.

De Desempeño: Aplica las técnicas de venta para ofertar los productos y servicios según su portafolio.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas:	Instrumento:
Entrevista a cada estudiante y por grupos auto-evaluación sobre los temas aprendidos	Cuestionario y retroalimentación

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

Entrega el calendario o cronograma de actividades



Explicación o planteamiento del tema de desarrollo

Presentación casos

Ejemplos de cada uno de los temas

Videos que tengan relación con el tema

Simulación de escenarios

Formulación de preguntas

Entrevistas personales

Conforma equipos de trabajo

Entrega guías de estudio

Aplica evaluaciones

Asesora permanente a los estudiantes

Estudiante:

Analiza, estudia y resuelve problemas,

Elabora de documentos

Estructuración del proyecto de clase.

Estudia los casos.

Práctica con los talleres.

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

Recursos físicos

Documentos

Menaje de mesa y bar

Consultas legales



Software

Videos

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE

- Salón de clase
- Entorno laboral
- Entorno social
- Laboratorio





COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

MÓDULO N.º 03	PRINCIPIOS ADMINISTRATIVOS	
DURACIÓN	56 HORAS	
	Teóricas	28 HORAS
	Prácticas	28 HORAS
COMPETENCIA(S) A DESARROLLAR		
<p>COMPETENCIA 1:</p> <p>210601023 Coordinar actividades de acuerdo con estrategias de gestión y proceso administrativo.</p> <p>COMPETENCIA 2:</p> <p>UC1791_3</p> <p>Realizar las gestiones administrativas y económico-financieras de pequeños negocios o microempresas. RP 1:</p> <p>Realizar los trámites necesarios para emprender o desarrollar pequeños negocios o microempresas, respetando la normativa vigente, en función de la forma jurídica seleccionada y utilizando el asesoramiento o servicios externos -públicos o privados- cuando la complejidad lo requiera.</p>	<p>Elemento de competencia: 01</p> <p>01 Identificar las etapas del proceso administrativo. Comprender y aplicar las etapas en diferentes casos de la vida diaria y empresarial.</p>	



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

	Elemento de competencia: 02	
	02 Identificar la planeación como etapa fundamental en el proceso administrativo, Utilizar sus elementos como herramientas administrativas en donde se pueda verificar su aplicación en diferentes casos empresariales.	
	Elemento de competencia: 03	
	03 Reconocer la Etapa de la organización como función del proceso administrativo y aplicar sus elementos en la estructuración formal de una empresa	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las etapas del proceso administrativo. Comprender y aplicar las etapas en diferentes casos de la vida diaria y empresarial. 2. Identificar la planeación como etapa fundamental en el proceso administrativo, Utilizar sus elementos como herramientas administrativas en donde se pueda verificar su aplicación en diferentes casos empresariales. 3. Reconocer la Etapa de la organización como función del proceso administrativo y aplicar sus elementos en la estructuración formal de una empresa 		
PROGRAMACIÓN METODOLÓGICA		
UNIDAD DE APRENDIZAJE 1: ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.		
DURACIÓN UNIDAD	18.67 HORAS	
	Teóricas	9,33 HORAS
	Prácticas	9,33 HORAS



CONTENIDOS		
DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS		
<p>SABER 1. Concepto Proceso Administrativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Concepto. b. Importancia. <p>SABER 2. Etapas del Proceso Administrativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Fase Mecánica – Estructural. b. Fase Dinámica – Operativa 		
DE PROCESOS (SABER HACER)		
<p>HACER 1. (SABER 1) Entender el concepto Proceso Administrativo -</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Identificar las principales situaciones en las que es útil el proceso administrativo en diferentes escenarios empresariales y cotidianos. b. Aplicar el proceso administrativo a una estructura organizacional. c. Entender la importancia del proceso administrativo. <p>HACER 2. (SABER 2) Diferenciar las etapas del Proceso Administrativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Entender la importancia de diferenciar las etapas del proceso administrativo, b. Reconocer las etapas del proceso administrativo. 		
ACTITUDINAL (SER)		
<p>SER 1. (SABER 1 HACER 1)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Escucha con atención las sugerencias realizadas a su plan de trabajo b. Honesto frente a las argumentaciones dadas c. Proactivo y creativo a la hora de realizar las actividades propuestas d. Puntual en la presentación de las actividades <p>SER 2. (SABER 2 HACER 2)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Reflexivo en la importancia del trabajo en equipo para la creación del proyecto empresarial 		



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

- b. Responsable en el buen manejo del aula virtual
- c. Solidario y tener buen trato con los compañeros

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. (SABER 1 HACER 1 SER 1)

- a. Diseña una aplicación del proceso administrativo diferente al enfoque empresarial.
- d. Aplica las funciones del proceso administrativo a un caso del entorno real no empresarial.

CRITERIO 2. (SABER 2 HACER 2 SER 2)

- b. Conoce el concepto de proceso administrativo, sus etapas y generalidades.
- c. Analizar y reconocer las funciones del administrador los aplica al proyecto de simulación empresarial.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

DE CONOCIMIENTO:

Desarrolla talleres en donde se evidencia y reconoce las diferentes etapas del proceso administrativo y sus principales elementos.

DE PRODUCTO:

En el proyecto empresarial se aplica cada una de las etapas del proceso administrativo.

DE DESEMPEÑO:

Desarrolla y Aplica adecuadamente todos los conceptos estudiados en la unidad.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas de Evaluación:

Talleres de Profundización: Para concluir cada unidad se elabora una actividad y un taller de profundización, utilizando como instrumento evaluativo preguntas tipo cuestionario.

Simulación de Situaciones: En cada unidad se presentaran situaciones que impliquen el desarrollo de una idea, de un formulario o de un análisis, como instrumento evaluativo se realizará una lista de chequeo.

Observación Directa: Mediante el proyecto de implementación o mejoramiento de un departamento de Talento Humano en una Pyme, se evidenciará lo aprendido en el módulo y como instrumento evaluativo se realizará una lista de chequeo.



ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS		
Docente:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Instruirá sobre el marco teórico del concepto general del proceso administrativo y las funciones del administrador. 2. Orienta el trabajo en grupo para la socialización de los resultados de los estudiantes y la ampliación del proceso enseñanza aprendizaje. 		
Estudiante:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sustentará el desarrollo de talleres sobre casos específicos. 2. Realiza las consultas requeridas para ampliar su conocimiento 3. Aporta materiales escritos y audiovisuales que permitan mayores niveles de comprensión de las temáticas. 		
MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Informes de prensa y medios especializados (Internet, revistas especializadas y periódicos) 2. Estudio de Casos. 3. Libros y textos realizados sobre el tema. 		
ESCENARIOS DE APRENDIZAJE		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Entorno empresarial y social. 2. Visitas Guiadas. 3. Charlas con empresarios. 4. Salón de clase 		
UNIDAD DE APRENDIZAJE 2: PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.		
DURACIÓN UNIDAD	18.67 HORAS	
	Teóricas	9,33 HORAS
	Prácticas	9,33 HORAS
CONTENIDOS		
DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)		
SABER 1. Concepto Planeación.		
<ol style="list-style-type: none"> a. Concepto. b. Elementos 		



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

Visión.
Misión.
Objetivos y Metas.
Políticas.
Estrategias
Diagnóstico
DOFA
Presupuestos.
Diagrama de Flujo.
Diagrama de Gantt.

SABER 2. Clases de Planeación.

- a. Planeación Estratégica.
Concepto.
- b. Planeación Táctica.
Concepto
- c. Planeación Operativa.
Concepto.

DE PROCESOS (SABER HACER)

HACER 1. (SABER 1)

- Identificar diferentes conceptos de planeación y sus clases
- Crear y estructurar la Misión, Visión, objetivos, políticas institucionales, reglamento interno de trabajo para el proyecto de simulación empresarial.
- Analizar el entorno en donde se va a desarrollar la actividad del proyecto de simulación empresarial y elaborar el diagnostico DOFA.
- Crear y estructurar los procesos y procedimientos del proyecto de simulación empresarial y plasmarlos mediante diagramas de flujo y diagramas de Gantt.

HACER 2. (SABER 2).

- Crear y estructurar la planeación Estratégica del proyecto de simulación empresarial.
- Crear y estructurar la planeación Táctica del proyecto de simulación empresarial.

ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (SABER 1 HACER 1)

- a. Escucha con atención las sugerencias realizadas a su plan de trabajo
- b. Honesto frente a las argumentaciones dadas
- c. Puntual en la presentación de las actividades



SER 2. (SABER 2 HACER 2)

- a. Responsable en el buen manejo del aula virtual
- b. Solidario y tener buen trato con los compañeros.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. (SABER 1 HACER 1 SER 1)

- a. Identifica adecuadamente los elementos de planeación en el proyecto de simulación empresarial.
- b. Elabora un completo diagnóstico interno y externo y matriz DOFA para el análisis de la viabilidad del proyecto de simulación empresarial.
- c. Analiza y reconoce el concepto de planeación y sus elementos, aplicándolos al proyecto de simulación empresarial

CRITERIO 2. (SABER 2 HACER 2 SER 2)

- a. Diseña y elabora los procesos y procedimientos aplicados al proyecto de simulación teniendo en cuenta los parámetros establecidos
- b. Hace un diseño completo de la planeación estratégica de la empresa del proyecto de simulación empresarial

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

DE CONOCIMIENTO:

Desarrolla talleres en donde se hace reconocimiento de los diferentes tipos de planeación cuadro comparativo entre sí y conceptualización de cada uno de los tipos de planes vistos en la unidad.

DE PRODUCTO:

Proyecto de simulación empresarial desarrollo de la unidad, en donde el estudiante diseñará la planeación estratégica, táctica y operativa aplicada a su proyecto de simulación empresarial

DE DESEMPEÑO:

Desarrolla y Aplica adecuadamente todos los conceptos estudiados en la unidad, al proyecto empresarial.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas de Evaluación:



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

Talleres de Profundización: Para concluir cada unidad se elabora una actividad y un taller de profundización, utilizando como instrumento evaluativo preguntas tipo cuestionario.

Simulación de Situaciones: En cada unidad se presentarán situaciones que impliquen el desarrollo de una idea, de un formulario o de un análisis, como instrumento evaluativo se realizará una lista de chequeo.

Observación Directa: Mediante el proyecto de implementación o mejoramiento de un departamento de Talento Humano en una Pyme, se evidenciará lo aprendido en el módulo y como instrumento evaluativo se realizará una lista de chequeo.

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

1. Desarrollará talleres de aplicación con diferentes tipos de empresas ejemplos para el taller de simulación.
2. Orientaciones para el desarrollo de guías
3. Orienta el trabajo en grupo para la socialización de los resultados de los estudiantes y la ampliación del proceso enseñanza aprendizaje.
4. Orienta a los estudiantes sobre bibliografía y sitios en internet

Estudiante:

1. Sustentará el desarrollo de talleres sobre casos específicos de los talleres de simulación empresarial creados por ellos en clase a lo largo del proceso.
2. Trabaja en equipo asumiendo los roles según el plan de formación
3. Realiza las consultas requeridas para ampliar su conocimiento
4. Aporta materiales escritos y audiovisuales que permitan mayores niveles de comprensión de las temáticas.
5. Justificara y sustentará las decisiones tomadas en su taller de simulación empresarial mediante el uso de audiovisuales.

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

1. Informes de prensa y medios especializados (Internet, revistas especializadas y periódicos)
2. Libros y textos realizados sobre el tema.

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE

1. Entorno empresarial y social.
2. Visitas Guiadas.



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

3. Charlas con empresarios.
4. Salón de clase

UNIDAD DE APRENDIZAJE 3: PROCESO ADMINISTRATIVO Y ESTRUCTURACIÓN FORMAL DE UNA EMPRESA.

DURACIÓN UNIDAD	18.67 HORAS	
	Teóricas	9,33 HORAS
	Prácticas	9,33 HORAS

CONTENIDOS

DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)

SABER 1. Organización, Normas Técnicas En La Realización De Las Actividades

- a. Concepto
- b. Tipos de Organización.
- c. Organización Formal
 - Lineal
 - Funcional.
 - Lineo Funcional.
 - Staff,
- d. Organigrama.
- e. Organización Informal.

SABER 2. Desarrollo de la Organizacional, Funciones De Una Unidad Administrativa (B,C)

- a. Organización del Espacio.
- b. Organización del Tiempo.
- c. Organización del Trabajo.
- d. Proceso de Organización.

DE PROCESOS (SABER HACER)

HACER 1. (SABER 1) Reconocer los Tipos de Organización.



- a. Analizar e interpretar los conceptos, elementos y clases de organización
- b. Identificar los estilos de organización aplicados en las empresas e identificar el más adecuado para su proyecto empresarial.

HACER 2. (SABER 2). Desarrollar estrategias de organización del tiempo, espacio y trabajo.

- a. Determinar la importancia de la organización del espacio, en las empresas y aplicarlo a su proyecto de simulación empresarial.
- b. Hacer la división del trabajo en su proyecto de simulación empresarial
- c. Identificar los tipos de organigrama y elaborar el organigrama del proyecto de simulación empresarial.
- d. Identificar los elementos que componen un manual de funciones y elaborar el de su proyecto de simulación empresarial

ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (SABER 1 HACER 1)

- a. Responsable en el buen manejo de los elementos
- b. Solidario y tener buen trato con los compañeros.
- c. Trabaja en equipo

SER 2. (SABER 2 HACER 2)

- a. Organizado en las labores que realiza.
- b. Toma decisiones en equipo y aplica la división del trabajo en su ejecución del proyecto.
- c. Eficiente en las labores que realiza.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. (SABER 1 HACER 1 SER 1)

- a. Identificar la organización como función del proceso administrativo
- b. Aplicar sus elementos en la estructuración formal de una empresa.
- c. Identificar los estilos de organización aplicados en las empresas e identificar el más adecuado para su proyecto empresarial.



- d. Identificar los tipos de organigrama y elaborar el organigrama del proyecto de simulación empresarial.
- e. Diseñar organigramas según el tipo de empresa y de organización.
- f. Elaborar adecuadamente un manual de funciones acorde con las necesidades de la empresa.

CRITERIO 2. (SABER 2 HACER 2 SER 2)

- a. Analiza los conceptos, elementos y clases de organización.
- b. Organiza el espacio, aplicando los conceptos vistos y adaptándose a su proyecto de simulación empresarial.
- c. Elaborar la división del trabajo en su proyecto de simulación empresarial. Identificar los elementos que componen un manual de funciones y elaborar el de su proyecto de simulación empresarial.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

De conocimiento

Taller para el reconocimiento de los diferentes tipos de organización y sus elementos.

De Producto

Proyecto de simulación empresarial desarrollo de la cuarta unidad, en donde el estudiante elaborará el plano de la empresa, su organigrama y manual de funciones aplicando todos los conceptos vistos en la unidad.

De Desempeño

Desarrolla y aplica adecuadamente todos los conceptos estudiados en la unidad, al proyecto empresarial.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

1. Talleres de profundización sobre los temas
2. Ejercicios de aplicación al final de cada unidad del módulo
3. Adjudicación y sustentación aplicación de la unidad en el taller de simulación empresarial planteando las estrategias y alternativas escogidas según el caso.

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

Docente:

El DOCENTE propicia la integración entre la teoría y la práctica mediante demostraciones, socialización de conceptos, orientaciones para el desarrollo de guías, prepara y realiza evaluaciones y/o talleres previamente concertadas.

Estudiante:

El estudiante participa activamente en las actividades coordinadas por el DOCENTE mediante el desarrollo de guías, talleres y el desarrollo de su proyecto de simulación empresarial.

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

1. Ejercicios de observación del diario vivir y de la situación empresarial actual colombiana.
2. Libros y textos realizados sobre el tema.
3. Página Web de la Cámara de Comercio y Bogotá Emprende
4. Plataforma virtual

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE

1. Salón de clase
2. Entorno empresarial y social.
3. Visitas Guiadas.
4. Charlas con empresarios.



MÓDULO No.4 Mercadeo

MÓDULO N° 04	MERCADEO	
DURACIÓN	56 HORAS	
	Teóricas	28 HORAS
	Prácticas	28 HORAS
COMPETENCIA(S) A DESARROLLAR		



<p><u>COMPETENCIA 1:</u></p> <p>UC1788_3</p> <p>COMPETENCIA ESPECÍFICA (ESPAÑA- INCUAL)</p> <p>Planificar iniciativas y actividades empresariales en pequeños negocios o microempresas.</p> <p>RP 2: Planificar la estrategia de marketing del pequeño negocio o microempresa definiendo las variables de marketing-mix para su posicionamiento en el mercado.</p>	<p>Elemento De Competencia 01:</p> <p>Comprender el mercadeo como un proceso empresarial orientado a la satisfacción de necesidades y deseos de los clientes e identificar las ventas como una función técnica del mercadeo que facilita el desarrollo de intercambios comerciales.</p>
	<p>Elemento De Competencia 02:</p> <p>Identificar claramente el concepto de Investigación de Mercados, sus propósitos, sus alcances y su aplicación desde un punto de vista práctico.</p>
	<p>Elemento De Competencia 03</p> <p>Conocer los elementos y procedimientos de la segmentación del mercado para su aplicación en el medio empresarial e identificar a los clientes como individuos con comportamientos influenciados por múltiples variables que inciden en su percepción, satisfacción y/o reacción.</p>

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. Comprender el mercadeo como un proceso empresarial orientado a la satisfacción de necesidades y deseos de los clientes e identificar las ventas como una función técnica del mercadeo que facilita el desarrollo de intercambios comerciales.
2. Identificar claramente el concepto de Investigación de Mercados, sus propósitos, sus alcances y su aplicación desde un punto de vista práctico.
3. Conocer los elementos y procedimientos de la segmentación del mercado para su aplicación en el medio empresarial e identificar a los clientes como individuos con comportamientos influenciados por múltiples variables que inciden en su percepción, satisfacción y/o reacción.



PROGRAMACIÓN METODOLÓGICA		
UNIDAD DE APRENDIZAJE 1: EL MERCADEO Y LAS VENTAS - Comprender el mercadeo como un proceso empresarial orientado a la satisfacción de necesidades y deseos de los clientes e identificar las ventas como una función técnica del mercadeo que facilita el desarrollo de intercambios comerciales.		
DURACIÓN UNIDAD	18.67 HORAS	
	Teóricas	9,33 HORAS
	Prácticas	9,33 HORAS
CONTENIDOS		
DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)		
<p>SABER 1. Antecedentes Histórico del Mercadeo</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Origen del mercadeo b. Necesidades c. Deseos d. Beneficios del mercadeo <p>SABER 2. Evolución del marketing o mercadeo</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Enfoque de producción b. Enfoque de producto c. Enfoque de ventas d. Enfoque de Mercadeo <p>SABER 3. Mezcla de Mercadeo</p> <ul style="list-style-type: none"> a. El mix de marketing b. Producto c. Precio d. Plaza e. Promoción 		



SABER 4. Ventas

- a. Tipos de ventas
- b. El proceso de ventas

DE PROCESOS (SABER HACER)

HACER 1. (SABER 1) Identificar los Antecedentes Histórico que dan origen al Mercadeo

- a. **ORIGEN DEL MERCADEO:** Reconocer el mercadeo como actividad ligada al desarrollo del ser humano como individuo social y de intercambios.
- b. **NECESIDADES:** Entender e identificar las necesidades como una condición natural de los seres humanos.
- c. **DESEOS:** Acudir a la comprensión y utilización de los deseos como forma de persuadir la compra y/o preferencia de productos (bienes y servicios).

HACER 2. (SABER 2) Entender el mercadeo como una filosofía organizacional a las que las organizaciones llegaron gracias a su evolución o paso por diversos enfoques o paradigmas.

- a. **ENFOQUE DE PRODUCCIÓN:** Reconocer organizaciones que funcionan bajo en enfoque o filosofía de producción, sus ventajas y desventajas.
- b. **ENFOQUE DE PRODUCTO:** Reconocer organizaciones que funcionan bajo en enfoque o filosofía de producto, sus ventajas y desventajas.
- c. **ENFOQUE DE VENTA:** Reconocer organizaciones que funcionan bajo en enfoque o filosofía de venta, sus ventajas y desventajas.
- d. **ENFOQUE DE MARKETING:** Reconocer organizaciones que funcionan bajo en enfoque o filosofía de marketing, sus ventajas y desventajas.

HACER 3. (SABER 3) Determinar la Mezcla de Mercadeo y sus variables como herramienta fundamental para el éxito comercial de las organizaciones.



- a. Entender la mezcla de mercadeo como la herramienta para diseñar y poner en operación las estrategias comerciales de las organizaciones.
- b. Comprender la importancia y objetivos de los productos.
- c. Apreciar los precios y su importancia en el marco de estrategias globales.
- d. Vislumbrar la importancia de los procesos de distribución en las organizaciones
- e. Entender la promoción como elementos indispensables en los procesos comerciales y/o mercadológicos.

HACER 4. (SABER 4) Acudir y aplicar a las ventas para el logro de los objetivos comerciales y empresariales.

- a. **TIPOS DE VENTAS:** Identificar y diferenciar los tipos de ventas
- b. **EL PROCESO DE VENTAS:** Comprender y aplicar las fases o etapas del proceso de ventas.

ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (SABER 1 HACER 1)

- a. Interesado en comprender la función del mercadeo en las organizaciones y su rol en la satisfacción de necesidades y deseos.

SER 2. (SABER 2 HACER 2)

- a. Consciente del enfoque de mercadeo como filosofía apropiada para las organizaciones empresariales.

SER 3. (SABER 3 HACER 3)

- a. Detallado para determinar las acciones de cada una de las variables de la mezcla de mercadeo.

SER 3. (SABER 3 HACER 3)



- a. Ética y respeto al aplicar las ventas como proceso comercial mediante el cual se asesora a clientes frente a la satisfacción de sus necesidades y deseos por medio de un producto.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. (SABER 1 HACER 1 SER 1) Reconocer los antecedentes históricos que dieron origen al mercadeo como proceso o función organizacional en las empresas.

CRITERIO 2. (SABER 2 HACER 2 SER 2) Identifica las diversas filosofías que una organización puede adoptar a nivel comercial y la evolución de estas hasta el enfoque de marketing.

CRITERIO 3. (SABER 3 HACER 3 SER 3) Determina la mezcla de mercadeo como herramienta fundamental del mercadeo.

CRITERIO 4. (SABER 4 HACER 4 SER 4) Comprende las ventas como un proceso técnico fundamental en el mercadeo.

CRITERIO 5. (SABER 1-4 HACER 1-4 SER 1-4)

Identificar el mercadeo y sus generalidades como base fundamental para la competitividad de las empresas.

CRITERIO 6. (SABER 1-4 HACER 1-4 SER 1-4)

Reconocer los beneficios sociales y empresariales del mercadeo.

CRITERIO 7. (SABER 1-4 HACER 1-4 SER 1-4)



Entender los objetivos del marketing en las organizaciones y como este se vale de la mezcla de mercadeo para alcanzarlos.

CRITERIO 8. (SABER 1-4 HACER 1-4 SER 1-4)

Identificar los antecedentes históricos que dieron origen a la instauración del mercadeo en las organizaciones como área funcional.

CRITERIO 9. (SABER 1-4 HACER 1-4 SER 1-4)

Diferenciar el mercadeo estratégico del mercadeo operativo

CRITERIO 10. (SABER 1-4 HACER 1-4 SER 1-4)

Comprender las ventas como función importante dentro del mercadeo con procedimientos y técnicas específicas que contribuyen al éxito comercial de las organizaciones.

CRITERIO 11. (SABER 1-4 HACER 1-4 SER 1-4)

Entender el mercado como un conjunto de compradores reales o potenciales de un producto.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

Conocimiento:

Responde preguntas sobre la función del mercadeo, su evolución y el conjunto de procedimientos y variables de los cuales este se vale para el logro de sus objetivos.

Desempeño:

Proponer productos que satisfagan necesidades y deseos de mercados.

Aplica procesos de ventas de productos y servicios.



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

Analiza situaciones de mercadeo reales, tomando posición en esto basadas en argumentos razonables.

Producto:

Presenta mediante un documento una propuesta de 2 productos explicando como este logra satisfacer necesidades y deseos de un mercado.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas:	Instrumento:
Formulación de preguntas	Cuestionarios
Casuística	Foro de discusión

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

Explicación o planteamiento del tema de desarrollo

Entrega el calendario o cronograma de actividades

Presentación de situaciones problemáticas

Demostración

Formulación de preguntas

Entrevistas personales

Entrega guías de estudio

Aplica evaluaciones



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

Asesora permanentemente a los estudiantes		
Estudiante:		
Analiza, estudia y resuelve problemas,		
Elabora de documentos		
Estructuración del proyecto de clase.		
Estudia los casos.		
Práctica con los talleres.		
MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS		
Recursos físicos		
Documentos		
Software		
ESCENARIOS DE APRENDIZAJE		
Aula virtual		
Salón de clase		
UNIDAD DE APRENDIZAJE 2: INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Identificar claramente el concepto de Investigación de Mercados, sus propósitos, sus alcances y su aplicación desde un punto de vista práctico.		
DURACIÓN UNIDAD	18.67 HORAS	
	Teóricas	9,33 HORAS
	Prácticas	9,33 HORAS



CONTENIDOS		
DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)		
SABER 1. Investigación de mercados		
a. Investigación de mercados		
b. Beneficio y tipos de investigación de mercados		
SABER 2. Pasos para el desarrollo de una investigación de mercados		
a. Planteamiento de problemas y objetivos de investigación		
b. Fuentes de información primarias y secundarias		
c. Tamaño de la muestra		
SABER 3. Técnicas de Investigación o Instrumentos de recolección de datos		
a. Técnicas cualitativas: Entrevistas, grupos focales, observación		
b. Técnicas cuantitativas: Experimentos y encuestas		
SABER 4. Recolección y procesamiento de información		
a. Las encuestas		
b. Tipos de preguntas		
c. El plan de recolección de datos		
d. La recolección de datos		
SABER 5. El análisis de datos		
a. Tabulación de datos		
b. Distribución de frecuencias		
c. Medidas de tendencia central		



DE PROCESOS (SABER HACER)

HACER 1. (SABER 1) Utilizar la investigación de mercados como herramienta para el conocimiento de clientes y toma de decisiones organizacionales.

SABER 2. (SABER 2) Aplicar los pasos indispensables para el desarrollo de una investigación de mercados.

SABER 3. (SABER 3) Utilizar técnicas y herramientas diversas para el desarrollo de investigaciones de mercados.

SABER 4. (SABER 3) Recopilar datos de forma planeada y organizada velando por la veracidad y seguridad de la información.

SABER 5. (SABER 4) Interpretar la información producto de investigaciones de mercados haciendo uso de las tic's y de herramientas estadísticas.

ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (SABER 1 HACER 1)

- a. Dispuesto a comprender mercados mediante la aplicación de investigaciones

SER 2. (SABER 2 HACER 2)

- a. Proactivo en la aplicación de procedimientos para el desarrollo de investigaciones de mercado



SER 3. (SABER 3 HACER 3)

- a. Respetuoso al aplicar técnicas de investigación.

SER 4. (SABER 4 HACER 4)

- a. Previsivo frente a la recolección de datos

SER 4. (SABER 4 HACER 4)

- a. Analítico en la interpretación de datos e información producto de investigaciones de mercados.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. (SABER 1 HACER 1 SER 1) Comprende la investigación de mercados como herramienta para el entendimiento de clientes, consumidores y sus entornos.

CRITERIO 2. (SABER 2 HACER 2 SER 2) Determina y aplica el procedimiento sugerido para el desarrollo de investigaciones de mercados

CRITERIO 3. (SABER 3 HACER 3 SER 3) Reconoce y utiliza de forma apropiada técnicas de investigación de mercados.

CRITERIO 4. (SABER 4 HACER 4 SER 4) Recopila, ordena y analiza resultados de investigaciones de mercados valiéndose de herramientas estadísticas en pro de facilitar la toma de decisiones.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

Conocimiento:



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

Respuestas a preguntas sobre tipos de investigación de mercados, tipos de investigación y herramientas de investigación de mercados.

Desempeño:

Desarrolla investigaciones de mercados de forma sistemática y toma decisiones comerciales basadas en ellas.

Producto:

Elabora un informe de estudio de mercados frente al lanzamiento de productos evidenciando el procedimiento ejecutado para desarrollado en la investigación, la organización y análisis de datos obtenidos así como las conclusiones determinadas en este.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas:	Instrumento:
Observación directa	Lista de chequeo
Formulación de preguntas	Cuestionarios
Simulación de situaciones	Lista de chequeo

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

Explicación o planteamiento del tema de desarrollo

Entrega el calendario o cronograma de actividades

Presentación de situaciones problemáticas

Demostración

Formulación de preguntas



Entrevistas personales		
Conforma equipos de trabajo		
Entrega guías de estudio		
Aplica evaluaciones		
Asesora permanentemente a los estudiantes		
Estudiante:		
Analiza, estudia y resuelve problemas,		
Elabora de documentos		
Estructuración del proyecto de clase.		
Estudia los casos.		
Práctica con los talleres.		
MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS		
Documentos		
ESCENARIOS DE APRENDIZAJE		
Salón de clase		
UNIDAD DE APRENDIZAJE 3: SEGMENTACIÓN DEL MERCADO- Conocer los elementos y procedimientos de la segmentación del mercado para su aplicación en el medio empresarial e identificar a los clientes como individuos con comportamientos influenciados por múltiples variables que inciden en su percepción, satisfacción y/o reacción.		
DURACIÓN UNIDAD	18.67 HORAS	
	Teóricas	9,33 HORAS
	Prácticas	9,33 HORAS
CONTENIDOS		
DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)		



SABER 1. Segmentación de Mercados

- a. Mercados: de consumidores e industriales
- b. Estrategias de Mercados: indiferenciada, diferenciada, concentrada

SABER 2. Procesos de Segmentación de mercados

- a. Variables de segmentación de mercados de consumidores e industriales
- b. Valoración de mercados y segmentos: Mercado potencial.
- c. Definición de Target

SABER 3. Comportamiento del consumidor

- a. Identificación de perfil de consumidores y clientes

DE PROCESOS (SABER HACER)

HACER 1. (SABER 1) Reconoce la segmentación de mercados como estrategia competitiva para la satisfacción de clientes.

- a. Determina estrategias indiferenciadas, diferenciadas y concentradas

HACER 2. (SABER 2) Segmentar mercados de consumidores e industriales según variables que correspondan e identificar segmentos y/o nichos de mercados.

- a. Seleccionar variables de segmentación según el tipo de mercado
- b. Identificar y valorar segmentos de mercados y consumidores mediante la apreciación de sus respectivas potencialidades
- c. Selección de target de forma racional u objetiva

HACER 3. (SABER 3) Analizar y determinar el comportamiento de consumidores y clientes en pro del desarrollo de estrategias efectivas para su satisfacción.

- a. Determinar el perfil de clientes y consumidores

ACTITUDINAL (SER)



SER (SABER 1) (HACER 1) Segmentación de Mercados

- a. Entiende y respeta la diversidad en consumidores y clientes

SER (SABER 1) (HACER 1) Procesos de Segmentación de mercados

- a. Metódico, sistemático y objetivo al segmentar mercados

SER (SABER 1) (HACER 1) Comportamiento del consumidor

- a. Empático con el comportamiento de consumidores y clientes

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. (SABER 1, HACER 1, SER 1) Determina estrategias de mercado y reconoce los beneficios de realizar segmentación.

CRITERIO 2. (SABER 2 HACER 2 SER 2) Realiza segmentación de mercados de forma objetiva y selecciona el target de productos según políticas empresariales y potencialidades del mercado

CRITERIO 3. (SABER 3 HACER 3 SER 3) Califica a los prospectos clientes con el propósito de obtener eficiencia en el desarrollo de actividades comerciales.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

De conocimiento: Respuesta a preguntas y análisis de casos frente a: beneficios de la segmentación, criterios y procedimiento de segmentación.



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

De Producto: Elabora y presenta de forma escrita un procedimiento de segmentación de mercados, determinando o seleccionando target de productos y servicios y sus respectivos comportamientos.

De Desempeño:

- Seleccionar variables de segmentación según el tipo de mercados.
- Analiza el mercado potencial de segmentos y/o nichos.
- Selecciona estrategias de mercados.
- Establece target de producto
- Analiza y comprender el comportamiento de clientes según el target.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas:	Instrumento:
Formulación de preguntas	Cuestionarios
Simulación de situaciones	Lista de chequeo
Estudio de casos	Cuestionarios

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

Explicación o planteamiento del tema de desarrollo

Entrega el calendario o cronograma de actividades

Presentación de situaciones problemáticas

Demostración

Formulación de preguntas



<p>Entrevistas personales</p> <p>Conforma equipos de trabajo</p> <p>Entrega guías de estudio</p> <p>Aplica evaluaciones</p> <p>Asesora permanentemente a los estudiantes</p> <p>Estudiante:</p> <p>Analiza, estudia y resuelve problemas,</p> <p>Elabora de documentos</p> <p>Estructuración el proyecto de clase.</p> <p>Estudia los casos.</p> <p>Práctica con los talleres.</p>
MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS
<p>Recursos físicos</p> <p>Documentos</p> <p>Software</p>
ESCENARIOS DE APRENDIZAJE
<p>Salón de clase</p>

MÓDULO No. 5 Informática Básica

MÓDULO N° 05	
	INFORMÁTICA BÁSICA



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

DURACIÓN	44 HORAS	
	Teóricas	22 HORAS
	Prácticas	22 HORAS
COMPETENCIA A DESARROLLAR		
<p>COMPETENCIA 1:</p> <p>COMPETENCIA BÁSICA</p> <p>Gestionar la información haciendo uso eficiente de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICS)</p>	<p>Elemento de competencia: 02</p> <p>Control de equipos empleados para el procesamiento de la información: Sistema Operativo (Windows)</p>	
<p>COMPETENCIA 2:</p> <p>220501121 Operar herramientas informáticas y digitales de acuerdo con protocolos y manuales técnicos.</p>	<p>Elemento de competencia: 03</p> <p>Operación de Herramientas Ofimáticas: Procesador de Textos (Word), Hoja de cálculo (Excel), Internet básico</p>	
<p>UNIDAD DE APRENDIZAJE 1: CONTROL DE EQUIPOS EMPLEADOS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:</p> <p>SISTEMA OPERATIVO (WINDOWS)</p>		
DURACIÓN UNIDAD	22 HORAS	
	Teóricas	11 HORAS
	Prácticas	11 HORAS
CONTENIDOS		
DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)		



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

1. Funciones del sistema operativo
2. Características de Windows.
3. Configuración básica del sistema operativo
4. Accesorios de Windows.
5. Administrar archivos y carpetas.
6. Virus y Antivirus
7. Compresión de archivos.

DE PROCESOS (SABER HACER)

1. Manejar con destreza el ambiente Windows con teclado y mouse.
2. Cambios en la configuración del sistema (manejo de ventanas, fondo, papel tapiz, temas, instalar y configurar periféricos, etc.)
3. Manejar correctamente los accesorios de Windows (wordpad, bloc de notas, calculadora, paint).
4. Administrar archivos y carpetas (crear carpetas, abrir programas, crear accesos directos, mover, copiar, cambiar nombre, buscar, borrar y comprimir).
5. Verifica existencia de virus en los dispositivos de almacenamiento y limpia utilizando un software antivirus.

DE ACTITUD (SER)

- Hábil en la búsqueda de archivos.
- Buen compañero.
- Participar activamente en debates, consultas y preguntas diversas que se desarrollen en el aula virtual.
- Puntualidad en la entrega de talleres y presentación de evaluaciones.
- Respetuoso con el DOCENTE y con sus compañeros.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Maneja con destreza el sistema operativo Windows con teclado y mouse.
- Personaliza la configuración del sistema
- Maneja los accesorios de Windows (Wordpad, Bolc de notas, calculadora, Paint)
- Realiza operaciones con archivos como: guardar, abrir, crear accesos directos, crear nuevas carpetas, copiar y mover archivos, etc.
- Comprime archivos.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

De conocimiento:

1. Define sistema operativo y sus funciones.



2. Explica los pasos para configurar escritorio y dispositivos como el mouse, teclado e impresoras.
3. Identifica los diferentes accesos a los programas instalados en el disco duro.

De producto:

1. Elabora documentos en los accesorios de Windows como el Wordpad y el Bloc de notas.
2. Elabora archivos en el accesorio Paint.
3. Crea carpetas en los diferentes dispositivos de almacenamiento.
4. Copia, Corta y Pega archivos y/o carpetas de una carpeta a otra y de una unidad a otra.
5. Cambia el nombre a los archivos y/o carpetas.
6. Comprime uno o más archivos.
7. Usa adecuadamente el software antivirus para verificar existencia y realizar la limpieza de los dispositivos de almacenamiento.

De desempeño:

1. Habilidad para manejar el sistema operativo con teclado y mouse.
2. Configura correctamente el sistema operativo Windows desde el panel de control.
3. Efectúa operaciones básicas y científicas con las funciones de la calculadora de Windows.
4. Búsqueda de archivos de diferentes tipos.
 5. Administrar hábilmente archivos y carpetas en un dispositivo de almacenamiento permanente, así como la creación de accesos directos de un programa o documento en el escritorio.
 6. Comprime el tamaño de los archivos y/o contenido de las carpetas.
 7. Verifica y limpia de virus las unidades de almacenamiento.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

- Talleres y prácticas.
- Resolver cuestionarios

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

<p>Docente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Explica cómo debe manejarse el sistema operativo con mouse y teclado. 2. Explica el panel de control y los principales elementos para configurar el sistema. 3. Explica los principales accesorios de Windows, su función y la forma de utilizarlos. 4. Explica la correcta forma de administrar los archivos y todo lo relacionado con copiar, cortar, renombrar, buscar y borrar carpetas y archivos. 5. Explica el software de compresión de archivos. 6. Propuesta de talleres y ejercicios 		
<p>Estudiante:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Participa activamente en las actividades propuestas por el docente para adquirir la habilidad en el manejo de Windows y configuración del sistema. 2. Resolver los talleres y prácticas propuestos. 3. El estudiante desarrolla prácticas extra clase. 4. 		
<p>MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS</p>		
<p>Internet, talleres. Guías de aprendizaje y documentos. Multimedia, videos, diapositivas.</p>		
<p>ESCENARIOS DE APRENDIZAJE</p>		
<p>Salón de clase</p>		
<p>UNIDAD DE APRENDIZAJE 2: OPERACIÓN DE HERRAMIENTAS OFIMÁTICAS: PROCESADOR DE TEXTOS (WORD), HOJA DE CÁLCULO (EXCEL), INTERNET BÁSICO</p>		
<p>DURACIÓN UNIDAD</p>	<p>22 HORAS</p>	
	<p>Teóricas</p>	<p>11 HORAS</p>
	<p>Prácticas</p>	<p>11 HORAS</p>
<p>CONTENIDOS</p>		
<p>DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)</p>		



1. Manejo del teclado.
2. Definición de procesador de texto.
3. Partes de la pantalla principal (barras de herramientas).
4. Entorno de Word y edición de texto.
5. Menú formato, menú herramientas, búsqueda y reemplazo, menú archivo.
6. Menú ver, menú tabla, menú insertar y barra de herramientas.
7. Definición de hoja de cálculo y conceptos básicos.
8. Entorno principal de Excel (Pantalla principal y barra de herramientas).
9. Procesos con hojas de cálculo, columnas, filas, celdas, rangos de celdas.
10. Concepto, manejo y aplicación de fórmulas y funciones básicas.
11. Referencias relativas, absolutas, mixtas y externas.
12. Gráficos comparativos y porcentuales.
13. Definición y conceptos básicos de Internet.
14. Cuentas de correo (E-Mail).
15. Requerimientos para conectarse a Internet.
16. Motores de búsqueda.
17. Descarga de archivos.

DE PROCESOS (SABER HACER)

1. Utilizar el teclado de manera adecuada.
2. Introducir de manera adecuada texto y aplicar formatos de fuente y párrafo.
3. Aplicar formatos de listas, numeración y viñetas y esquema numerado.
4. Aplicar de manera recursiva encabezado y pie de página y numeración de página.
5. Modificar documentos aplicando columnas periodísticas.
6. Insertar elementos gráficos de manera óptima y configurar dichos elementos según las necesidades dadas.
7. Utilizar hipervínculos para crear documentos en línea.
8. Utilizar de manera óptima y eficaz tablas en sus diferentes formatos.
9. Dibujar tablas creando de esta manera formatos personalizados.
10. Aplicar con destreza formatos a las celdas y a una hoja de cálculo.
11. Construir y editar fórmulas con operaciones básicas, utilizando referencias en sus diferentes tipos.
12. Desarrollar ejercicios utilizando las funciones básicas (Suma (), Promedio (), Max (), Min (), Contara (), Contar. Si (), Moda (), etc.
13. Construye fórmulas aplicando la función lógica =Si () simple utilizando adecuadamente los operadores lógicos.
14. Utilizar adecuadamente los gráficos comparativos y porcentuales (columnas y circular) para analizar los datos numéricos contenidos en una hoja de cálculo.
15. Conocer los requerimientos necesarios para conectarse a Internet.
16. Administrar de manera adecuada las cuentas de correo creadas para uso empresarial y personal.



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

- 17. Navegar por Internet de manera recursiva, buscando información según criterios de búsqueda requeridos.
- 18. Descargar información por Internet sacando el mayor provecho de la misma.
- 19. Conocer de manera adecuada los conceptos básicos de Bases de datos relacionales.

DE ACTITUD (SER)

- Receptivo con el conocimiento adquirido.
- Eficiente en las labores a realizar.
- Respetuoso con las normas técnicas impuestas.
- Ordenado con la información que se almacenará en el computador.
- Metódico y lógico al realizar los procesos pertinentes.
- Creativo e innovador al utilizar las herramientas dispuestas por el procesador de texto.
- Lógico y recursivo al utilizar las fórmulas y funciones aprendidas.
- Dinámico, creativo e innovador al desarrollar aplicaciones en una hoja de cálculo.
- Lógico y recursivo al momento de diseñar el entorno gráfico de usuario.
- Respetuoso con las necesidades del usuario final y sabe escuchar sus inquietudes y sugerencias.
- Observador y autocrítico, permitiendo de esta manera mejorar la aplicación.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Utiliza de manera adecuada cada una de las herramientas provistas por el procesador de texto.
- Diseña formatos innovadores en la hoja de cálculo según las necesidades.
- Las fórmulas y funciones utilizadas en una aplicación, cumplen cabalmente con su propósito.
- Las aplicaciones creadas cumplen con los objetivos establecidos.
- Aprovecha al máximo las bondades y características de Internet a nivel empresarial.
- Administra adecuadamente cuentas de correo enviando y recibiendo mensajes eficazmente.
- Descarga información recursivamente.
- Envía diferentes tipos de documentos como archivos adjuntos, utilizando el Internet como un medio de comunicación efectivo.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

De conocimiento:

- 1. Define Hoja de cálculo y su funcionalidad.



2. Concepto de celdas absolutas, relativas y mixtas.
3. ¿Qué aplicación tiene la función =Si?
4. Concepto de base de datos en Excel
5. Filtrar una base de datos.

De desempeño:

1. Genera documentos aplicando los formatos de fuente y párrafo.
2. Corrige ortografía y gramática en un texto y aplica sinónimos en algunas palabras para mejorar la redacción del texto.
3. Elaborar documentos insertando texto de encabezado y pie de página así como numeración de página.
4. Aplicar columnas periodísticas a un texto y/o crear texto en columnas aplicando secciones.
5. Crear un documento insertando imágenes, formas, objetos y otras ilustraciones para mejorar la presentación.
6. Modifica y aplica estilos correctamente a los títulos, subtítulos y a cada uno de los niveles que tenga un documento para generar la tabla de contenido.
7. Habilidad para interpretar los ejercicios y crear la fórmula correcta.
8. Destreza en la solución de talleres y ejercicios.
9. Genera hábilmente informes con una lista de datos en Excel.
10. Resuelve aplicando la lógica ejercicios con la función =Si.
11. Interpreta datos y escoge de forma acertada el tipo de gráfico.

De producto:

1. Elaborar un trabajo escrito en Word donde se configure la página, aplique formatos para texto y párrafos como numeración, viñetas, interlineado corrección de ortografía, encabezados y pies de página, numeración páginas, columnas periodísticas, acompañar el texto del documento con tablas, imágenes, gráficos y formas y generar tabla de contenido.
2. Generar cartas y sobres utilizando la herramienta de combinación de correspondencia.
3. Elabora ejercicios creando adecuadamente las fórmulas para darles solución.
4. Resuelve talleres y prácticas usando en las fórmulas las celdas absolutas o relativas según el caso.
5. Desarrolla ejercicios que complementen a las fórmulas y el manejo de celdas absolutas, el uso de funciones básicas como suma, promedio, máx., min, contara, seno, cos, etc.
6. Ordena los datos de una lista de Excel.
7. Elabora consultas en una base de datos de Excel utilizando autofiltros.
8. Resuelve ejercicios aplicando correctamente la función lógica =Si.
9. Interpreta datos en ejercicios propuestos y crea la gráfica adecuada.



TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar talleres y prácticas programadas por el docente. 2. Presentar impresiones de las prácticas realizadas extra clase. 3. Entregar en medio magnético e impreso el proyecto final propuesto por el DOCENTE
ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS
<p>Docente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Expone y explica los temas utilizando ejercicios de ejemplo. 2. Desarrolla talleres didácticos con el fin de consolidar en aprendizaje en el aula de clase. <p>Estudiante:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El estudiante elaborará talleres y prácticas extra clase. 2. Presentará impresos los talleres y ejercicios realizados. 3. Participa activamente en las actividades propuestas por el docente.
MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS
<p>Internet, talleres. Guías de aprendizaje y documentos. Multimedia, videos, diapositivas.</p>
ESCENARIOS DE APRENDIZAJE
<p>Salón de clase</p>

MÓDULO No. 6 Inglés Básico

MÓDULO N° 6	INGLÉS BÁSICO
DURACIÓN	44 HORAS



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

	Teóricas	22 HORAS
	Prácticas	22 HORAS

COMPETENCIA(S) A DESARROLLAR

COMPETENCIA 1:

COMPETENCIA BÁSICA

Maneja un repertorio muy básico de expresiones sencillas relacionadas a su información personal y necesidades cotidianas concretas.

Según el Marco Común Europeo de Referencia:

A1: Es capaz de comprender y utilizar expresiones cotidianas de uso muy frecuente, así como frases sencillas destinadas a satisfacer necesidades de tipo inmediato. Puede presentarse a sí mismo y a otros, pedir y dar información personal básica sobre su domicilio, sus pertenencias y las personas que conoce. Puede relacionarse de forma elemental siempre que su interlocutor hable despacio y con claridad y esté dispuesto a cooperar.

COMPETENCIA 2:

240201050 Interactuar con otros en idioma extranjero según estipulaciones del marco común europeo de referencia para idiomas.

Elemento de competencia: 01

01 Copiar frases y palabras cortas que emplea habitualmente. Sabe dar y deletrear información personal.

Elemento de competencia: 02

02 Enlazar palabras para crear frases sencillas con conectores básicos.

Elemento de competencia: 03

03 Comprender discursos lentos bien articulados y con pausas que faciliten su entendimiento.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. Copiar frases y palabras cortas que emplea habitualmente. Dar y deletrear información de sí mismo, hablar de su profesión y lugar de procedencia.
2. Comprender y dar indicaciones sencillas. Enlazar palabras para crear frases con conectores básicos.
3. Comprender discursos lentos bien articulados y con pausas que faciliten su entendimiento.



4. Expresar enunciados sencillos realizando pausas largas para buscar expresiones y vocabulario, comunicando sus ideas y argumentos, mediante una presentación personal o un diálogo simple (5-10 minutos cada uno).

PROGRAMACIÓN METODOLÓGICA

UNIDAD DE APRENDIZAJE 1: LA PRESENTACIÓN PERSONAL

DURACIÓN UNIDAD	14,66 HORAS	
	Teóricas	7,33 HORAS
	Prácticas	7,33 HORAS

CONTENIDOS

DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)

SABER 1. INFORMACIÓN PERSONAL

- a. SALUDOS
- b. NÚMEROS
- c. PROFESIONES
- d. ARTÍCULOS Y DEMOSTRATIVOS

SABER 2 : PREGUNTAS Y RESPUESTAS

- a. PRESENTE SIMPLE
- b. AFIRMACIONES Y NEGACIONES
- c. PREGUNTAS SENCILLAS Y COMPUESTAS
- d. SINGULAR Y PLURAL

SABER 3. COMUNICARSE CON OTROS

- a. POSESIVOS
- b. LA FAMILIA
- c. GUSTOS

DE PROCESOS (SABER HACER)

HACER 1. (SABER 1)

- a. Saludar de manera adecuada según el momento del día.
- b. Manejar cantidades de 1 a 4 cifras.



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

c. Reconocer y aplicar vocabulario de profesiones.

d. Diferenciar los artículos y demostrativos de manera adecuada.

HACER 2. (SABER 2)

- a. Conjuguar verbos de acuerdo al sujeto.
- b. Construir frases en presente simple.
- c. Preguntar y responder de manera sencilla para dar información.
- d. Identificar singulares y/o plurales.

HACER 3. (SABER 3)

- a. Diferenciar posesivos de acuerdo al pronombre.
- b. Reconocer el vocabulario de la familia.
- c. Expresar gustos de manera positiva y negativa.

ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (SABER 1 HACER 1)

- a. Acertado con el uso de saludos en diferentes momentos del día.
- b. Hábil para reconocer números y cantidades grandes.
- c. Asertivo en el vocabulario utilizado para las profesiones.
- d. Acertado en el uso de artículos y demostrativos.

SER 2. (SABER 2 HACER 2)

- a. Cuidadoso en el momento de conjugar verbos.
- b. Hábil construyendo frases en presente.
- c. Capaz de hacer preguntas y generar respuestas.
- d. Asertivo al momento de usar singulares y plurales.

SER 3. (SABER HACER 3)

- a. Capaz de utilizar posesivos adecuadamente.
- b. Elocuente al dar información familiar.
- c. Seguro al hablar de sus gustos personales.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. (SABER 1 HACER 1 SER 1) Elabora correctamente frases en presente y reconoce vocabulario simple en su discurso.

CRITERIO 2. (SABER 2 HACER 2 SER 2) Utiliza de manera coherente las estructuras para preguntar y responder.

CRITERIO 3. (SABER 3 HACER 3 SER 3) Habla acerca de sí mismo y otros con referencia a sus intereses.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

Conocimiento:



Identificar vocabulario y expresiones para dar información personal utilizando la pronunciación adecuada.

Desempeño:

Utilizar expresiones sencillas en presente sobre información personal y comprender instrucciones básicas dentro y fuera del salón

Producto:

Aplicar estructuras sencillas de manera correcta para describirse a sí mismo y a otros en frases simples.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas:	Instrumento:
Conversaciones en parejas	Lista de chequeo
Debates en grupo	Lecturas
Exposiciones orales	Medios audiovisuales
Entrevistas	Cuestionarios

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

Presenta el tema a desarrollar

Explica el vocabulario y expresiones del tema estudiado

Formula preguntas

Asesora dudas y problemas de los estudiantes

Conforma equipos de trabajo

Aplica evaluaciones

Demuestra los conocimientos adquiridos durante la sesión.

Estudiante:



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

Analiza y atiende las explicaciones temáticas
 Interpreta el vocabulario y expresiones aprendidas
 Responde interrogantes generales
 Elabora preguntas al DOCENTE
 Trabaja individualmente o en equipo
 Resuelve talleres o cuestionarios

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

Recursos físicos (libros, diccionarios)
 Recursos audiovisuales (ejercicios de audio y vídeo)
 Documentos adicionales (fotocopias, talleres)
 Software interactivo
 Uso de plataformas virtuales e internet (aula virtual)

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE

Salón de clase

UNIDAD DE APRENDIZAJE 2: COSTUMBRES Y HÁBITOS

DURACIÓN UNIDAD	14.66 HORAS	
	Teóricas	7,33 HORAS
	Prácticas	7,33 HORAS

CONTENIDOS

DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)



SABER 1: ACTIVIDADES DIARIAS

- a. RUTINAS SEMANALES
- b. HÁBITOS Y COSTUMBRES
- c. HABILIDADES

SABER 2: EL TIEMPO

- a. LA HORA
- b. FRECUENCIAS
- c. PREPOSICIONES DE TIEMPO

SABER 3: LOS OTROS

- a. DESCRIPCIONES FÍSICAS
- b. PREPOSICIONES DE LUGAR
- c. OPINIONES

DE PROCESOS (SABER HACER)

HACER 1 (SABER 1)

- a. Describir acertadamente las rutinas diarias
- b. Utilizar las expresiones adecuadas sobre la frecuencia para hablar de hábitos
- c. Expresar habilidades y capacidades

HACER 2 (SABER 2)

- a. Preguntar y dar la hora adecuadamente
- b. Describir la frecuencia de las rutinas
- c. Diferenciar el uso de preposiciones de tiempo

HACER 3 (SABER 3)

- a. Describir adecuadamente las características físicas
- b. Ubicar correctamente objetos y personas en el espacio
- c. Opinar acerca de intereses propios utilizando conectores correctamente

ACTITUDINAL (SER)

SER 1 (SABER 1 HACER 1)

- a. Acertado con el uso de expresiones relacionadas con las rutinas
- b. Hábil en el uso de palabras que indican hábitos y costumbres
- c. Asertivo en el uso de expresiones para hablar de habilidades

SER 2 (SABER 2 HACER 2)

- a. Capaz de preguntar y dar la hora
- b. Seguro al usar expresiones de frecuencia



- c. Cuidadoso al emplear preposiciones de tiempo según el momento

SER 3 (SABER 3 HACER 3)

- a. Cuidadoso en el uso del vocabulario para descripciones físicas
- b. Diestro en la ubicación espacial de los objetos y/o personas
- c. Elocuente expresando opiniones y puntos de vista

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. (SABER 1 HACER 1 SER 1) Elabora correctamente frases expresando actividades cotidianas, rutinas y habilidades en presente, y reconoce y utiliza expresiones y vocabulario relacionado con las costumbres en su discurso.

CRITERIO 2. (SABER 2 HACER 2 SER 2) Utiliza las estructuras utilizadas para expresar la frecuencia y la hora y emplea de manera adecuada las preposiciones de tiempo.

CRITERIO 3. (SABER 3 HACER 3 SER 3) Habla acerca de sí mismo y otros haciendo descripciones físicas y ubica las personas y cosas además de dar opiniones sobre las cosas.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

Conocimiento:

Identificar vocabulario y expresiones para hablar de las rutinas y las actividades diarias y dar información personal acerca de las costumbres, horas y habilidades.

Desempeño:

Utilizar expresiones y entablar diálogos simples preguntando y respondiendo acerca de la frecuencia y la rutina dentro y fuera del salón

Producto:

Aplicar estructuras simples para construir correctamente frases en las que describa horarios, actividades cotidianas y ubicación espacial mediante el uso de preposiciones.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN



Técnicas:	Instrumento:
Debates en grupo	Lecturas
Exposiciones orales	Medios audiovisuales
Entrevistas	Cuestionarios

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

Presenta el tema a desarrollar

Explica el vocabulario y expresiones del tema estudiado

Formula preguntas

Asesora dudas y problemas de los estudiantes

Conforma equipos de trabajo

Aplica evaluaciones

Demuestra los conocimientos adquiridos durante la sesión.

Estudiante:

Analiza y atiende las explicaciones temáticas

Interpreta el vocabulario y expresiones aprendidas

Responde interrogantes generales

Elabora preguntas al DOCENTE

Trabaja individualmente o en equipo

Resuelve talleres o cuestionarios

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS



Recursos físicos(libros, diccionarios)

Recursos audiovisuales (ejercicios de audio y vídeo)

Documentos adicionales (fotocopias, talleres)

Software interactivo (según la editorial)

Uso de plataformas virtuales e internet (aula virtual)

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE

Salón de clase

UNIDAD DE APRENDIZAJE 3: PLANES, RECUERDOS Y EVENTOS PASAJEROS

DURACIÓN UNIDAD	14.66 HORAS	
	Teóricas	7,33 HORAS
	Prácticas	7,33 HORAS

CONTENIDOS

DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)

SABER 1: PLANES Y ACTIVIDADES (INFINITIVOS Y GERUNDIOS)

- a. HABLAR DE PLANES INMEDIATOS
- b. ACTIVIDADES Y SITUACIONES TEMPORALES
- c. DESCRIBIR LO QUE ESTÁ OCURRIENDO

SABER 2: INVITACIONES Y POSIBILIDADES

- a. HACER INVITACIONES Y PEDIR FAVORES.
- b. ACEPTAR Y RECHAZAR PROPUESTAS
- c. FIJAR CITAS.

SABER 3: EXPERIENCIAS Y EVENTOS PASADOS

- a. COMPARTIR RECUERDOS Y VIVENCIAS PASADAS



- b. PREGUNTAR Y RESPONDER SOBRE EVENTOS PASADOS
- c. DESCRIBIR EXPERIENCIAS Y HÁBITOS PASADOS

DE PROCESOS (SABER HACER)

HACER 1 (SABER 1)

- a. Describir planes a corto plazo
- b. Dominar estructuras para hablar de cosas temporales
- c. Diferenciar lo pasajero de lo habitual.

HACER 2 (SABER 2)

- a. Manejar correctamente estructuras para invitar y pedir favores.
- b. Utilizar las estructuras indicadas para aceptar o rechazar ofrecimientos.
- c. Acordar de manera adecuada citas.

HACER 3 (SABER 3)

- a. Hablar adecuadamente de hechos pasados
- b. Preguntar y responder correctamente en pasado.
- c. Describir eventos y recuerdos ocurridos anteriormente.

ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (SABER 1 HACER 1)

- a. Acertado con el uso de expresiones en tiempo real.
- b. Hábil para comunicar eventos temporales.
- c. Asertivo al diferenciar lo momentáneo de lo cotidiano.

SER 2. (SABER 2 HACER 2)

- a. Cuidadoso al construir estructuras para invitaciones y permisos.
- b. Hábil para diferenciar el vocabulario para aceptar o rechazar compromisos.



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

c. Capaz de responder afirmativa o negativamente a propuestas.

SER 3. (SABER HACER 3)

- a. Capaz de contar correctamente eventos pasados.
- b. Seguro al hacer interrogantes y responderlas en pasado.
- c. Cuidado contando sucesos ocurridos previamente.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. (SABER 1 HACER 1 SER 1) Elabora correctamente frases expresando lo que ocurre de manera momentánea y describe actividades y planes a corto plazo.

CRITERIO 2. (SABER 2 HACER 2 SER 2) Utiliza las estructuras adecuadas para establecer ofrecimientos, pedir favores, concretar citas y expresar acuerdo o desacuerdo con ellas.

CRITERIO 3. (SABER 3 HACER 3 SER 3) Habla acerca de sí mismo y otros describiendo hechos, sucesos, eventos y recuerdos ocurridos previamente.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

Conocimiento:

Identificar vocabulario y expresiones para hablar de próximos planes, invitaciones, favores y acciones pasajeras o temporales de manera continua y en pasado.

Desempeño:

Utilizar expresiones y entablar diálogos simples estableciendo compromisos y describiendo acciones pasadas, temporales y próximas.

Producto:

Aplicar estructuras simples para construir correctamente ideas en las que describa eventos momentáneos, propuestas, planes cercanos y sucesos previos.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas:	Instrumento:
Conversaciones en parejas	Lista de chequeo
Debates en grupo	Lecturas
Exposiciones orales	Medios audiovisuales



Entrevistas

Cuestionarios

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

Presenta el tema a desarrollar

Explica el vocabulario y expresiones del tema estudiado

Formula preguntas

Asesora dudas y problemas de los estudiantes

Conforma equipos de trabajo

Aplica evaluaciones

Demuestra los conocimientos adquiridos durante la sesión.

Estudiante:

Analiza y atiende las explicaciones temáticas

Interpreta el vocabulario y expresiones aprendidas

Responde interrogantes generales

Elabora preguntas al DOCENTE

Trabaja individualmente o en equipo

Resuelve talleres o cuestionarios

Aplica los conocimientos adquiridos de manera oral y escrita

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

Recursos físicos(libros, diccionarios)

Recursos audiovisuales (ejercicios de audio y vídeo)



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

Documentos adicionales (fotocopias, talleres)
Software interactivo
Uso de plataformas virtuales e internet (aula virtual)
ESCENARIOS DE APRENDIZAJE
Salón de clase

MÓDULO No. 7 Regiduría de Pisos

MÓDULO N° 07	REGIDURÍA DE PISOS	
DURACIÓN	56 HORAS	
	Teóricas	28 HORAS
	Prácticas	28 HORAS
COMPETENCIA(S) A DESARROLLAR		
COMPETENCIA 1: 260201096 Arreglar habitaciones de acuerdo con estándares y normativa técnica.	Elemento de competencia: 01 01 Alistar proceso	
	Elemento de competencia: 02 02 Arreglar habitación	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE		
1. Elaborar los diferentes tipos de salsas aplicando las técnicas necesarias de acuerdo a cada preparación y según requerimiento del chef. 2. Manejar los diferentes tipos de carnes, pescados y mariscos aplicando las técnicas de corte, manipulación, bromatología y cocción según requerimientos del chef.		



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

3. Realizar preparación de sopas, farináceos y ensaladas según requerimiento del chef.

PROGRAMACIÓN METODOLÓGICA

UNIDAD DE APRENDIZAJE 1: REGIDURÍA DE PISOS

DURACIÓN UNIDAD	18.67 HORAS	
	Teóricas	9,33 HORAS
	Prácticas	9,33 HORAS

CONTENIDOS

DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)

SABER 1: Funcionamiento de las habitaciones en hoteles.

- a. Departamento de ama de llaves y su finalidad.
- b. Funciones de la supervisora de pisos y de la housekeeper.

SABER 2: Finalidad de las camareras.

- a. Funcionamiento del departamento de lavandería.
- b. Documentos de estos departamentos.

DE PROCESOS (SABER HACER)

HACER 1. (SABER 1) Reconocer los diferentes tipos de habitaciones

- a. Aplicar los formatos y controles de arreglo y control de habitaciones.
- b. Utilizar los controles para amenites y suministros de habitaciones.

HACER 2. (SABER 2) Identificar y aplicar los diferentes pasos en el arreglo de una habitación.



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

- a. Reconocer la lavandería los equipos y su funcionamiento.
- b. Manejar los formatos de lavado y suministros para ropa de huéspedes y de hotel.

ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (HACER 1-SABER 1)

- a. Eficaz en las tareas que desarrolla.
- b. Colaborador en el manejo de nuevas experiencias.

SER 2. (HACER 2-SABER 2)

- a. Participa en los talleres a desarrollar.
- b. Puntual y asertivo en los talleres de grupo.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. Desarrolla correctamente el proceso de arreglo de habitaciones; reconoce los elementos constitutivos de cada tipo de habitación y opera correctamente los formatos para el control de check in y check out de habitaciones.

CRITERIO 2. Reconoce los manejos que se desarrollan en lavandería y maneja formatos de las diferentes áreas y los aplica correctamente.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

CONOCIMIENTO: Respuestas a preguntas sobre: Tipos de habitaciones, cargos del departamento de ama de llaves, pautas sobre el manejo del área, elementos utilizados en arreglo de habitaciones y suministros de lavandería.

DE PRODUCTO: Elabora correctamente los inventarios del departamento y presenta correctamente los documentos e informes a su cargo.

DE DESEMPEÑO: Ejecuta los controles de habitaciones y los plasma en los documentos.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas:	Instrumento:
Observación directa a los estudiantes verificando que se aplique el método de enseñanza.	Lista de chequeo Practica en laboratorio de cocina Insumos reales
Formulación de preguntas sobre los temas vistos	Cuestionarios referentes, Quiz, preguntas orales.
Simulación de situaciones reales y ejercicios de arreglo de habitaciones, tendido de camas, según protocolos establecidos.	Lista de chequeo, ejercicios de aplicación



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

Entrevista a cada estudiante y por grupos auto-evaluación sobre los temas aprendidos

Cuestionario, retroalimentación

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

Explicación o planteamiento del tema de desarrollo

Entrega el calendario o cronograma de actividades

Presentación de situaciones problémicas

Demostración con arreglo de habitaciones y tendido de cama

Formulación de preguntas sobre arreglo de habitaciones

Entrevistas personales

Conforma equipos de trabajo

Entrega guías de estudio

Aplica evaluaciones

Asesora permanentemente a los estudiantes

Estudiante:

Analiza, estudia y resuelve problemas y ejercicios sobre el tema

Elabora arreglo de habitaciones según los protocolos.

Estudia los casos.

Práctica con los talleres y cuestionarios de aplicación.

Consigna sus evidencias en el portafolio de evidencias

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

Recursos físicos

Documentos

Consultas legales

Software (Zeus)

Videos

Internet.

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE

1. Salón de clase
2. Visitas guiadas
3. Centros de información
4. Empresas de servicios hoteleros

UNIDAD DE APRENDIZAJE 2: CONSERJERÍA Y DEPTO. DE COMUNICACIONES

DURACIÓN UNIDAD	18.67 HORAS	
	Teóricas	9,33 HORAS
	Prácticas	9,33 HORAS

CONTENIDOS

DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)

SABER 1. El departamento de conserjería y sus diferentes cargos y documentos.

a. Parlamentos utilizados en el departamento de conserjería.

b. Documentos del departamento de conserjería.



SABER 2. Departamento de teléfonos, cargos y documentos a diligenciar.

- a. Parlamentos utilizados en el departamento de comunicaciones de un hotel.
- b. Documentos del departamento de teléfonos.

DE PROCESOS (SABER HACER)

HACER 1. (SABER 1) Identificar el funcionamiento del departamento de conserjería.

- a. Desarrollar los diferentes formatos del departamento de conserjería.
- b. Realizar los diferentes parlamentos.

HACER 2. (SABER 2) Desarrollar y elaborar los diferentes documentos.

- a. Reconocer equipos, formatos y reportes en la operación telefónica.
- b. Reconocer los diferentes sistemas de comunicación.

ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (HACER 1 – SABER1)

- a. Responsable en el buen manejo del sitio de trabajo.
- b. Desarrolla buenas aptitudes con sus compañeros.
- c. Cortés y asertivo en su forma de comunicarse con clientes y compañeros.

SER 2. (HACER 1 – SABER1)

- a. Eficaz en el desarrollo de los talleres.
- b. Trabaja y desarrolla actividades con sus compañeros.



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. Reconoce y describe el departamento de conserjería; desarrolla los diferentes documentos de conserjería y describe con sus palabras que es y cómo funciona la operación telefónica.

CRITERIO 2. Describe la estructura del departamento de teléfonos; desarrolla y ejecuta procesos de informes y facturación del departamento y aplica en forma eficiente el manejo de los equipos a su cargo.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

De conocimiento: Respuestas a preguntas sobre: La importancia de los departamentos de conserjería y teléfonos en la hotelería.

De producto: Manejo y conocimiento de formatos ya conocidos de los departamentos.

De desempeño: Entrega de los reportes y facturación de acuerdo a datos preestablecido.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas:	Instrumento:
Observación directa a los estudiantes verificando que se aplique el método de enseñanza	Lista de chequeo Práctica en laboratorio de cocina Insumos reales
Formulación de preguntas sobre los temas vistos	Cuestionarios referentes, Quiz, preguntas orales.



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

Simulación de situaciones reales y ejercicios de conserjería y comunicaciones.	Lista de chequeo, competencia por grupos
Entrevista a cada estudiante y por grupos auto-evaluación sobre los temas aprendidos	Cuestionario, retroalimentación

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

- Explicación o planteamiento del tema de desarrollo
- Entrega el calendario o cronograma de actividades
- Presentación de situaciones problemáticas
- Demostración con ejercicios de conserjería y comunicaciones
- Formulación de preguntas
- Entrevistas personales
- Conforma equipos de trabajo
- Entrega guías de estudio
- Aplica evaluaciones
- Asesora permanentemente a los estudiantes

Estudiante:

- Analiza, estudia y resuelve problemas,
- Elaboración de documentos
- Estructuración del proyecto de clase.
- Estudia los casos.



Práctica con los talleres.		
MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS		
Recursos físicos		
Documentos y formatos		
Consultas legales		
Software (Zeus)		
Videos		
ESCENARIOS DE APRENDIZAJE		
1. Laboratorio de cocina.		
2. Entorno laboral y doméstico.		
UNIDAD DE APRENDIZAJE 3: DEPARTAMENTOS NO – OPERADOS		
DURACIÓN UNIDAD	18.67 HORAS	
	Teóricas	9,33 HORAS
	Prácticas	9,33 HORAS
CONTENIDOS		
DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)		
SABER 1. Mantenimiento preventivo y correctivo.		
a. Documentos de mantenimiento		
SABER 2. Funcionamiento de los departamentos de contabilidad.		
a. Funcionamiento de Caja – Recepción.		



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

b. Formatos de los departamentos no operados..

DE PROCESOS (SABER HACER)

HACER 1. (SABER 1) Reconocer el mantenimiento preventivo y correctivo.

a. Manejar los diferentes formatos del departamento de mantenimiento.

HACER 2. (SABER 2) Examinar la importancia de la contabilidad hotelera y su documentación.

a. Desarrollar e identificar correctamente los controles y documentos de Caja –recepción.

b. Llenar los documentos y formularios de Administración, mantenimiento, contabilidad y caja – recepción.

ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (SABER 1 HACER 1)

a. Respetuoso con sus compañeros.

b. Puntual en la preparación de informes.

SER 2. (SABER 2 HACER 2)

a. Cordial en la clase con su Docente y sus compañeros.

b. Responsable de la tarea encomendada y honesta con su profesión.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. Reconoce las diferentes funciones de estos departamentos, aplica sus conocimientos a estas áreas y organiza talleres prácticos de estos departamentos.

CRITERIO 2. Maneja formatos de las diferentes áreas y los aplica correctamente; reconoce los departamentos de administración, mantenimiento, contabilidad, caja recepción y desarrolla los diferentes reportes y formatos impresos.



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

DE CONOCIMIENTO: Respuestas a preguntas sobre: Los distintos manejos, cargos y funciones de los departamentos no operados así como sus pautas en el manejo de los diferentes reportes y formularios generados por los mismos.

DE DESEMPEÑO: Ejecuta los controles, reportes e informes luego de un detallado procesos de observación y supervisión de los departamentos no operados.

DE PRODUCTO: Llena y presenta los formatos y documentos propios de los departamentos no operados como también aplica lo aprendido en el aula y los hace parte de su diario vivir.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas:	Instrumento:
Observación directa a los estudiantes verificando que se aplique el método de enseñanza	Lista de chequeo
Formulación de preguntas sobre los temas vistos	Cuestionarios referentes, Quiz, preguntas orales
Simulación de situaciones reales y ejercicios de control, solicitudes y demás funciones de los departamentos no operados	Lista de chequeo, competencia por grupos
Entrevista a cada estudiante y por grupos auto-evaluación sobre los temas aprendidos	Cuestionario, retroalimentación

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

Explicación o planteamiento del tema de desarrollo



Entrega el calendario o cronograma de actividades

Presentación de situaciones problémicas

Demostración con ejercicios de los deptos. no operados

Formulación de preguntas

Entrevistas personales

Conforma equipos de trabajo

Entrega guías de estudio

Aplica evaluaciones

Asesora permanentemente a los estudiantes

Estudiante:

Analiza, estudia y resuelve problemas y ejercicios sobre el tema

Elabora documentos y formatos de los deptos. no operados.

Estudia los casos.

Práctica con los talleres y cuestionarios de aplicación.

Consigna sus evidencias en el portafolio de evidencias

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

1. Recursos físicos
2. Documentos y formatos
3. Consultas legales
4. Software (Zeus)
5. Videos

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE

1. Aula de clase

2. Práctica por parte del estudiante en su lugar de trabajo o vivienda en sus tiempos libres.



MÓDULO No. 8 Contabilidad I

MÓDULO N° 08	CONTABILIDAD I	
DURACIÓN	56 HORAS	
	Teóricas	28 HORAS
	Prácticas	28 HORAS
COMPETENCIA(S) A DESARROLLAR		
COMPETENCIA 1: 210601027 Registrar información de acuerdo con normativa y procedimiento técnico.	Elemento de competencia: 01 01 Organizar soportes Elemento de competencia: 02 02 Registrar hechos económicos.	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE		
1. Identificar el concepto de empresa, aplicar las matemáticas básicas en la elaboración de los documentos y distinguir los diferentes tipos de documentos en el curso normal de los negocios. 2. Conocer, calcular y aplicar los conceptos básicos de los impuestos y retenciones aplicables a las transacciones con documentos aplicando las normas legales y fiscales vigentes. 3. Conocer, manejar y aplicar los principios contables, el Plan Único de Cuentas (PC) y la Ecuación Patrimonial.		
PROGRAMACIÓN METODOLÓGICA		
UNIDAD DE APRENDIZAJE 1: EMPRESA, DOCUMENTOS SOPORTES E IMPUESTOS Y RETENCIONES NACIONALES Y DISTRITALES (Registrar las operaciones del		



ejercicio en los documentos correspondientes de acuerdo con los procedimientos organizacionales, normas y legislación vigentes.)

DURACIÓN UNIDAD	18.67 HORAS	
	Teóricas	9,33 HORAS
	Prácticas	9,33 HORAS

CONTENIDOS

DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)

SABER 1. LA EMPRESA

- a. Concepto de Empresa
- b. Clasificación de las empresas
- c. Obligaciones

SABER 2. MATEMÁTICA BÁSICA

- a. Regla de tres
- b. Distribuciones porcentuales
- c. Aplicación de descuentos (tanto por ciento y tanto por mil)

SABER 3. DOCUMENTOS SOPORTES

- a. Tipos de documentos: contables y no contables
- b. Prohibiciones en la elaboración de los documentos legales
- c. Factura de Venta y documentos equivalentes exigidos por la DIAN
- d. Correcta redacción y elaboración de los documentos

SABER 4. IMPUESTOS:

- a. Concepto de Impuestos
- b. Clases de Impuestos
- c. Nacionales
- d. Distritales y Municipales



SABER 5. IMPUESTO AL VALOR AGREGADO - IVA

- a. Concepto de IVA
- b. Concepto y clasificación de bienes y servicios
- c. Clases de regímenes: Común y Simplificado
- d. IVA Generado e IVA Descontable
- e. Tarifas del IVA
- f. Ejercicios de IVA

SABER 6. RETENCIÓN EN LA FUENTE

- a. Concepto de Retención en la fuente
- b. Agente retenedor
- c. Clasificación de la retención en la fuente

SABER 7. RETENCIÓN EN LA FUENTE POR RENTA, IVA, CREE E ICA

- a. Concepto de Retención en la fuente por Renta, IVA, CREE e ICA
- b. Base gravable y tarifas
- c. Liquidación de la retención en la fuente por Renta, IVA, CREE e ICA
- d. Ejercicios de aplicación

DE PROCESOS (SABER HACER)

HACER 1. (SABER 1)

Definir correctamente los concepto de empresa, teniendo en cuenta:

- a. Clasificación por actividad, por capital, por tamaño y por formas de asociación.
- b. Conocer las obligaciones de las empresas comerciales.

HACER 2. (SABER 2)

Calcular con exactitud las operaciones matemáticas involucradas en la elaboración de los documentos, tales como:

- a. Porcentajes de IVA e IVA incluido.
- b. Retenciones de impuestos
- c. Aplicación de descuentos



HACER 3. (SABER 3)

Elaborar correctamente los documentos contables teniendo en cuenta:

- a. Correcta redacción y ortografía en la elaboración de los documentos.
- b. Convenciones utilizadas en: escritura de números, direcciones, cantidades, fechas, valores.
- c. Observación de las prohibiciones legales en la elaboración de los documentos

HACER 4. (SABER 1)

Definir correctamente el concepto de impuesto, teniendo en cuenta:

- a. La legislación tributaria colombiana.
- b. Clases de impuestos, de acuerdo a la territorialidad.

HACER 5. (SABER 2)

Definir y Calcular con exactitud el IVA Generado y Descontable en las facturas de venta, de acuerdo:

- a. Tarifas del IVA.
- b. Regímenes del IVA
- c. Bienes y Servicios gravados, exentos y excluidos.

HACER 6. (SABER 3)

Definir correctamente el concepto de Retención en la Fuente, teniendo en cuenta:

- a. La legislación tributaria colombiana con respecto a retención en la fuente.
- b. Las diferentes retenciones en la fuente.

HACER 7. (SABER 4)

Definir, calcular y aplicar la retención en la fuente por Renta, IVA, CREE e ICA, de acuerdo

- a. Base gravable y tarifas
- b. Agente retenedor
- d. Legislación tributaria colombiana

ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (SABER 1 HACER 1)

- a. Consciente de la importancia de la aplicación de las normas legales en el curso normal de los negocios de las empresas



- b. Asertivo en el lenguaje utilizado al definir las empresas y su clasificación

SER 2. (SABER 2 HACER 2)

- a. Consciente de la importancia que tiene aplicar correctamente los cálculos matemáticos en las transacciones comerciales y financieras de las empresas.
- b. Comprometido Asertivo en el lenguaje utilizado al definir las empresas y su clasificación

SER 3. (SABER 3 HACER 3)

- a. Cuidadoso con la aplicación de las normas ortográficas
- b. Pulcro en la presentación de los diferentes documentos
- c. Asertivo en el lenguaje utilizado

SER 4. (SABER 1 HACER 1)

- a. Consciente de las prohibiciones legales al liquidar impuestos nacionales
- b. Cuidadoso con la aplicación de las normas tributarias Colombianas
- c. Puntual en su formación y en la entrega de informes

SER 5. (SABER 2 HACER 2)

- a. Cuidadoso con la aplicación de las normas tributarias con respecto al IVA
- b. Diligente en la liquidación del IVA en la factura de venta.
- c. Puntual y participativo en su formación técnica
- d. Consciente de la importancia que tiene aplicar correctamente las tarifas de IVA en la liquidación de una factura de venta.

SER 6. (SABER 3 HACER 3)

- a. Cuidadoso con la aplicación de las normas tributarias y contables.
- b. Asertivo en el lenguaje utilizado al definir la retención en la fuente
- c. Pulcro en la presentación de los diferentes documentos
- d. Asertivo en el lenguaje utilizado

SER 7. (SABER 4 HACER 4)

- a. Participa activamente en la definición y en los ejemplos de las diferentes clases de retención en la fuente
- b. Pulcro y ordenado en la planilla de liquidación y el comprobante de contabilidad
- d. Cuidadoso con la aplicación de las norma tributaria colombiana.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. (SABER 1 HACER 1 SER 1)

Define correctamente el concepto de empresa y su clasificación utilizando un lenguaje comercial.

CRITERIO 2. (SABER 2 HACER 2 SER 2)

Calcula de manera exacta los impuestos, retenciones y descuentos en la elaboración de los documentos soportes de la contabilidad.



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

CRITERIO 3. (SABER 3 HACER 3 SER 3)

Elabora correctamente los documentos según el contenido solicitado y aplica las normas de presentación y normas ortográficas.

CRITERIO 4. (SABER 4 HACER 4 SER 4)

Define correctamente el concepto de impuestos y su clasificación utilizando un lenguaje adecuado.

CRITERIO 5. (SABER 5 HACER 5 SER 5)

Analiza, calcula y liquida de manera correcta el impuesto del IVA, de acuerdo a las tarifas existentes

CRITERIO 6. (SABER 6 HACER 6 SER 6)

Define y maneja de manera adecuada el concepto de retención en la fuente, teniendo en cuenta la clasificación, tarifas y base gravable.

CRITERIO 7. (SABER 7 HACER 7 SER 7)

Calcula y liquida correctamente las diferentes retenciones en la fuente, de acuerdo a la base gravable, tarifas y agente retenedor.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

Conocimiento:

Respuestas a preguntas sobre: tipos de empresas, clasificación de empresas. Liquidación de impuestos, retenciones y descuentos, tipos de documentos, observación de las normas legales en la elaboración de documentos. Responde a preguntas sobre: Tarifas y base gravable para la liquidación de IVA y retención en la fuente por renta, IVA, CREE e ICA, observación de las normas legales en la liquidación de impuestos y retenciones.

Desempeño:

Elabora los documentos con responsabilidad y autonomía teniendo en cuenta toda la normatividad legal sobre los mismos. Calcula y liquida con responsabilidad y autonomía el IVA y retención en la fuente por renta, IVA, CREE e ICA, teniendo en cuenta la normatividad legal vigente sobre los mismos.

Producto:

Elaboración de la primera parte del taller donde se evidencie la correcta aplicación de las normas legales en la elaboración de los documentos. Elaboración de la primera parte del taller donde se evidencie la correcta liquidación del impuesto del IVA y de las retenciones en la fuente por renta, IVA, CREE e ICA de acuerdo a las normas tributarias vigentes en Colombia.



TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas:	Instrumento:
Formulación de preguntas	Cuestionarios
Simulación de situaciones	Lista de chequeo
Entrevista	Cuestionario

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

DOCENTE:

Explicación o planteamiento del tema de desarrollo

Entrega el calendario o cronograma de actividades

Presentación de situaciones problemáticas

Demostración

Formulación de preguntas

Entrevistas personales

Conforma equipos de trabajo

Entrega guías de estudio

Aplica evaluaciones

Asesora permanentemente a los estudiantes

Estudiante:

Analiza, estudia y resuelve problemas,



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

<p>Elabora de documentos</p> <p>Estructuración del proyecto de clase.</p> <p>Estudia los casos.</p> <p>Práctica con los talleres.</p>		
MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS		
<p>Documentos</p> <p>Internet</p>		
ESCENARIOS DE APRENDIZAJE		
<p>Salón de clase</p>		
<p>UNIDAD DE APRENDIZAJE 2: PRINCIPIOS Y DEFINICIONES CONTABLES, LAS CUENTAS, PLAN ÚNICO DE CUENTAS P.U.C Y ECUACIÓN CONTABLE (Elaborar los estados financieros de acuerdo con los procedimientos organizacionales, normas y legislación vigentes.)</p>		
DURACIÓN UNIDAD	18.67 HORAS	
	Teóricas	9,33 HORAS
	Prácticas	9,33 HORAS
CONTENIDOS		
DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)		
<p>SABER 1. Principios contables y cuenta t:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Concepto de Principios de contabilidad generalmente aceptados b. Concepto de Cuenta c. Naturaleza de las cuentas y Principio de Partida Doble d. Cuenta T <p>SABER 2. Plan único de cuentas (puc) y ecuación patrimonial:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Concepto de PUC b. Estructura del PUC c. Manejo del PUC d. Concepto de Ecuación Patrimonial 		

**DE PROCESOS (SABER HACER)****HACER 1. (SABER 1)**

Definir y aplicar correctamente los conceptos de Principios contables y Cuenta T, teniendo en cuenta:

- a. La legislación contable colombiana, Decreto 2649/93
- b. La naturaleza de las cuentas
- c. Concepto de Débito y Crédito
- d. Principio de Partida Doble

HACER 2. (SABER 2)

Identificar, codificar y elaborar la Ecuación Patrimonial , y manejar el Plan Único de Cuentas, de acuerdo a :

- a. La legislación contable colombiana, Decreto 2650/93.
- b. Concepto de activos, pasivos y patrimonio.
- c. Estructura del Plan Único de Cuentas

ACTITUDINAL (SER)**SER 1. (SABER 1 HACER 1)**

- a. Consciente de la importancia de la aplicación de las normas legales en el curso normal de los negocios de las empresas
- b. Asertivo en el lenguaje utilizado al definir los Principios Contables y Cuenta T.
- c. Diligente en la aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados.

SER 2. (SABER 2 HACER 2)

- a. Consciente de la importancia que tiene aplicar correctamente el PUC en los asientos contables.
- b. Consciente de las prohibiciones legales al elaborar la Ecuación Patrimonial.
- c. Puntual en su formación y en la entrega de informes

CRITERIOS DE EVALUACIÓN**CRITERIO 1. (SABER 1 HACER 1 SER 1)**

Define de manera adecuada los principios contables y el concepto de cuenta de acuerdo a la normatividad contable y tributaria colombiana

CRITERIO 2. (SABER 2 HACER 2 SER 2)



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

- a. Maneja de manera adecuada el Plan Único de Cuentas, de acuerdo al Decreto 2650/93.
- b. Elabora la Ecuación Patrimonial teniendo en cuenta los conceptos de activo, pasivo y patrimonio y cumpliendo el principio de partida doble.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

De conocimiento

Responde a preguntas sobre naturaleza de las cuentas, principio de partida doble, asientos contables.

Responde a preguntas sobre Plan Único de Cuentas, Ecuación Patrimonial, normatividad que se debe tener en cuenta para el correcto registro de las transacciones comerciales de la empresa.

De Producto

Analiza y codifica con responsabilidad y autonomía los asientos contables., de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados y al PUC

De Desempeño

Elaboración de la primera parte del taller donde se evidencie la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas:	Instrumento:
Formulación de preguntas	Cuestionarios
Simulación de situaciones	Lista de chequeo
Entrevista	Cuestionario

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

DOCENTE:

Explicación o planteamiento del tema de desarrollo

Entrega el calendario o cronograma de actividades



Presentación de situaciones problemáticas Demostración Formulación de preguntas Entrevistas personales Conformar equipos de trabajo Entrega guías de estudio Aplica evaluaciones Asesora permanentemente a los estudiantes Estudiante: Analiza, estudia y resuelve problemas, Elabora de documentos Estructuración el proyecto de clase. Estudia los casos. Práctica con los talleres.		
MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS		
Recursos físicos Documentos Internet		
ESCENARIOS DE APRENDIZAJE		
1. Salón de clase 2. Visitas guiadas		
UNIDAD DE APRENDIZAJE 3: INVENTARIO DE MERCANCIAS, COSTO DE VENTA Y CONTABILIZACIÓN DE COMPRAS Y VENTAS. (Analizar las transacciones comerciales y los estados financieros de la empresa teniendo en cuenta los resultados obtenidos y las políticas organizacionales.)		
DURACIÓN UNIDAD	18.67 HORAS	
	Teóricas	9,33 HORAS



	Prácticas	9,33 HORAS
CONTENIDOS		
DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)		
SABER 1. INVENTARIO DE MERCANCIAS Y EL COSTO DE VENTA		
<ul style="list-style-type: none"> a. Concepto de inventarios según NIIF b. Sistemas de inventarios c. Valuación de inventarios d. Costo de venta 		
SABER 2. REGISTROS CONTABLES DE COMPRAS Y VENTAS EN EMPRESAS COMERCIALES		
<ul style="list-style-type: none"> a. Contabilización de compra de mercancías en el sistema de inventario periódico y en el sistema de inventario permanente. b. Contabilización de una compra de un bien para uso de la empresa c. Contabilización de la compra de un servicio. d. Contabilización de la venta de mercancías en el sistema de inventario periódico y en el sistema de inventario permanente. 		
SABER 3. REGISTROS CONTABLES DE DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS FACTURADOS Y COMERCIALES		
<ul style="list-style-type: none"> a. Contabilización del vendedor. b. Contabilización del comprador según NIIF. 		
SABER 4.		
CAJA MENOR		
<ul style="list-style-type: none"> a. Concepto de Caja Menor b. Contabilización constitución fondo fijo de caja menor c. Reembolso de caja menor 		
DE PROCESOS (SABER HACER)		
HACER 1. (SABER 1)		



- a. Identificar y reconocer los sistemas de inventarios y sus métodos de valuación
- b. Aplicar correctamente el método promedio ponderado, de acuerdo a las normas contables.
- c. Clasificar los métodos de inventarios.
- d. Distinguir las características del manejo de inventarios en empresas comerciales.

HACER 2. (SABER 2)

- a. Contabilizar las compras y ventas de las empresas comerciales, teniendo en cuenta:
- b. Clasificación de manera correcta os documentos a fin de codificarlos mediante el uso del PUC y bajo el concepto de causación.
- c. Registrar de forma técnica la codificación de las compras y ventas en las empresas comerciales.
- d. Clasificar y contabilizar mediante la partida doble los documentos generados por el ente contable.

HACER 3. (SABER 3) Contabilizar correctamente las devoluciones y descuentos teniendo en cuenta:

- a. Registrar y clasificar mediante la partida doble las devoluciones y descuentos en las empresas comerciales bajo NIIF.
- b. Clasificar los documentos que soportan las devoluciones y descuentos mediante el uso del PUC y bajo el concepto de causación.
- c. Registrar de forma técnica la codificación de las devoluciones y descuentos de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.

HACER 4. (SABER 1)

- a. Aplicar la normatividad en el manejo de los dineros de la empresa.
- b. Conocer los requerimientos propios del ente económico.
- b. Elaborar el reembolso de caja menor.
- c. Contabilizar la constitución y el reembolso de caja menor.

ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (SABER 1 HACER 1)

- a. Consciente de la importancia de la aplicación de las normas legales en el curso normal de los negocios de las empresas
- b. Asertivo en el lenguaje utilizado al definir los inventarios y los sistemas utilizados.
- c. Muestra disposición hacia el conocimiento.

SER 2. (SABER 2 HACER 2)



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

- d. Metódico en la aplicación de la contabilización de los soportes contables de las compras y ventas en las empresas comerciales.
- e. Pulcro en la contabilización de los diferentes soportes contables.
- f. Asertivo en el lenguaje utilizado al definir las compras y ventas en las empresas comerciales.

SER 3. (SABER 3 HACER 3)

- a. Cuidado al realizar los registros contables de las devoluciones y descuentos facturados y condicionados en las empresas comerciales.
- b. Ordenado con la presentación y aplicación del tema en el taller práctico.
- c. Organizado en el manejo de documentos, conforme a las normas contables y tributarias.

SER 4. (SABER 1 HACER 1)

- a. Consciente de la importancia de la aplicación de las normas legales en el curso normal de los negocios de las empresas
- b. Asertivo en el lenguaje utilizado al definir la caja menor.
- c. Diligente en la aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- d. Competente en los registros y manejo de la caja menor.
- e. Ordenado en el control de la información.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. (SABER 1 HACER 1 SER 1)

- a. Define correctamente el concepto de inventario de mercancías bajo NIIF.
- b. Reconoce los sistemas de inventario periódico y permanente.
- c. Aplica correctamente el método de valuación de inventario promedio ponderado
- d. Determina el costo de la mercancía vendida utilizando las tarjetas kardex.

CRITERIO 2. (SABER 2 HACER 2 SER 2)

- a. Emplea correctamente el PUC, para la contabilización de compras de bienes y servicios en las empresas comerciales.
- b. Contabiliza de manera adecuada las transacciones de venta de mercancías y su respectivo costo.

CRITERIO 3. (SABER 3 HACER 3 SER 3) Contabiliza correctamente las devoluciones y descuentos en compras y ventas de las empresas comerciales, de acuerdo a la normatividad vigente y bajo NIIF.

CRITERIO 4 (SABER 4 HACER 4 SER 4)

- a. Contabiliza la constitución y el reembolso del fondo fijo de caja menor.
- b. Elabora el reembolso de caja menor en ejercicios contables.
- c. Conocimiento de las características propias del manejo del fondo fijo y su uso adecuado



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

d. Registra de manera ordenada y clara los gastos menores generados en las transacciones comerciales a través de la caja menor.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

Conocimiento: Respuestas a preguntas sobre: Inventario de mercancías, Sistemas de inventarios periódico y permanente, observación de las normas legales en la contabilización de compras, ventas, devoluciones y descuentos, verificación a través de talleres donde se demuestra la aplicabilidad de los principios de contabilidad generalmente aceptados. Evaluación que permita reconocer las operaciones contables que se generan en el manejo de la caja menor.

Desempeño: Elabora los registros contables de las compras, ventas, devoluciones y descuentos en las empresas comerciales con responsabilidad y autonomía teniendo en cuenta toda la normatividad contable y tributaria en Colombia. Analiza y codifica con responsabilidad y autonomía los asientos contables, de acuerdo a los principios de contabilidad generalmente aceptados y al PUC de la caja menor.

Producto: Elaboración de la segunda parte del taller donde se evidencie la correcta aplicación de las normas legales en la elaboración de los documentos. Elaboración de la segunda parte del taller donde se evidencie la correcta aplicación de la caja menor.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas:	Instrumento:
Formulación de preguntas	Cuestionarios
Simulación de situaciones	Lista de chequeo
Entrevista	Cuestionario

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

DOCENTE:

Explicación o planteamiento del tema de desarrollo

Entrega el calendario o cronograma de actividades



Presentación de situaciones problemáticas

Demostración

Formulación de preguntas

Entrevistas personales

Conforma equipos de trabajo

Entrega guías de estudio

Aplica evaluaciones

Asesora permanentemente a los estudiantes

Estudiante:

Analiza, estudia y resuelve problemas,

Elabora de documentos

Estructuración del proyecto de clase.

Estudia los casos.

Práctica con los talleres.

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

Recursos físicos

Documentos

Internet

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE

Salón de clase

MÓDULO No. 9 Enología, Bar y Coctelería

MÓDULO N° 09

ENOLOGÍA, BAR Y COCTELERÍA



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

DURACIÓN	56 HORAS	
	Teóricas	28 HORAS
	Prácticas	28 HORAS
COMPETENCIA(S) A DESARROLLAR		
<p><u>COMPETENCIA 1:</u></p> <p>260201017 Servir alimentos y bebidas de acuerdo con estándares y procedimientos técnicos</p>	<p>Elemento de competencia: 01</p> <p>01. Alistar área de servicio</p>	
	<p>Elemento de competencia: 02</p> <p>02. Atender cliente</p>	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE		
<p>1. Aplicar las técnicas de servicio según manuales de procedimiento, la organización y las materias primas determinadas.</p> <p>2. Conocer y ofrecer bebidas de acuerdo con el portafolio de servicios y los estándares establecidos, aplicando los protocolos de calidad total en el servicio al cliente.</p> <p>3. Preparar y decorar bebidas mezcladas teniendo en cuenta las clásicas y las nuevas tendencias de la Mixología.</p> <p>4. Investigar y desarrollar un portafolio de servicios (carta bar) aplicando las nuevas tendencias de la coctelería moderna (Proyecto final).</p>		
PROGRAMACIÓN METODOLÓGICA		
UNIDAD DE APRENDIZAJE 1: EL BAR: TIPOS, ORGANIZACIÓN, UTENSILIOS, MATERIAS PRIMAS Y TÉCNICAS DE SERVICIO		
DURACIÓN UNIDAD	18.67 HORAS	
	Acompañamiento directo	9,33 HORAS
	Prácticas	9,33 HORAS
CONTENIDOS		



DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)

SABER 1. El bar

- a. Clasificación
- b. Equipamiento
- c. Materia prima
- d. Técnicas de servicio

DE PROCESOS (SABER HACER)

HACER 1 (SABER 1)

- a. Reconocer los tipos de bar
- b. Diferenciar los equipos y utensilios del bar
- c. Reconocer la materia prima
- d. Diferenciar los procesos del servicio

ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (HACER 1 - SABER 1)

- a. Cuidadoso con la aplicación de las normas de urbanidad.
- b. Pulcro en el alistamiento de los diferentes utensilios del bar.
- c. Asertivo en el lenguaje utilizado
- d. Preventivo en el suministro de bebidas para el fomento de consumo responsable.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. Interpreta y diligencia manuales y formatos de procedimientos para la utilización de equipos y controles de bebidas según estándares.

CRITERIO 2. Conoce y aplica las técnicas del servicio al cliente.

CRITERIO 3. Comprueba que las condiciones de almacenamiento y conservación de bebidas estén acorde a las normas vigentes.



EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

Conocimiento:

Respuestas a preguntas sobre: clases de bar, clasificación, materias primas, utensilios y técnicas de servicio.

Desempeño:

Realiza los procedimientos necesarios para el control de inventarios y el alistamiento del salón para la aplicación de las técnicas del servicio.

Producto:

Elabora inventarios, requisiciones y órdenes de pedido del cliente.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas:	Instrumento:
Observación directa a los estudiantes verificando que se aplique el método de enseñanza	Lista de chequeo
Formulación de preguntas sobre los temas vistos	Cuestionarios referentes, Quiz, preguntas orales.
Simulación de situaciones y casos reales	Lista de chequeo
Entrevista a cada estudiante y por grupos auto-evaluación sobre los temas aprendidos	Cuestionario, retroalimentación

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS



Docente:

Explicación o planteamiento del tema de desarrollo con ejemplos reales

Entrega el calendario o cronograma de actividades

Presentación de situaciones problemáticas

Demostración

Formulación de preguntas

Entrevistas personales

Conforma equipos de trabajo

Entrega guías de estudio

Aplica evaluaciones

Asesora permanentemente a los estudiantes

Estudiante:

Analiza, estudia y resuelve problemas, Estudia los casos.

Práctica con los talleres.

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

Recursos físicos

Documentos

Menaje de mesa y bar

Consultas legales

Software

Videos

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

<p>1. Salón de Mesa y Bar 2. Visitas guiadas 3. Centros de información</p>		
<p>UNIDAD DE APRENDIZAJE 2: LAS BEBIDAS: CLASIFICACIÓN, TERMINOLOGÍA, MISE EN PLACE Y LA CARTA DEL BAR</p>		
DURACIÓN UNIDAD	18.67 HORAS	
	Teóricas	9,33 HORAS
	Prácticas	9,33 HORAS
CONTENIDOS		
DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)		
<p>SABER 1. Las bebidas</p> <p>a. Bebidas no alcohólicas</p> <p>b. Bebidas alcohólicas</p> <p>SABER 2. Terminología</p> <p>a. Técnicas de bar</p> <p>b. Interpretación de la receta estándar</p> <p>SABER 3. Mise en place</p> <p>a. Manejo de residuos en el área de bebidas</p> <p>b. Interpretación de pronósticos de ventas</p>		



DE PROCESOS (SABER HACER)

HACER 1 (SABER 1). Reconocer las bebidas

- a. Clases de bebidas no alcohólicas
- b. Clases de bebidas alcohólicas

HACER 2 (SABER 2). Interpreta la terminología del bar

- a. Maneja de los implementos del bar
- b. Elabora recetas estándar de la carta bar

HACER 3 (SABER 3). Aplica la mise en place del bar

- a. Maneja los residuos de acuerdo al programa establecido
- b. Controla y aplica los procedimientos de inventarios y costos establecidos para las materias primas.

ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (SABER 1 HACER 1) Comportamiento para la calidad del servicio.

- a. Estricto en el cumplimiento de la reglamentación del consumo de bebidas alcohólicas

SER 2. (SABER 2 HACER 2.)Orientado hacia el desarrollo humano integral

- a. Consciente y responsable de sus deberes y derechos con base en las leyes

SER 3. (SABER 3 HACER 3.)Asertivo y eficaz en sus procesos comunicativos, dentro de criterios de racionalidad.

- a. Creativo para establecer acuerdos para la resolución de problemas.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Emplea técnicas de limpieza en el montaje del mise en place.
2. Evalúa las propiedades sensoriales y organolépticas de las bebidas.



3. Comprende el portafolio de servicios para brindar atención a clientes.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

De conocimiento:

Respuestas a preguntas sobre: origen y características de las bebidas.

De Desempeño:

Clasifica las bebidas según características mediante la identificación de marcas y tipos.

De Producto:

Realiza las técnicas de limpieza en el montaje del mise en place

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas:	Instrumento:
Observación directa a los estudiantes verificando que se aplique el método de enseñanza	Lista de chequeo
Formulación de preguntas sobre los temas vistos	Cuestionarios referentes, Quiz, preguntas orales
Simulación de situaciones y casos reales	Lista de chequeo
Entrevista a cada estudiante y por grupos auto-evaluación sobre los temas aprendidos	Cuestionario, retroalimentación



ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

Explicación o planteamiento del tema de desarrollo con ejemplos reales

Entrega el calendario o cronograma de actividades

Presentación de situaciones problemáticas

Demostración

Formulación de preguntas

Entrevistas personales

Conforma equipos de trabajo

Entrega guías de estudio

Aplica evaluaciones

Asesora permanentemente a los estudiantes

Estudiante:

Analiza, estudia y resuelve problemas,

Estudia los casos.

Práctica con los talleres

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

1. Guía de aprendizaje.
2. Documentos existentes relacionados con la normatividad en la cocina.
3. Proyecciones de documentales sobre los diferentes temas a tratar en clase.
4. Libros y revistas referentes a gastronomía.
5. Utensilios, herramientas y equipos reales de trabajo de la cocina.



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

6. Charlas, talleres, guiados por personas o entidades externas a la institución pertinentes a la asignatura.

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE

1. Salón de clase
2. Visitas guiadas
3. Laboratorio

UNIDAD DE APRENDIZAJE 3MIXOLOGÍA: ANTECEDENTES, CLASIFICACIÓN E INNOVACIÓN DE NUEVAS BEBIDAS.

18.67 HORAS

DURACIÓN UNIDAD

Teóricas

9,33 HORAS

Prácticas

9,33 HORAS

CONTENIDOS

DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)

SABER 1. Antecedentes

- a. Origen
- b. Conceptos básicos

SABER 2. Clasificación

- a. Tabla de combinados
- b. Grupos de combinados

SABER 3. Innovación

- a. Formulación
- b. Presentación
- c. Nuevas tendencias.

DE PROCESOS (SABER HACER)

HACER 1. (SABER 1). Conoce las diferentes combinaciones

- a. Clásicas



b. Nuevas tendencias

HACER 2. (SABER 2) Aplica las técnicas establecidas en las tablas

a. Implementa procedimientos de la tabla de combinados según requerimiento del cliente.

b. Realiza combinaciones según receta estándar.

HACER 3. (SABER 3) Interpreta las técnicas de mixología

a. Genera nuevas combinaciones según los estándares establecidos

b. Realizar decoraciones de bebidas de acuerdo a procedimientos establecidos.

ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (SABER 1 HACER 1) Genera procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanente.

a. Fortalece el equilibrio de los componentes racionales y emocionales.

b. Interactúa en los contextos productivos y sociales en función de los principios y valores universales.

c. Argumenta positivamente en la resolución de problemas de carácter productivo y social.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Describe como se originó la mezcla de bebidas

2. Elabora cocteles clásicos y nuevos según receta estándar

3. Racionaliza el consumo de las materias primas en las preparaciones

4. Diseña y elabora nuevas bebidas

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

De conocimiento: Da respuesta a preguntas sobre: Historia de la coctelería, tablas de combinados y clasificación de los diferentes grupos de bebidas mezcladas.

De Desempeño: Elabora las diferentes combinaciones clásicas y nuevas según la recetas estándar.

De Producto: Presenta diferentes combinaciones según el portafolio de servicios.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas:	Instrumento:
Observación directa a los estudiantes verificando que se aplique el método de enseñanza	Lista de chequeo
Formulación de preguntas sobre los temas vistos	Cuestionarios referentes, Quiz, preguntas orales.
Simulación de situaciones y casos reales	Lista de chequeo
Entrevista a cada estudiante y por grupos auto-evaluación sobre los temas aprendidos	Cuestionario, retroalimentación

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

Explicación o planteamiento del tema de desarrollo con ejemplos reales

Entrega el calendario o cronograma de actividades

Presentación de situaciones problemáticas



Demostración

Formulación de preguntas

Entrevistas personales

Conforma equipos de trabajo

Entrega guías de estudio

Aplica evaluaciones

Asesora permanentemente a los estudiantes

Estudiante:

Analiza, estudia y resuelve problemas,

Estudia los casos.

Práctica con los talleres.

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

Recursos físicos

Documentos

Menaje

Consultas legales

Software

Videos.

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE

1. Salón de clase

2. Visitas guiadas

3. Laboratorio



MÓDULO No. 10 Gastronomía

MÓDULO N° 10	GASTRONOMÍA	
DURACIÓN	56 HORAS	
	Teóricas	28 HORAS
	Prácticas	28 HORAS
COMPETENCIA(S) A DESARROLLAR		
COMPETENCIA 1: 260201079 Diseñar propuesta gastronómica de acuerdo con tendencia del mercado y estándares técnicos	Elemento de competencia: 01	
	01 Alistar áreas de producción.	
	Elemento de competencia: 02	
02 Acondicionar materia primera.		
Elemento de competencia: 03		
03 Aplicar técnicas de preparación		
RESULTADOS DE APRENDIZAJE		
4. Aplicar las normas de B.P.M., HACCP y el Decreto 3075 en la cocina, dándole el manejo pertinente a los alimentos, utensilios, equipos y herramientas para la buena elaboración de platos. 5. Manejar de forma adecuada los utensilios, herramientas y equipos de una cocina para su buen funcionamiento. Realiza de forma conveniente los diferentes tipos de Mise en Place para la elaboración de platos, aplicando la bromatología para el buen balanceo de los alimentos.		



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

6. Manejar preparaciones base y para la elaboración de platos aplicando los conocimientos adquiridos sobre manejo de cuchillos, corte de verduras y hortalizas, cada una con su receta estándar.
7. Realizar una presentación donde recopilará todos los conocimientos adquiridos en el módulo, sustentará ante sus compañeros y entregará en medio magnético al docente (Proyecto final).

PROGRAMACIÓN METODOLÓGICA

UNIDAD DE APRENDIZAJE 1: LEGISLACIÓN GASTRONÓMICA, TERMINOLOGÍA GASTRONÓMICA, LA COCINA.

DURACIÓN UNIDAD

18.67 HORAS

Teóricas

9,33 HORAS

Prácticas

9,33 HORAS

CONTENIDOS

DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

SABER 1. LEGISLACIÓN GASTRONÓMICA, HIGIENE EN LA COCINA, B.P.M. HACCP

a. Reconocer el decreto 3075 que legisla a los manipuladores, operarios y toda persona que tenga relación con alimentos.

b. Conocer las normas de B.P.M. en la cocina.

c. Reconocer los procesos de HACCP.

SABER 2. TERMINOLOGÍA GASTRONÓMICA

a. Conocer la terminología gastronómica

SABER 3. LA COCINA: SUS ÁREAS Y BRIGADAS DE TRABAJO

a. Identificar las áreas de la cocina y brigadas de trabajo para su buen desempeño en la elaboración de procesos.

DE PROCESOS (SABER HACER)

HACER 1. (SABER 1)



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

a. Aplicar las normas de B.P.M. en la manipulación de alimentos disminuyendo la posibilidad de contaminación y daño de los productos a trabajar.

b. Elaborar un proceso de HACCP y lo aplica en el proceso de elaboración de platos de acuerdo a la solicitud del cliente.

HACER 2. (SABER 2)

a. Manejar la terminología gastronómica de acuerdo a las técnicas aplicadas de preparación de los alimentos.

HACER 3. (SABER 3)

a. Determinar geográficamente en las áreas de cocina desarrollando las labores pertinentes y desarrolla las funciones de cada brigada de trabajo según las normas establecidas.

ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (SABER 1 HACER 1)

a. Atento a escuchar y seguir las instrucciones del Docente

b. Estricto en seguir y aplicar las normas establecidas en los procesos de una cocina.

SER 2. (SABER 2 HACER 2)

a. Metódico en la realización de las funciones que le fueron impuestas, aplicándolas de acuerdo con los parámetros establecidos

b. Respetuoso y agradecido en el trato y desempeño con sus compañeros de clase.

SER 3. (SABER 3 HACER 3)

a. Puntual y disciplinado en la asistencia a todas las clases estipuladas por la institución cumpliendo de manera pertinente todas sus obligaciones como estudiante de acuerdo con el manual del estudiante.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. Reconoce el decreto 3075 y aplicar las normas de B.P.M. – HACCP necesarias en el desarrollo de procesos en las diferentes áreas de la cocina.



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

CRITERIO 2. Emplea la terminología adecuada en las técnicas de preparación de alimentos.

CRITERIO 3. Maneja adecuadamente las normas de cada área de la cocina haciendo el flujo de trabajo adecuado y desempeñarse de forma práctica en las diferentes brigadas facilitando los procesos

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

Conocimiento:

Respuestas a preguntas sobre: legislación gastronómica, normas de B.P.M., HACCP, áreas de la cocina en general y términos gastronómicos, brigadas de trabajo de acuerdo al establecimiento.

Desempeño: Aplica las normas necesarias en cada proceso y se desempeña de forma adecuada fluyendo en las tareas asignadas.

Producto: Elabora preparaciones de acuerdo a las normas establecidas y bajo los parámetros del Docente.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas	Instrumento
Observación directa a los estudiantes verificando que se aplique el método de enseñanza	Lista de chequeo Práctica en laboratorio de cocina Insumos reales
Formulación de preguntas sobre los temas vistos	Cuestionarios referentes, Quiz, preguntas orales
Simulación de situaciones y casos reales	Lista de chequeo, competencia por grupos
Entrevista a cada estudiante y por grupos auto-evaluación sobre los temas aprendidos	Cuestionario, retroalimentación

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

- Instruirá sobre el marco teórico del concepto general del proceso administrativo y las funciones del administrador.
- Orienta el trabajo en grupo para la socialización de los resultados de los estudiantes y la ampliación del proceso enseñanza aprendizaje.

Estudiante:

- Sustentará el desarrollo de talleres sobre casos específicos.



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

5. Realiza las consultas requeridas para ampliar su conocimiento
6. Aporta materiales escritos y audiovisuales que permitan mayores niveles de comprensión de las temáticas.

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

1. Guía de aprendizaje.
2. Documentos existentes relacionados con la normatividad en la cocina.
3. Proyecciones de documentales sobre los diferentes temas a tratar en clase.
4. Libros y revistas referentes a gastronomía.
5. Utensilios, herramientas y equipos reales de trabajo de la cocina.
6. Charlas, talleres, guiados por personas o entidades externas a la institución pertinentes a la asignatura.
7. Insumos de acuerdo al tema.

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE

1. Laboratorio de cocina.
2. Practica por parte del estudiante en su lugar de trabajo o vivienda en sus tiempos libres.

UNIDAD DE APRENDIZAJE 2: MANEJO DE UTENSILIOS, HERRAMIENTAS Y EQUIPOS DE COCINA, MISE EN PLACE, BROMATOLOGIA.

DURACIÓN UNIDAD	18.67 HORAS	
	Teóricas	9,33 HORAS
	Prácticas	9,33 HORAS

CONTENIDOS

DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)

SABER 1. Tipos de utensilios, equipos y herramientas de trabajo en su puesto de labores.

SABER 2. Manejo y mantenimiento que se debe tener a los utensilios, equipos y herramientas de trabajo para su buen funcionamiento.

SABER 3. Tipos de mise en place y aplicación bajo los parámetros establecidos.



SABER 4. La bromatología y conoce sus parámetros para ser aplicados en la preparación de los alimentos.

DE PROCESOS (SABER HACER)

HACER 1 (SABER 1) Clasificar de manera adecuada los diferentes instrumentos de trabajo y les da el uso pertinente.

HACER 2 (SABER 2) Realizar un manejo adecuado a los utensilios y su respectivo aseo y mantenimiento.

HACER 3 (SABER 3) Hacer un buen pre-alistamiento y un buen mise en place para los diferentes procesos en cocina.

HACER 4 (SABER 4) Elaborar un menú balanceado aplicando las normas de la bromatología para el consumo de los clientes de manera adecuada

ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (SABER 1 HACER 1) Desarrolla las funciones necesarias y complementarias en cada una de las tareas asignadas por el Docente.

SER 2. (SABER 2 HACER 2) Es respetuoso y colaborador en las diferentes áreas de trabajo.

SER 3. (SABER 3 HACER 3) Se dirige a sus compañeros en forma apropiada utilizando en lenguaje acorde a su función.

SER 4. (SABER 4 HACER 4) Asiste a todas las clases estipuladas por la institución cumpliendo de manera pertinente todas sus obligaciones como estudiante.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Reconocer y manejar de manera adecuada cada uno de los utensilios, herramientas y equipos de trabajo de los diferentes tipos de cocina.

2. Conocer y elaborar los diferentes manejos de aseo y mantenimiento preventivo a la herramienta de trabajo incluyendo el manejo del office.

3. Identificar y preparar los diferentes tipos de mise en place de acuerdo a la solicitud del chef.



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

4. Conocer y aplicar la bromatología teniendo en cuenta las diferentes preparaciones.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

De conocimiento: Identificar los diferentes tipos de utensilios, herramientas y equipos a utilizar en la cocina, su uso y manejo que se le debe dar.

Conocer y saber aplicar los diferentes tipos de mise en place de acuerdo al proceso a ejecutar.

Conocer y saber aplicar la bromatología de acuerdo a la elaboración a preparar.

De Producto: Manejar adecuadamente los utensilios de trabajo bajo las normas establecidas por el jefe de cocina o chef.

Realizar los mise en place teniendo en cuenta los parámetros establecidos.

Desarrollar el menú de acuerdo a los requerimientos del cliente.

De Desempeño: Aplica las normas necesarias en cada proceso y se desempeña de forma adecuada fluyendo en las tareas asignadas.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas	Instrumento
Observación directa a los estudiantes verificando que se aplique el método de enseñanza	Lista de chequeo Práctica en laboratorio de cocina Insumos reales
Formulación de preguntas sobre los temas vistos	Cuestionarios referentes, Quiz, preguntas orales
Simulación de situaciones y casos reales	Lista de chequeo, competencia por grupos
Entrevista a cada estudiante y por grupos auto-evaluación sobre los temas aprendidos	Cuestionario, retroalimentación

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

5. Desarrollará talleres de aplicación con diferentes tipos de empresas ejemplos para el taller de simulación.
6. Orientaciones para el desarrollo de guías



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

7. Orienta el trabajo en grupo para la socialización de los resultados de los estudiantes y la ampliación del proceso enseñanza aprendizaje.
8. Orienta a los estudiantes sobre bibliografía y sitios en internet

Estudiante:

6. Sustentará el desarrollo de talleres sobre casos específicos de los talleres de simulación empresarial creados por ellos en clase a lo largo del proceso.
7. Trabaja en equipo asumiendo los roles según el plan de formación
8. Realiza las consultas requeridas para ampliar su conocimiento
9. Aporta materiales escritos y audiovisuales que permitan mayores niveles de comprensión de las temáticas.
10. Justificara y sustentada las decisiones tomadas en su taller de simulación empresarial mediante el uso de audiovisuales.

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

1. Guía de aprendizaje.
2. Documentos existentes relacionados con la normatividad en la cocina.
3. Proyecciones de documentales sobre los diferentes temas a tratar en clase.
4. Libros y revistas referentes a gastronomía.
5. Utensilios, herramientas y equipos reales de trabajo de la cocina.
6. Charlas, talleres, guiados por personas o entidades externas a la institución pertinentes a la asignatura

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE

Laboratorio de cocina
Lugar de trabajo o vivienda

UNIDAD DE APRENDIZAJE 3: MANEJO DE LOS DIFERENTES TIPOS DE CUCHILLOS DE COCINA – TIPOS DE CORTE DE VERDURAS Y HORTALIZAS – PREPARACIONES BASE – RECETA ESTÁNDAR

DURACIÓN UNIDAD	18.67 HORAS	
	Teóricas	9,33 HORAS
	Prácticas	9,33 HORAS

CONTENIDOS

DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)

SABER 1. Tipos de cuchillos, funcionalidades de cada uno de los cuchillos, dentro de los procesos de las diferentes cocinas.



SABER 2. Tipos de verduras, hortalizas y su bromatología; tipos de cortes a verduras y hortalizas.

SABER 3. Técnicas para las preparaciones base de acuerdo a la solicitud del chef.

SABER 4. Manejo de la receta estándar en todas y cada una de las preparaciones que se elaboren.

DE PROCESOS (SABER HACER)

HACER 1. (SABER 1) Manejar los diferentes tipos de cuchillos de acuerdo al proceso a realizar en cocina.

HACER 2. (SABER 2) Realizar los diferentes tipos de cortes de verduras y hortalizas según solicitud del chef.

HACER 3. (SABER 3) Elaborar, aplicando las técnicas necesarias, las diferentes preparaciones base según requerimiento del chef.

HACER 4. (SABER 4) Realizar la receta estándar a cada una de las preparaciones, costeadando cada uno de los insumos que se utilizaron en la preparación.

ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (SABER 1 HACER 1)

a. Desarrolla las funciones necesarias y complementarias en cada una de las tareas asignadas por el Docente.

SER 2. (SABER 2 HACER 2)

a. Es respetuoso y colaborador en las diferentes áreas de trabajo.

SER 3. (SABER 3 HACER 3)

a. Se dirige a sus compañeros en forma apropiada utilizando en lenguaje acorde a su función.

SER 4. (SABER 4 HACER 4)

a. Asiste a todas las clases estipuladas por la institución cumpliendo de manera pertinente todas sus obligaciones como estudiante.



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Diferenciar los tipos de cuchillo y aplicar los parámetros necesarios en el manejo de los mismos.
2. Aplicar las técnicas de corte según la preparación asignada por el chef.
3. Realizar las diferentes preparaciones base de acuerdo al proceso asignado.
4. Elaborar la receta estándar de cada una de las preparaciones.
5. Se adapta a las normas a cumplir por el Docente, desempeñándose de manera adecuada y trabajando bajo presión, manejando el nivel de estrés.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

Conocimiento: Respuestas a preguntas sobre: Diferenciar los tipos de cuchillo y aplicar los parámetros necesarios en el manejo de los mismos.

Desempeño: Aplicar las técnicas de corte según la preparación asignada por el chef. Se adapta a las normas a cumplir por el Docente, desempeñándose de manera adecuada y trabajando bajo presión, manejando el nivel de estrés

Producto: Realizar las diferentes preparaciones base de acuerdo al proceso asignado.

Elaborar la receta estándar de cada una de las preparaciones.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas	Instrumento
Observación directa a los estudiantes verificando que se aplique el método de enseñanza	Lista de chequeo Práctica en laboratorio de cocina Insumos reales
Formulación de preguntas sobre los temas vistos	Cuestionarios referentes, Quiz, preguntas orales
Simulación de situaciones y casos reales	Lista de chequeo, competencia por grupos
Entrevista a cada estudiante y por grupos auto-evaluación sobre los temas aprendidos	Cuestionario, retroalimentación



ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

El DOCENTE propicia la integración entre la teoría y la práctica mediante demostraciones, socialización de conceptos, orientaciones para el desarrollo de guías, prepara y realiza evaluaciones y/o talleres previamente concertadas.

Estudiante:

El estudiante participa activamente en las actividades coordinadas por el DOCENTE mediante el desarrollo de guías, talleres y el desarrollo de su proyecto de simulación empresarial.

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

1. Guía de aprendizaje.
2. Documentos existentes relacionados con la normatividad en la cocina.
3. Proyecciones de documentales sobre los diferentes temas a tratar en clase.
4. Libros y revistas referentes a gastronomía.
5. Utensilios, herramientas y equipos reales de trabajo de la cocina.
6. Charlas, talleres, guiados por personas o entidades externas a la institución pertinentes a la asignatura.

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE

5. Laboratorio de cocina.
6. Práctica por parte del estudiante en su lugar de trabajo o vivienda en sus tiempos libres.



MÓDULO No.11 Servicio al Cliente

MÓDULO N° 11	SERVICIO AL CLIENTE	
DURACIÓN	44 HORAS	
	Teóricas	22 HORAS
	Prácticas	22 HORAS
COMPETENCIA(S) A DESARROLLAR		
COMPETENCIA 1: 210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa.	Elemento de competencia: 01 Recepcionar requerimiento	
	Elemento de competencia: 02 Orientar respuesta	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el concepto de empresa, clasificación y la ubicación del área de servicio al cliente dentro de la estructura organizacional. Concepto, clases y principios de cliente. 2. Proporcionar atención y servicio al cliente personal y telefónico a través de los medios tecnológicos y los aplicativos disponibles, teniendo en cuenta la comunicación empresarial, los estándares de calidad y las políticas de la organización. 3. Conocer los protocolos de servicio empresarial, manejo de quejas, reclamos, sugerencias, técnicas de negociación, y medición del servicio. 4. Elaborar un Protocolo de Servicio al cliente para una empresa del sector productivo 		



PROGRAMACIÓN METODOLÓGICA		
UNIDAD DE APRENDIZAJE 1: LA EMPRESA Y EL CLIENTE		
DURACIÓN UNIDAD	14,66 HORAS	
	Acompañamiento directo	7,33 HORAS
	Prácticas	7,33 HORAS
CONTENIDOS		
DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)		
<p>SABER 1.La Empresa</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Definición b. Clasificación c. Estructura Organizacional d. Fases del proceso Administrativo e. Técnicas modernas de administración: Trabajo en equipo, Liderazgo, Toma de decisiones y Empoderamiento. <p>SABER 2.El Cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Concepto b. Clasificación c. Tipos de cliente d. Ciclo de vida del cliente 		



e. Segmentación de clientes

f. Mandamientos del cliente.

DE PROCESOS (SABER HACER)

HACER 1. (SABER 1)

Identificar el área de servicio al cliente dentro de la empresa, conoce las fases del proceso administrativo y las técnicas modernas de administración para empoderar al personal en la excelente atención al cliente.

HACER 2. (SABER 2)

- Reconocer el cliente y sus características.

ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (SABER 1 HACER 1)

a. Sensibiliza la importancia que tiene el cliente en la organización.

SER 2. (SABER 2 HACER 2)

- a. Asertivo en la clasificación de clientes y su proceder frente a ellos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. (SABER 1 HACER 1 SER 1)

Ubica al cliente dentro de la estructura organizacional.

CRITERIO 2. (SABER 2 HACER 2 SER 2)

Reconoce e identifica al cliente, tipos y clases, así mismo su ciclo de vida.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE



Conocimiento:

Taller escrito donde el estudiante ubica al cliente dentro de la estructura organizacional y sus principios fundamentales, realiza una comparación entre los tipos de clientes y aplica técnicas modernas para lograr su satisfacción total.

Desempeño:

Aplica y diferencia por medio del análisis la interpretación de los tipos de clientes y su relación directa en el comportamiento de las organizaciones.

Producto:

Realiza un juego de roles en donde se muestren los tipos de clientes, sus características y proceder ante cada uno de ellos.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas:	Instrumento:
Formulación de preguntas	Cuestionarios
Simulación de situaciones	Lista de chequeo

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

Explicación o planteamiento del tema de desarrollo con ejemplos reales

Entrega el calendario o cronograma de actividades

Presentación de situaciones problemáticas

Demostración

Formulación de preguntas



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

Entrevistas personales Conformar equipos de trabajo Entrega guías de estudio Aplica evaluaciones Asesora permanentemente a los estudiantes Estudiante: Analiza, estudia y resuelve problemas, Estudia los casos. Práctica con los talleres.		
MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS		
1. Tablero-marcador		
ESCENARIOS DE APRENDIZAJE		
Salón de clase		
UNIDAD DE APRENDIZAJE 2: SERVICIO Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN PERSONALIZADA Y TELEFÓNICA		
DURACIÓN UNIDAD	14.66 HORAS	
	Teóricas	7,33 HORAS
	Prácticas	7,33 HORAS
CONTENIDOS		
DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)		
SABER 1. El servicio: a. Definición de servicio		



b. Pirámide de necesidades de Maslow

c. Triángulo del servicio

d. Estrategias CRM

e. Momentos de verdad

f. Valor agregado

g. Ciclo de vida del servicio

h. Estrategias de atención a través de diferentes medios tecnológicos: teléfono, PBX, Internet, Intranet, correo electrónico, telefonía IP, digiturno, fax, citófono, celular, callcenter y aplicativos disponibles.

SABER 2. Calidad en el servicio:

a. Definición

b. Estándares de calidad basados en normas ISO 9001

c. Política de calidad

d. Círculos de calidad

SABER 3. Atención personalizada:

a. Elementos de la comunicación: Expresión verbal y corporal, postura y presentación personal ante los clientes. (Etiqueta)

b. Habilidades y actitudes para ofrecer un excelente servicio

c. Palabras mágicas de servicio

d. Protocolo de atención personalizada.

SABER 4. Atención telefónica:

a. Elementos de la comunicación: Expresión verbal y corporal, postura

b. Habilidades y actitudes para ofrecer una adecuada atención telefónica.

c. Reglas de oro para la atención telefónica

d. Protocolo de atención telefónica.



DE PROCESOS (SABER HACER)

HACER 1

Reconoce las características del excelente servicio hacia el cliente.

HACER 2

Identifica las características de calidad en el servicio.

HACER 3

Demuestra excelentes actitudes y habilidades para la atención de clientes de manera personalizada.

HACER 4

Demuestra excelentes actitudes y habilidades para la atención de clientes de manera telefónica.

ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (SABER 1 HACER 1)

Propositivo en el planteamiento de diferentes estrategias para lograr un servicio eficaz.

SER 2. (SABER 2 HACER 2)

Análítico y riguroso al aplicar la calidad en la prestación de servicios en la empresa.

SER 3. (SABER 3 HACER 3)

Comprometido en la demostración de actitudes y habilidades para lograr una excelente atención personalizada.

SER 4. (SABER 4 HACER 4)

Comprometido en la demostración de actitudes y habilidades para lograr una excelente atención telefónica.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN



CRITERIO 1. (SABER 1 HACER 1 SER 1)

Define correctamente el servicio y las estrategias para lograr una excelente atención.

CRITERIO 2. (SABER 2 HACER 2 SER 2)

Analiza y describe la calidad en el servicio.

CRITERIO 3. (SABER 3 HACER 3 SER 3)

Adquiere habilidad y destreza en el ofrecimiento de un excelente servicio personalizado.

CRITERIO 4. (SABER 4 HACER 4 SER 4)

Adquiere habilidad y destreza en el ofrecimiento de un excelente servicio telefónico.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

De conocimiento

Cuestionario de aplicación de conceptos sobre los componentes de una excelente calidad en el servicio personalizado y telefónico.

De Desempeño

Realiza un juego de roles, el cual determina las diferentes características del servicio personalizado y telefónico, estableciendo las actitudes propias de los clientes en situaciones de la vida real.

De Producto

Realiza los protocolos de servicio al cliente personalizado y telefónico teniendo en cuenta los estándares de calidad, a la empresa del sector productivo.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas:	Instrumento:
Formulación de preguntas	Cuestionarios
Simulación de situaciones	Lista de chequeo



ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

Explicación o planteamiento del tema de desarrollo con ejemplos reales

Entrega el calendario o cronograma de actividades

Presentación de situaciones problemáticas

Demostración

Formulación de preguntas

Entrevistas personales

Conforma equipos de trabajo

Entrega guías de estudio

Aplica evaluaciones

Asesora permanentemente a los estudiantes

Estudiante:

Analiza, estudia y resuelve problemas,

Estudia los casos.

Práctica con los talleres

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

1. Tablero-marcador

2. Televisor

3. Portátil

4. Videos

5. Internet

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE



Salón de clase		
UNIDAD DE APRENDIZAJE 3: PROTOCOLO DE SERVICIO EMPRESARIAL.)		
DURACIÓN UNIDAD	14.66 HORAS	
	Teóricas	7,33 HORAS
	Prácticas	7,33 HORAS
CONTENIDOS		
DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)		
<p>SABER 1 Protocolo de servicio empresarial</p> <p>a. Estructura del protocolo de servicio</p> <p>SABER 2 Manejo de Quejas, Reclamos y Sugerencias</p> <p>a. Norma ISO 10002</p> <p>b. Técnicas de negociación con los clientes</p> <p>c. Formatos establecidos</p> <p>SABER 3 Medición del servicio</p> <p>a. Técnicas para medir el servicio</p> <p>b. Formatos establecidos</p>		
DE PROCESOS (SABER HACER)		
HACER 1. (SABER 1)		



Establece los componentes para la realización de un protocolo de servicio en una organización.

HACER 2. (SABER 2)

Reconoce el procedimiento a seguir en el manejo de quejas, reclamos y sugerencias de acuerdo a los estándares de calidad.

HACER 3. (SABER 2)

Desarrolla las diferentes técnicas para evaluar el servicio y su correspondiente retroalimentación.

ACTITUDINAL (SER)

SER 1 (SABER 1 HACER 1)

Responsable en la elaboración del protocolo de servicio en la empresa.

SER 2 (SABER 2 HACER 2)

Eficiente en la demostración de las técnicas de negociación para dar solución efectiva a quejas, reclamos y/o sugerencias.

SER 3 (SABER 3 HACER 3)

Análítico en la elección de las técnicas más efectivas para evaluar el servicio dentro de la organización.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

CRITERIO 1. (SABER 1 HACER 1 SER 1)

Realiza un protocolo de servicio.

CRITERIO 2. (SABER 2 HACER 2 SER 2)

Reconoce las técnicas de negociación adecuadas para realizar un procedimiento efectivo en el manejo de quejas, reclamos y/o sugerencias.

CRITERIO 3. (SABER 3 HACER 3 SER 3)

Propone los métodos adecuados para medir el servicio dentro de la organización.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

De conocimiento

Taller escrito donde realiza un análisis de las técnicas adecuadas para manejar quejas, reclamos, sugerencias, técnicas de negociación y medición del servicio.

De Producto

Realiza un protocolo de servicio para una empresa real.

De Desempeño

Aplica las diferentes estrategias para dar un manejo adecuado a las quejas, reclamaciones y sugerencias de los clientes, teniendo en cuenta los estándares de calidad.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas:	Instrumento:
Formulación de preguntas	Cuestionarios
Simulación de situaciones	Lista de chequeo



ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

Explicación o planteamiento del tema de desarrollo con ejemplos reales

Entrega el calendario o cronograma de actividades

Presentación de situaciones problemáticas

Demostración

Formulación de preguntas

Entrevistas personales

Conforma equipos de trabajo

Entrega guías de estudio

Aplica evaluaciones

Asesora permanentemente a los estudiantes

Estudiante:

Analiza, estudia y resuelve problemas,

Estudia los casos.

Práctica con los talleres.

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

1. Tablero-marcador

2. Portátil

3. Videos

4. Internet



ESCENARIOS DE APRENDIZAJE

1. Salón de clase

MÓDULO No.12 Producción Documental

MÓDULO N° 12	PRODUCCIÓN DOCUMENTAL	
DURACIÓN	44 HORAS	
	Teóricas	22 HORAS
	Prácticas	22 HORAS
COMPETENCIA(S) A DESARROLLAR		



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

COMPETENCIA 1: 210602020 Producir los documentos de archivo de acuerdo con normatividad vigente.	Elemento de competencia: 01 Diseñar tipos de documentos de archivo
	Elemento de competencia: 02 Elaborar documentos de archivo

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. Identificar y elaborar los diferentes tipos de documentos.
2. Entender la estructura de los diferentes tipos de documento.
3. Entender las normas relacionadas con la producción documental.

PROGRAMACIÓN METODOLÓGICA

UNIDAD DE APRENDIZAJE 1: DISEÑO DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO

DURACIÓN UNIDAD	22 HORAS	
	Teóricas	11 HORAS
	Prácticas	11 HORAS

CONTENIDOS

DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)

SABER 1. Documento

1. Concepto.
2. Clases.
3. Diseño del documento.
4. Documento electrónico.



SABER 2. Ciclo vital del documento

1. Concepto.
2. Uso y aplicación.

DE PROCESOS (SABER HACER)

HACER 1. (SABER 1)

- a. Diseñar distintos tipos de documento cumpliendo las normas de producción de documentos.

HACER 2. (Saber 2)

- a. Identificar y representar las etapas del ciclo vital del documento.

ACTITUDINAL (SER)

SER 1.

- Reflexivo en la importancia del trabajo en equipo para la creación del proyecto
- Responsable en el buen manejo de los elementos
- Solidario y tener buen trato con los compañeros

SER 2.

- Eficiente en las labores que realiza
- Analista y lógico en el manejo de la información pertinente a cada proyecto realizado en clase.

SER 3.

- Atento a escuchar y seguir las sugerencias realizadas a su plan de trabajo
- Honesto frente a las argumentaciones dadas.
- Puntual en la presentación de las actividades

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. (SABER 1 HACER 1 SER 1))

1. Los caracteres del documento cumplen con las normas técnicas.



CRITERIO 2. (SABER 2 HACER 2 SER 2)

1. La estructura del documento coincide con la tipología documental.

CRITERIO 3. (SABER 3 HACER 3 SER 3)

1. La actualización del documento está de acuerdo con especificaciones técnicas y normativa.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

Conocimiento:

Cuestionario sobre los tipos de documento.

Desempeño:

Aplica listas de verificación para revisar la estructura de los documentos.

Producto:

Diseño de un documento con los elementos vistos en clase.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas	Instrumento
Observación directa	Lista de chequeo
Formulación de preguntas	Cuestionarios
Ejercicios prácticos	Lista de chequeo



ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS					
<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Explicación o planteamiento del tema de desarrollo ■ Formulación de preguntas ■ Aplicación de actividades prácticas. ■ Asesora permanentemente a los estudiantes <p>Estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Trabaja en equipo asumiendo los roles según el plan de formación ■ Desarrolla talleres ■ Ejecuta actividades prácticas dentro del aula. 					
MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS					
<p>Informes de prensa y medios especializados (Internet, revistas especializadas y periódicos)</p> <p>Libros y textos realizados sobre el tema.</p> <p>Plataforma virtual Q10.</p>					
ESCENARIOS DE APRENDIZAJE					
<p>1. Salón de clase</p>					
UNIDAD DE APRENDIZAJE 2: ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS					
DURACIÓN UNIDAD	22 HORAS				
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 60%;">Teóricas</td> <td style="width: 40%;">11 HORAS</td> </tr> <tr> <td>Prácticas</td> <td>11 HORAS</td> </tr> </table>	Teóricas	11 HORAS	Prácticas	11 HORAS
	Teóricas	11 HORAS			
Prácticas	11 HORAS				



CONTENIDOS

DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)

SABER 1. Documento de archivo

1. Elaboración.
2. Tipología
3. Documento electrónico de archivo.

SABER 2. Flujo documental

1. Concepto
2. Estructuración de tareas en la producción documental.
3. Normas relacionadas con la producción documental.

SABER 3. Transcripción

1. Técnicas de digitación.
2. Uso de tecnologías aplicadas.
3. Normas técnicas.

DE PROCESOS (SABER HACER)

HACER 1. (saber 1)

- a. Elaborar documentos electrónicos.

HACER 2. (Saber 2).



a. Aplicar la estructuración de tareas en la producción documental.

HACER 3. (Saber 3).

a. Aplicar las técnicas de digitación.

ACTITUDINAL (SER)

SER 1.

- Reflexivo en la importancia del trabajo en equipo para la creación del proyecto
- Responsable en el buen manejo de los elementos
- Solidario y tener buen trato con los compañeros

SER 2.

- Eficiente en las labores que realiza
- Analista y lógico en el manejo de la información pertinente a cada proyecto realizado en clase.

SER 3.

- Atento a escuchar y seguir las sugerencias realizadas a su plan de trabajo
- Honesto frente a las argumentaciones dadas.
- Puntual en la presentación de las actividades

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1.

1. La tipología del documento cumple con el flujo documental.

CRITERIO 2.

1. El documento corresponde al tipo y clase.

CRITERIO 3.

1. Las normas gramaticales corresponden con la clasificación del documento.

CRITERIO 4.

1. La transcripción del documento cumple con técnicas de digitación y las normas vigentes.



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

CRITERIO 5.

1. El flujo documental corresponde al ciclo vital del documento.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

De conocimiento

Cuestionario de preguntas sobre el flujo documental y la estructura de la producción documental.

De Desempeño

Desarrolla talleres prácticos aplicando las normas que aplican en la producción documental.

De Producto

Presenta documentos aplicando las técnicas de digitación y las tecnologías aplicadas.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas	Instrumento
Observación directa	Lista de chequeo
Formulación de preguntas	Cuestionarios
Ejercicios prácticos	Lista de chequeo

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

■ Explica el tema utilizando ejercicios de ejemplo.



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

■ Desarrolla talleres didácticos con el fin de consolidar el aprendizaje.

■ Aplica evaluaciones.

■ Asesora permanentemente a los estudiantes.

Estudiante:

■ Participa activamente en las actividades propuestas por el DOCENTE para adquirir la habilidad en la comprensión de los conceptos.

■ Resolver los talleres y practicas propuestos por el DOCENTE en la sesión de clase.

■ El estudiante desarrolla prácticas extra clase.

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

Videos ilustrativos e internet

Plataforma virtual Q10

Documentos

Libros

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE

Salón de clase



MÓDULO No.13 Emprendimiento

MÓDULO N° 13		EMPRENDIMIENTO	
DURACIÓN		44 HORAS	
		Teóricas	22 HORAS
		Prácticas	22 HORAS
COMPETENCIA(S) A DESARROLLAR			
COMPETENCIA 1: 210001012 Diagnosticar la capacidad de innovación empresarial según criterios estratégicos.		Elemento de competencia: 01 Diseñar plan de empresa de acuerdo con criterios propios de innovación	
		Elemento de competencia: 02 Presentar producto o servicio según criterios estratégicos	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE			
1. Desarrollar un esquema claro del criterio emprendedor. 2. Identificar alternativas de creación de empresas con propósitos claros de permanecer, crecer y generar utilidades. 3. Identificar en el estudiante características de líder. 4. Despertar el espíritu emprendedor del estudiante, preparándose para detectar y reconocer actitudes personales y condiciones que le van a ayudar a clarificar su capacidad y potencial. 5. Identificar las competencias básicas del emprendedor que le servirán de orientación y previsión para desarrollar sus fortalezas individuales. 6. Desarrollar las habilidades del estudiante para la generación de ideas creativas en el proceso de formación de la nueva empresa			
PROGRAMACIÓN METODOLÓGICA			
UNIDAD DE APRENDIZAJE 1: CULTURA EMPRENDEDORA, EL MERCADO, LA OPERACIÓN Y LA ORGANIZACIÓN.			
DURACIÓN UNIDAD		44 HORAS	
		Teóricas	22 HORAS



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

	Prácticas	22 HORAS
CONTENIDOS		
DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)		
SABER 1. Emprendimiento y Emprendedor		
<p>1. Conceptos de cultura emprendedora, emprendedor, emprendimiento, creatividad e innovación, perfil de un emprendedor.</p> <p>2. La empresa, tipos y clasificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es ser empresario? • ¿Qué es un proyecto? • Inicio del empresario, ventajas y dificultades • La visión del emprendedor. • Valoración de oportunidades. <p>3. Mercado, cliente y recursos, rentabilidad, planeación y proyección</p>		
DE PROCESOS (SABER HACER)		
HACER 1. (SABER 1)		
<p>a. Identificar los conceptos de emprendimiento y empresa con los beneficios que estos generan, a nivel personal y social.</p>		
HACER 2. (Saber 2)		
<p>a. Identificar y representar los tipos de empresa, los productos y servicios según su clasificación.</p> <p>b. Comprender la importancia de la creación de un proyecto, sus ventajas y dificultades, así como la valoración de oportunidades.</p> <p>c. Determinar las actitudes de un líder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los rasgos del perfil de los emprendedores. • Identificar cualidades personales que incrementen la autoestima. • Desarrollar procesos de auto motivación y liderazgo. • Desarrollar el potencial innovador y creativo. • Integrar su perfil emprendedor al proyecto de vida. 		
ACTITUDINAL (SER)		



SER 1.

- Reflexivo en la importancia del trabajo en equipo
- Responsable en el buen manejo de los elementos
- Solidario y tener buen trato con los compañeros

SER 2.

- Eficiente en las labores que realiza
- Analista y lógico en el manejo de la información pertinente a cada proyecto realizado en clase.

SER 3.

- Atento a escuchar y seguir las sugerencias realizadas a su plan de trabajo
- Honesto frente a las argumentaciones dadas.
- Puntual en la presentación de las actividades

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. (SABER 1 HACER 1 SER 1)

1. El plan de empresa cumple con los criterios establecidos.

CRITERIO 2. (SABER 2 HACER 2 SER 2)

1. La estructura del plan de empresa es acorde con el tipo de empresa que se propone desarrollar.

CRITERIO 3. (SABER 3 HACER 3 SER 3)

1. La idea de negocio responde a los principios de innovación y creatividad.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

Conocimiento:

Cuestionario sobre concepto de emprendimiento, tipos, emprendedor y cultura emprendedora.

Desempeño:

Realización de un Plan de Empresa de acuerdo con criterios establecidos.

Lista de verificación para revisar la estructura del Plan de Empresa.

Producto:

Presentación del Plan de Empresa de acuerdo con los criterios establecidos.



TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas	Instrumento
Observación directa	Lista de chequeo
Formulación de preguntas	Cuestionarios
Ejercicios prácticos	Lista de chequeo

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

- Explica los conceptos de emprendimiento, emprendedor y características de los emprendedores
- Presenta vídeos de emprendedores
- Diseño de guías de trabajo
- Prepara foro sobre experiencias emprendedoras
- Explica los conceptos creatividad, liderazgo, motivación, autorreflexión, manejo del tiempo y autonomía.

Estudiante:

- Trabaja en equipo asumiendo los roles según el plan de formación
- Desarrolla talleres
- Ejecuta actividades prácticas dentro del aula.

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

HERRAMIENTAS:



-Internet.

-Tablero acrílico

MATERIALES

-Fotocopias

-Bibliografía

-Video: Solución creativa de problemas

-Recursos y materiales para la realización de talleres de acuerdo a la decisión del docente

-Bibliografía de documentos para soporte conceptual

-Metodologías e instrumentos de diagnóstico

-Guías didácticas

Plataforma virtual Q10.

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE

1. Salón de clase



MÓDULO No.14 Plan de Empresa

MÓDULO N° 14	PLAN DE EMPRESA	
DURACIÓN	44 HORAS	
	Teóricas	22 HORAS
	Prácticas	22 HORAS
COMPETENCIA A DESARROLLAR		
<p>COMPETENCIA 1: MÓDULO BÁSICO (Política Institucional) Desarrollar una mentalidad emprendedora que contribuya al mejoramiento del nivel y calidad de vida personal y social.</p> <p>COMPETENCIA 2: 210001012 Diagnosticar la capacidad de innovación empresarial según criterios estratégicos</p>	<p>Elemento 01: El mercado, La operación y la organización.</p> <p>Elemento 02: Las finanzas Plan Operativo e impacto del proyecto</p>	
UNIDAD DE APRENDIZAJE 1: EL MERCADO, LA OPERACIÓN Y LA ORGANIZACIÓN.		
DURACIÓN UNIDAD	22 HORAS	
	Teóricas	11 HORAS
	Prácticas	11 HORAS



CONTENIDOS	
DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planeando la Empresa <ul style="list-style-type: none"> • La empresa que concebimos o deseamos. • ¿qué es un plan de negocios? • Utilidad, objetivos, cualidades, herramientas. 2. Investigación de Mercado. <ul style="list-style-type: none"> • Definición de Objetivos. • Plan de investigación. • Justificación y antecedentes del proyecto. • Análisis del sector, Análisis del mercado, Análisis de la competencia. 3. ESTRATEGIAS DE MERCADEO. <ul style="list-style-type: none"> • Concepto del producto o servicio. Estrategias de distribución 📦 Estrategias de Precio. • Estrategias de promoción. Estrategias de comunicación. • Estrategias de servicio. • Presupuesto de la mezcla de mercado. • Proyección de ventas. Políticas de cartera. 4. LA OPERACIÓN <ul style="list-style-type: none"> • Ficha técnica del proceso. Estado de desarrollo. Descripción del proceso. Necesidades y requerimientos. 5. LA INFRAESTRUCTURA 6. LA ORGANIZACIÓN <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia organizacional. Análisis DOFA. Organismos de apoyo. • Estructura organizacional. • Principios organizacionales. • Importancia de las organizaciones Aspectos Legales: • Tipo de empresa. Constitución de empresa. Legalización. Proceso de formalización de la empresa. 	
DE PROCESOS (SABER HACER)	
<ul style="list-style-type: none"> • Definir y clasificar empresa Planear una empresa. • Identificar las necesidades de desarrollo humano y crecimiento económico de los entornos social y productivo. • Identificar metodologías e instrumentos de diagnóstico para establecer necesidades. • Utilizar adecuada y pertinentemente metodologías e instrumentos para identificar necesidades. 	



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

- Recolectar información de fuentes primarias y secundarias.
- Conocer y aplicar las distintas estrategias de mercadeo.
- Hacer investigación de mercado.
- Diseñar plan de acción a corto, mediano y largo plazo 📅 Proyectar escenarios viables.
- Realizar análisis DOFA.
- Identificar principios organizacionales.
- Identificar opciones de realización constituir.
- personal en el mundo de la vida y en el mundo del trabajo.
- Diseñar estrategias innovadoras para presentar posibles escenarios
- Realizar procesos de operación.

DE ACTITUD (SER)

- Objetivo y crítico para reconocer sus fortalezas y debilidades.
- Autónomo para afianzar su capacidad emprendedora.
- Consciente para determinar sus condiciones y posibilidades de crecimiento y de desarrollo.
- Seguro de sí mismo para interactuar con otros.
- Creativo para dimensionar su potencialidad.
- Comprometido con su proceso de formación.
- Disciplinado para realizar proyectos y obtener resultados.
- Proactivo para prever y proyectar procesos de mejoramiento continuo.
- Sistémico para establecer las diferentes relaciones entre las variables del desarrollo y las necesidades del entorno local.
- Autónomo para tomar decisiones.
- Objetivo en el análisis de la información.
- Creativo para proponer alternativas de solución.
- Disciplinado para realizar proyectos y obtener resultados.
- Proactivo para prever y proyectar
- Procesos de mejoramiento continuo.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. (SABER 1 HACER 1 SER 1)

- Define objetivos, justificación y antecedentes del proyecto.
- Analiza el sector, el mercado y la competencia.
- Reconoce el concepto de producto o servicio.
- Identifica estrategias de distribución, precio, promoción, comunicación y servicio.
- Identifica el producto.
- Describe su desarrollo.



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

- Conoce sus necesidades y requerimientos.
- Identifica las actividades de organización.

CRITERIO 2. (SABER 2 HACER 2 SER 2)

1. La estructura del plan de empresa es acorde con el tipo de empresa que se propone desarrollar.

CRITERIO 3. (SABER 3 HACER 3 SER 3)

1. La idea de negocio responde a los principios de innovación y creatividad.
Planea la empresa que desea.
2. Describe todos los aspectos para legalizar la empresa.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

TÉCNICA

Observación sistémica y formulación de preguntas

INSTRUMENTO

Fichas de observación, cuestionario.

TÉCNICA

Valoración de producto

INSTRUMENTO

Lista de chequeo

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

- Presenta vídeos de emprendedores
- Diseño de guías de trabajo
- Prepara foro sobre experiencias emprendedoras



- Explica los conceptos creatividad, liderazgo, motivación, autorreflexión, manejo del tiempo y autonomía;
- Diseña talleres para desarrollar los conceptos anteriores
- Orienta las entrevistas a los líderes
- Presenta vídeo sobre soluciones innovadoras a problemas
- Diseña guía sobre plan de negocios
- Explica los conceptos entorno, crecimiento económico, mercado e investigación de mercados, estrategias de mercadeo. Orienta la búsqueda de los datos
- Diseña guía de trabajo para búsqueda de datos del entorno.
- Prepara taller sobre presentación de informes.
- Explica los conceptos de operación y organización empresarial. Explicación del análisis DOFA.
- Diseña guía de trabajo.
- Prepara taller sobre constitución de empresa.

Estudiante:

- Desarrolla guías de trabajo
- Desarrolla taller sobre presentación de informes
- Participa en la construcción colectiva de las conclusiones
- Entrega documento escrito .

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

HERRAMIENTAS:

-Internet.

-Tablero acrílico

MATERIALES

-Fotocopias

-Bibliografía

-Video: Solución creativa de problemas

-Recursos y materiales para la realización de talleres de acuerdo a la decisión del instructor



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

- Bibliografía de documentos para soporte conceptual
- Metodologías e instrumentos de diagnóstico
- Guías didácticas
- Video: Planeación estratégica Jean Paúl Salle nave Guía para la elaboración del proyecto.

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE

Salón de clase

UNIDAD DE APRENDIZAJE 2: LAS FINANZAS

PLAN OPERATIVO E IMPACTO DEL PROYECTO

DURACIÓN UNIDAD	22 HORAS	
	Teóricas	11 HORAS
	Prácticas	11 HORAS

CONTENIDOS

DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)

COSTOS ADMINISTRATIVOS

- Gastos de arranque. Gastos de personal. Gastos anuales de administración.

LOS INGRESOS

- Fuentes de financiación. Formatos Caja.
- financieros:
- Aportes de los emprendedores, recursos de capital, Ingresos por ventas, Balance general, Estado de Ganancias y Pérdidas, Flujo de Caja.

LOS EGRESOS

- Inversiones fijas y diferidas. Costos anualizados administrativos, Gastos de personal, CAPITAL DE TRABAJO

DE PROCESOS (SABER HACER)



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

- Identificar dentro del mercado las fuentes de financiación más apropiadas.
- Proyectar el flujo de caja del plan de negocios.
- Identificar claramente los componentes de su capital de trabajo.
- Recolectar información de fuentes primarias y secundarias. ■ Conocer y aplicar las distintas estrategias de mercadeo ■ Desarrollar un cronograma de actividades.
- Conocer los planes nacionales y regionales de desarrollo para evaluar su incidencia en su plan de negocio.
- Identificar la cadena productiva en donde se desarrollará su plan de negocios.
- Valorar y medir los impactos económico, social y ambiental que generará su plan de negocios.

DE ACTITUD (SER)

- Sistémico para establecer las diferentes relaciones entre las variables del desarrollo y las necesidades del entorno local.
- Autónomo para tomar decisiones.
- Objetivo en el análisis de la información.
- Creativo para proponer alternativas de solución.
- Objetivo y crítico con las fortalezas y las debilidades
- Audaz en la utilización de los recursos y la tecnología
- Sistémico para establecer las diferentes relaciones entre las variables del desarrollo y las necesidades del entorno local.
- Autónomo para tomar decisiones.
- Objetivo en el análisis de la información.
- Creativo para proponer alternativas de solución.
- Objetivo y crítico con las fortalezas y las debilidades
- Audaz en la utilización de los recursos y la tecnología Sistémico para establecer las diferentes relaciones entre las variables del desarrollo y las necesidades del entorno local.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Aplica de forma correcta los costos administrativos.
- Identifica cuáles son las fuentes de financiación.
- Diferencia los aportes de los socios, con respecto a los financiados.
- Reconoce cuáles son los recursos de capital.
- Define, exactamente, cuáles son los rubros que conforman los ingresos.
- Identifica las causas que generan salidas de dinero.
- Conoce con facilidad los ítems del capital de trabajo.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN



TÉCNICA

Observación sistémica y formulación de preguntas

INSTRUMENTO

Fichas de observación, cuestionario.

TÉCNICA

Valoración de producto

INSTRUMENTO

Lista de chequeo

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

- Explica los conceptos de operación y organización empresarial. Explicación del análisis DOFA.
- Diseña guía de trabajo.
- Prepara taller sobre constitución de empresa.
- Explica los conceptos de emprendimiento, emprendedor y características de los emprendedores
- Presenta vídeos de emprendedores
- Diseño de guías de trabajo
- Prepara foro sobre experiencias emprendedoras
- Explica los conceptos creatividad, liderazgo, motivación, autorreflexión, manejo del tiempo y autonomía;
- Diseña talleres para desarrollar los conceptos anteriores
- Orienta las entrevistas a los líderes
- Presenta vídeo sobre soluciones innovadoras a problemas
- Diseña guía sobre plan de negocios
- Explica los conceptos entorno, crecimiento económico, mercado e investigación de mercados, estrategias de mercadeo. Orienta la búsqueda de los datos
- Diseña guía de trabajo para búsqueda de datos del entorno.
- Prepara taller sobre presentación de informes.

Estudiante:

- Desarrolla guías de trabajo
- Desarrolla taller sobre presentación de informes



- Desarrolla taller sobre constitución de empresa
- Participa en la construcción colectiva de las conclusiones
- Entrega documento escrito

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

HERRAMIENTAS:

- Internet.
- Tablero acrílico

MATERIALES

- Fotocopias
- Bibliografía
- Video: Solución creativa de problemas
- Recursos y materiales para la realización de talleres de acuerdo a la decisión del instructor
- Bibliografía de documentos para soporte conceptual
- Metodologías e instrumentos de diagnóstico
- Guías didácticas
- Video: Planeación estratégica Jean Paúl Salle nave Guía para la elaboración del proyecto.

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE



Salón de clase

MÓDULO No. 15 Costos y Presupuestos

MÓDULO N.º 15	COSTOS Y PRESUPUESTOS	
DURACIÓN	56 HORAS	
	Teóricas	28 HORAS
	Prácticas	28 HORAS
COMPETENCIA(S) A DESARROLLAR		



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

<p>COMPETENCIA 1:</p> <p>UC1789_3</p> <p>COMPETENCIA ESPECÍFICA (ESPAÑA-INCUAL)</p> <p>Dirigir y controlar la actividad empresarial diaria y los recursos de pequeños negocios o Microempresa.</p> <p>RP 1: Gestionar la adquisición o el arrendamiento de activos fijos -inmovilizados- en base al plan de negocio y presupuesto disponible para el desarrollo de la actividad.</p> <p>RP 4: Gestionar y controlar la adquisición y el aprovisionamiento de las materias primas y otros materiales para ejecutar los procesos de producción y/o prestación de servicios, de acuerdo a las actividades programadas y las necesidades previstas.</p> <p>RP 5: Gestionar y controlar el almacenamiento de materiales y productos, conforme a criterios de optimización de recursos y espacios, para asegurar la capacidad de respuesta de la actividad del pequeño negocio o microempresa.</p> <p>COMPETENCIA 2:</p> <p>210101051 Proyectar los requerimientos de los clientes según métodos de compras y pronóstico.</p>	<p>Elemento de competencia 01:</p> <p>Establecer pronósticos y costos de producción de acuerdo a datos históricos y apreciaciones estadísticas.</p>
	<p>Elemento de competencia 02:</p> <p>Planear la producción teniendo en cuenta los costos y los recursos disponibles</p>
<p>RESULTADOS DE APRENDIZAJE</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer el concepto de costeo, su clasificación, elementos y sistema de costos. 2. Identificar los materiales utilizados en producción y clasificarlos en directo e indirecto, y en fijos y variables. 3. Identificar la mano de obra de producción y clasificarla en directa e indirecta, y en fija y variable. Identificar los costos indirectos de fabricación y clasificarlos en fijos y variables. 	



PROGRAMACIÓN METODOLÓGICA		
UNIDAD DE APRENDIZAJE 1: COSTEO Y MATERIALES - Establecer pronósticos y costos de producción de acuerdo a datos históricos y apreciaciones estadísticas.		
DURACIÓN UNIDAD	28 HORAS	
	Teóricas	14 HORAS
	Prácticas	14 HORAS
CONTENIDOS		
DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)		
<p>SABER 1: CONCEPTOS DE COSTEO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Clasificación • Elementos • Sistemas <p>SABER 2: MATERIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto • Sistemas y métodos de inventarios • Proceso de compra y sus características • Clasificación de los materiales 		
DE PROCESOS (SABER HACER)		
<p>HACER 1. (SABER 1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clasificar los costos de acuerdo a su variabilidad, momento del cálculo y modo de producción. • Identificar los elementos del costo de producción en la fabricación de un producto. 		



HACER 2. (SABER 2)

- Identificar los sistemas de costos mediante ejemplos de empresas industriales.
- Identificar mediante ejemplos, los materiales directos e indirectos en la elaboración de algún producto.
- Complementar su proyecto clasificando los materiales de su producto.

ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (SABER 1-HACER 1)

Asiste con frecuencia a los horarios de acompañamiento directo

Escucha y sigue con atención la dirección realizada a su plan de trabajo.

Honesto frente a las argumentaciones dadas

SER 2. (SABER 2-HACER 2)

Proactivo y creativo a la hora de realizar las actividades propuestas

Demuestra conocimiento frente a los conceptos del costeo.

Trabajo en equipo armonioso y respeto con sus compañeros de equipo.

Lógico en la aplicabilidad de la identificación de materiales de algún producto.



CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. (SABER 1-HACER 1-SER 1)

- Describe el concepto de costeo.
- Describe de manera analítica los elementos y la clasificación de los costos.
- Identifica mediante ejemplos los diferentes sistemas de costos.

CRITERIO 2. (SABER 2-HACER 2-SER 2)

- Identificación adecuada de los materiales directos como elementos del costo.
- Diferencia los materiales indirectos de los directos en el producto a costear en su proyecto.
- Clasificar los materiales de acuerdo con la incorporación al producto.
- Clasificar los materiales de acuerdo con la variabilidad del costo Emplea los métodos de valuación de inventarios.
- Reconoce el proceso de compra que se sigue en una empresa industrial.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

DE CONOCIMIENTO:

Taller para el reconocimiento de los diferentes conceptos del costeo, su clasificación, elementos y sistemas.

Taller para el reconocimiento de los diferentes conceptos y clasificación de materiales tanto directos como indirectos.

DE PRODUCTO:

Escogencia del producto bien o servicio a trabajar como proyecto.



Proyecto de costeo de un producto, en donde el estudiante identificará y clasificará los materiales del bien o servicio escogido.

DE DESEMPEÑO:

Aplica adecuadamente todos los conceptos estudiados en la unidad en su proyecto de costeo.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Talleres de Profundización: Para concluir cada unidad se elabora una actividad y un taller de profundización, utilizando como instrumento evaluativo preguntas tipo cuestionario. Talleres de profundización sobre los temas.

Ejercicios de aplicación al final de cada unidad del módulo.

Elaboración de kárdex en cada uno de sus métodos del sistema de inventario permanente.

Simulación de Situaciones: En cada unidad se presentarán situaciones que impliquen el desarrollo de una idea, de un formulario o de un análisis, como instrumento evaluativo se realizará una lista de chequeo.

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

DOCENTE:

1. Instruirá sobre el marco teórico del concepto general del costeo, su clasificación, elementos y sistemas.
2. Orienta el trabajo en grupo para la socialización de los resultados de los estudiantes y la ampliación del proceso enseñanza aprendizaje.
3. Desarrollará talleres de aplicación con diferentes tipos de productos ejemplos para el proyecto de costeo.
4. Orientaciones para el desarrollo de guías.



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

5. Orienta el trabajo en grupo para la socialización de los resultados de los estudiantes y la ampliación del proceso enseñanza aprendizaje.
6. Orienta a los estudiantes sobre bibliografía y sitios en internet

Estudiante:

1. Sustentará el desarrollo de talleres sobre casos específicos.
2. Realiza las consultas requeridas para ampliar su conocimiento
3. Aporta materiales escritos y audiovisuales que permitan mayores niveles de comprensión de las temáticas.
4. Sustentará el desarrollo de ejercicios prácticos acerca de la clasificación de los materiales de su producto en el proyecto de costeo.
5. Trabaja en equipo aportando ideas y respetando a los demás.
6. Aporta materiales escritos y audiovisuales que permitan mayores niveles de comprensión de las temáticas.

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

1. Informes de prensa y medios especializados (Internet, revistas especializadas y periódicos)
2. Libros y textos realizados sobre el tema.
3. Plataforma virtual

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE

1. Entorno empresarial y social.
2. Salón de clase

UNIDAD DE APRENDIZAJE 2: LA MANO DE OBRA Y LOS COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN (CIF) - Planear la producción teniendo en cuenta los costos y los recursos disponibleS

DURACIÓN UNIDAD	28 HORAS	
	Acompañamiento directo	14 HORAS
	Prácticas	14 HORAS

CONTENIDOS



DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)

SABER 1. CONCEPTOS

- Mano de obra productiva
- Mano de obra improductiva.

CLASIFICACIÓN DE LA MANO DE OBRA

- De acuerdo a la función principal en la Organización
- De acuerdo con el tipo de trabajo
- De acuerdo con la relación directa o indirecta con los productos elaborados.

FORMAS DE REMUNERACIÓN

- Sistemas de remuneración.
- Formas de Pago
- Sistemas de incentivo

NÓMINA

- Aspectos esenciales
- Aportes trabajador
- Aportes empleador
- Prestaciones sociales

VALUACIÓN MANO DE OBRA

- Control de tiempos
- Método de cálculos

SABER 2: CLASIFICACIÓN DE LOS CIF

- Por su condición
- Según su función productiva

TASA PREDETERMINADA

HOJA DE COSTOS



COSTO TOTAL Y PRECIO DE VENTA

- Costo Primo
- Costo de conversión
- Costo de Producción
- Gastos de distribución
- Costo Total
- Utilidad
- Precio de venta

SABER 3. PUNTO DE EQUILIBRIO Y ESTADO FINANCIERO

- Punto de equilibrio en unidades
- Punto de equilibrio en pesos
- Estado de Costos de producción y ventas.

DE PROCESOS (SABER HACER)

HACER 1. (SABER 1)

- Analizar e interpretar los conceptos y clasificación de la mano de obra.
- Determinar la importancia de los tipos de contrato, formas de remuneración y valuación de la mano de obra.
- Escoger el tipo de contrato y forma de remuneración de la mano de obra directa e indirecta en su proyecto de costeo.
- Determinar y calcular el control de tiempos en su proyecto de costeo.
- Analizar e interpretar los conceptos y clasificación de los CIF.
- Determinar la importancia de los CIF como elemento del costo
- Aplicar los costos indirectos de fabricación y gastos de distribución a su producto en el proyecto de costeo.

HACER 2. (SABER 2)

- Analizar y practicar la tasa predeterminada en los CIF
- Calcular el costo total y precio de venta de su producto o servicio en el proyecto de costeo

HACER 3. (SABER 3)



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

- Identificar el punto de equilibrio y elaborar el estado de costo de producción y ventas en su proyecto de costeo.

ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (SABER 1 HACER 1)

- Asiste a los horarios de acompañamiento directo
- Solidario y tener buen trato con los compañeros
- Organizado en las labores que realiza

SER 2. (SABER 2 HACER 2)

- Toma decisiones en equipo y aplica la división de la mano de obra, la clasificación de todos los CIF y gastos de distribución en la ejecución del proyecto

SER 3. (SABER 3 HACER 3)

- Eficiente en las labores que realiza
- Trabaja en equipo

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Identifica la mano de obra directa como elemento del costo.
Reconoce la clasificación de la mano de obra.
Calcula y clasifica la remuneración con base en los registros de tiempo de mano de obra.
Diferencia la mano de obra directa de la indirecta
Identifica los costos indirectos de fabricación como elemento del costo.
Reconoce la clasificación de los costos indirectos de fabricación.
Calcula la tasa predeterminada de los CIF
Registra todos los costos de producción en la Hoja de costos
Determina el costo total del producto y su precio de venta.



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

Calcula el punto de equilibrio y el estado de costos de producción y ventas.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

De conocimiento:

Taller para el reconocimiento de los diferentes tipos de mano de obra, su clasificación, remuneración y valuación; los diferentes tipos de CIF, su clasificación, aplicación de la tasa predeterminada.

De desempeño y producto:

Proyecto de costeo, en donde el estudiante indicará la mano de obra a utilizar, la clasificará en directa e indirecta, indicará su remuneración y tipo de contrato; mostrará el costeo total de su producto, explicando los elementos del costo, los costos de distribución, precio de venta, punto de equilibrio y estado de costo de producción y venta.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Talleres de Profundización: Para concluir cada unidad se elabora una actividad y un taller de profundización, utilizando como instrumento evaluativo preguntas tipo cuestionario.

Simulación de Situaciones: En cada unidad se presentaran situaciones que impliquen el desarrollo de una idea, de un formulario o de un análisis, como instrumento evaluativo se realizará una lista de chequeo.

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

DOCENTE:



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

El DOCENTE propicia la integración entre la teoría y la práctica mediante demostraciones, socialización de conceptos, orientaciones para el desarrollo de guías, prepara y realiza evaluaciones y/o talleres previamente concertadas.

Estudiante:

El estudiante participa activamente en las actividades coordinadas por el DOCENTE mediante el desarrollo de guías, talleres y el desarrollo de su proyecto de costeo.

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

Ejercicios de observación de la elaboración real de un producto.

Libros y textos realizados sobre el tema.

Lectura de contratos de trabajo

Elaboración de la nómina para pago de sueldos correspondiente al sistema de remuneración

Valuación de los CIF, cálculo de costos totales y precio de venta.

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE

1. Entorno industrial colombiano

MÓDULO No.16 Reservas y Recepción

MÓDULO N° 16

RESERVAS Y RECEPCIÓN



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

DURACIÓN	56 HORAS	
	Teóricas	28 HORAS
	Prácticas	28 HORAS
COMPETENCIA(S) A DESARROLLAR		
<p>COMPETENCIA 1:</p> <p>210601020 Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa</p> <p>COMPETENCIA 2:</p> <p>260201068 Asistir al huésped de acuerdo con procedimientos técnicos y protocolos de servicio</p>	Elemento de competencia: 01	
	01 Recepcionar requerimiento	
	Elemento de competencia: 02	
	02 Orientar respuesta	
	Elemento de competencia: 01	
01 Disponer condiciones de servicio		
Elemento de competencia: 02		
02 Abrir registro		
Elemento de competencia: 03		
03 Legalizar salida del huésped		
RESULTADOS DE APRENDIZAJE		
<p>8. Reconocer las generalidades de la hotelería para el buen desempeño de las funciones pertinentes para el servicio al cliente.</p> <p>9. Conocer la normatividad y funcionamiento del departamento de reservas.</p>		



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

10. Conocer los procesos principales en el funcionamiento del departamento de recepción: Check - in y Check - out.
 11. Realizar la presentación sobre los servicios de una empresa hotelera en el marco de una feria exposición (Proyecto parcial final de aula).

PROGRAMACIÓN METODOLÓGICA

UNIDAD DE APRENDIZAJE 1: GENERALIDADES DE LA HOTELERÍA.

18.67 HORAS

DURACIÓN UNIDAD

Teóricas	9,33 HORAS
Prácticas	9,33 HORAS

CONTENIDOS

DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

- SABER 1: Historia de la hotelería
- a. Diferentes tipos de servicios hoteleros
 - b. Diferentes tipos de hoteles
- SABER 2: Servicios de alojamiento
- a. Normas legales hoteleras
 - b. Estructura interna de los hoteles

DE PROCESOS (SABER HACER)

- HACER 1. (SABER 1) Identificar los productos que se ofrecen en un hotel.
- a. Reconocer e identificar las diferentes cadenas hoteleras.
 - b. Diferenciar los productos y servicios que ofrecen los hoteles.
- HACER 2. (SABER 2) Conocer la ley general del turismo o Ley 300 de 1996



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

<p>a. Conocer la normatividad legal de la hotelería.</p> <p>b. Reconocer y manejar las diferentes organizaciones internas de la hotelería.</p>				
ACTITUDINAL (SER)				
<p>SER 1. (HACER 1-SABER 1)</p> <p>a. Ordenado en el manejo del pensamiento respecto a la hotelería</p> <p>b. Respetuoso y colaborador con la clase</p> <p>SER 2. (HACER 2-SABER 2)</p> <p>a. Trabajar en armonía y en compañerismo</p> <p>b. Puntual en las labores y activo en su participación en la clase</p>				
CRITERIOS DE EVALUACIÓN				
<p>CRITERIO 1. Reconoce los diferentes tipos de hoteles, aplica sus conocimientos a los procesos de la hotelería y desarrolla organigramas de hoteles.</p> <p>CRITERIO 2. Identifica claramente la estructura hotelera, sus departamentos y funciones además de su historia a través del tiempo.</p>				
EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE				
<p>CONOCIMIENTO: Respuestas a preguntas sobre: Historia de la hotelería, su entorno, servicios que oferta, su importancia dentro del sector turístico del país y las normas legales hoteleras.</p> <p>DE PRODUCTO: Reconoce y aplica conceptos básicos de hotelería en la vida diaria.</p> <p>DE DESEMPEÑO: Desarrollo análisis sobre la hotelería en el país, su desarrollo, sus políticas y organización departamental.</p>				
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Técnicas</th> <th>Instrumento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Observación directa a los estudiantes verificando que se aplique el método de enseñanza</td> <td>Lista de chequeo Práctica en laboratorio de cocina Insumos reales</td> </tr> </tbody> </table>	Técnicas	Instrumento	Observación directa a los estudiantes verificando que se aplique el método de enseñanza	Lista de chequeo Práctica en laboratorio de cocina Insumos reales
Técnicas	Instrumento			
Observación directa a los estudiantes verificando que se aplique el método de enseñanza	Lista de chequeo Práctica en laboratorio de cocina Insumos reales			



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

Formulación de preguntas sobre los temas vistos	Cuestionarios referentes, Quiz, preguntas orales
Simulación de situaciones y casos reales	Lista de chequeo, competencia por grupos
Entrevista a cada estudiante y por grupos auto-evaluación sobre los temas aprendidos	Cuestionario, retroalimentación

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

- Explicación o planteamiento del tema de desarrollo
- Entrega el calendario o cronograma de actividades
- Presentación de situaciones problemáticas
- Demostración con organigramas
- Formulación de preguntas sobre ley 300
- Entrevistas personales
- Conforma equipos de trabajo
- Entrega guías de estudio
- Aplica evaluaciones
- Asesora permanentemente a los estudiantes

Estudiante:

- Analiza, estudia y resuelve problemas y ejercicios sobre el tema
- Elabora organigramas lineales y funcionales
- Estudia los casos.
- Práctica con los talleres y cuestionarios de aplicación.
- Consigna sus evidencias en el portafolio de evidencias

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

Recursos físicos Documentos Consultas legales Software (Zeus) Videos Internet		
ESCENARIOS DE APRENDIZAJE		
1. Salón de clase 2. Visitas guiadas 3. Centros de información 4. Empresas de servicios hoteleros		
UNIDAD DE APRENDIZAJE 2: EL DEPARTAMENTO DE RESERVAS.		
DURACIÓN UNIDAD	18.67 HORAS	
	Teóricas	9,33 HORAS
	Prácticas	9,33 HORAS
CONTENIDOS		
DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)		
SABER 1. Normas para realizar reservas según la necesidad del cliente. a. Forma para tomar una solicitud de reserva b. Registro y control: el rack y el planning de reservas (diario y mensual). SABER 2. Clasificar y realizar adecuadamente confirmaciones, cancelaciones y modificaciones de reservas		



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

a. Manejo de los documentos del departamento.

b. Manejo de los sistemas operativos para la toma de reservas hoteleras.

DE PROCESOS (SABER HACER)

HACER 1. (SABER 1) Reconocer el término RESERVA y su utilidad.

a. Diferenciar los tipos de reserva.

b. Aplicar los formatos de la reserva.

HACER 2. (SABER 2) Reconocer los procedimientos para el control de la reserva.

a. Desarrollar el rack y el planning de reservas.

b. Realizar cancelaciones de reservas.

ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (HACER 1 – SABER1)

a. Proactivo a la hora de atender al cliente.

b. Recursivo para dar sugerencias a la hora de realizar la reserva

SER 2. (HACER 1 – SABER1)

a. Consecuente con las funciones que desarrolla.

b. Trabaja en equipo en la toma de la reserva.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. Describe la estructura del departamento de reservaciones, explica con sus palabras que es y cómo se maneja una reserva y aneja la información en forma adecuada y fácil.

CRITERIO 2. Desarrolla en forma práctica una reserva y maneja eficientemente el rack y el planning manual y en sistema.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

De conocimiento: Respuestas a preguntas sobre: Tipos de reservas, formatos, cambios de reserva y cancelación de la misma más sus los parlamentos apropiados para realizarlo.

De producto: Tomar reservaciones hoteleras y presentar los formatos pertinentes.



De desempeño: Maneja los parlamentos y su contacto con el cliente siguiendo los protocolos establecidos.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas	Instrumento
Observación directa a los estudiantes verificando que se aplique el método de enseñanza	Lista de chequeo Práctica en laboratorio de cocina Insumos reales
Formulación de preguntas sobre los temas vistos	Cuestionarios referentes, Quiz, preguntas orales
Simulación de situaciones y casos reales	Lista de chequeo, competencia por grupos
Entrevista a cada estudiante y por grupos auto-evaluación sobre los temas aprendidos	Cuestionario, retroalimentación

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

- Explicación o planteamiento del tema de desarrollo
- Entrega el calendario o cronograma de actividades
- Presentación de situaciones problemáticas
- Demostración con ejercicios de toma de reservas
- Formulación de preguntas
- Entrevistas personales
- Conforma equipos de trabajo
- Entrega guías de estudio
- Aplica evaluaciones
- Asesora permanentemente a los estudiantes



Estudiante:

Analiza, estudia y resuelve problemas y ejercicios sobre el tema

Elabora documentos y formatos de reservas

Estudia los casos.

Práctica con los talleres y cuestionarios de aplicación.

Consigna sus evidencias en el portafolio de evidencias

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

Recursos físicos
 Documentos y formatos
 Consultas legales
 Software (Zeus)
 Videos

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE

1. Visitas guiadas
2. Salón de clase
3. Centros de información

UNIDAD DE APRENDIZAJE 3: LA RECEPCION

DURACIÓN UNIDAD	18.67 HORAS	
	Teóricas	9,33 HORAS
	Prácticas	9,33 HORAS

CONTENIDOS

DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)

S SABER 1. Departamento de recepción y su funcionamiento.

a. Manejo adecuado del rack y el planning.



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

b. El proceso del Check – in.

SABER 2. Procesos de control y comunicación interdepartamental.

a. El Check – out.

b. Los procesos necesarios en los diferentes documentos de recepción

DE PROCESOS (SABER HACER)

HACER 1. (SABER 1) Reconocer la Recepción y su importancia.

a. Manejar el rack adecuadamente.

b. Interpretar claramente el planning.

HACER 2. (SABER 2) Diferenciar entre check – in y check out tanto individuales como en grupos, realizándose de manera apropiada.

a. Aplicar y manejar los formatos y procedimientos de recepción en hoteles.

b. Aplicar formatos en la llegada y salida de huéspedes.

ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (SABER 1 HACER 1)

a. Responsable con las funciones que ejecuta.

b. Atento y cordial con los huéspedes.

SER 2. (SABER 2 HACER 2)

a. Eficiente y asertivo en los talleres que realiza.

b. Colaborador con su equipo de trabajo en clase.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. Describe la estructura del departamento de recepción e identifica y reconoce los manuales hoteleros.



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

CRITERIO 2. Ejecuta los procesos de recepción y los ejecuta de manera adecuada desarrollando talleres de check – in y check – out.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

DE CONOCIMIENTO: Respuestas a preguntas sobre: Parlamentos, saludos despedidas en recepción, check in y check out y manejo del planning y el rack.

DE DESEMPEÑO: Maneja los parlamentos apropiados para ingreso y salida de huéspedes, da información al pasajero y presenta el portafolio de servicios.

DE PRODUCTO: Elabora registros de ingresos y salidas de huéspedes hoteleros y desarrolla los formatos del departamento.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas	Instrumento
Observación directa a los estudiantes verificando que se aplique el método de enseñanza	Lista de chequeo Práctica en laboratorio de cocina Insumos reales
Formulación de preguntas sobre los temas vistos	Cuestionarios referentes, Quiz, preguntas orales
Simulación de situaciones y casos reales	Lista de chequeo, competencia por grupos
Entrevista a cada estudiante y por grupos auto-evaluación sobre los temas aprendidos	Cuestionario, retroalimentación

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

- Explicación o planteamiento del tema de desarrollo
- Entrega el calendario o cronograma de actividades
- Presentación de situaciones problemáticas
- Demostración con ejercicios de registros en recepción
- Formulación de preguntas
- Entrevistas personales
- Conforma equipos de trabajo
- Entrega guías de estudio
- Aplica evaluaciones
- Asesora permanentemente a los estudiantes



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

<p>Estudiante: Analiza, estudia y resuelve problemas y ejercicios sobre el tema Elabora documentos y formatos de recepción Estudia los casos. Práctica con los talleres y cuestionarios de aplicación. Consigna sus evidencias en el portafolio de evidencias</p>
MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS
Documentos y formatos Consultas legales Software (Zeus) Videos
ESCENARIOS DE APRENDIZAJE
7. Laboratorio de cocina. 8. Práctica por parte del estudiante en su lugar de trabajo o vivienda en sus tiempos libres.

<u>MÓDULO N° 01</u>	PRINCIPIOS ADMINISTRATIVOS	
DURACIÓN	76 HORAS	
	Teóricas	38 HORAS



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

	Prácticas	38 HORAS
COMPETENCIA(S) A DESARROLLAR		
COMPETENCIA 1: VER CUADRO COMPETENCIAS POR PROGRAMA AUXILIAR CONTABLE –CA-OT-XX1	Elemento de competencia: 01 01 Identificar las etapas del proceso administrativo. Comprender y aplicar las etapas en diferentes casos de la vida diaria y empresarial.	
	Elemento de competencia: 02 02 Identificar la planeación como etapa fundamental en el proceso administrativo, Utilizar sus elementos como herramientas administrativas en donde se pueda verificar su aplicación en diferentes casos empresariales.	
	Elemento de competencia: 03 03 Reconocer la Etapa de la organización como función del proceso administrativo y aplicar sus elementos en la estructuración formal de una empresa	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE		
12. Identificar las etapas del proceso administrativo. Comprender y aplicar las etapas en diferentes casos de la vida diaria y empresarial. 13. Identificar la planeación como etapa fundamental en el proceso administrativo, Utilizar sus elementos como herramientas administrativas en donde se pueda verificar su aplicación en diferentes casos empresariales. 14. Reconocer la Etapa de la organización como función del proceso administrativo y aplicar sus elementos en la estructuración formal de una empresa		
PROGRAMACIÓN METODOLÓGICA		



UNIDAD DE APRENDIZAJE 1: ETAPAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.		
DURACIÓN UNIDAD	25 HORAS	
	Teóricas	12,5 HORAS
	Prácticas	12,5 HORAS
CONTENIDOS		
DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS		
<p>SABER 1. Concepto Proceso Administrativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> c. Concepto. d. Importancia. <p>SABER 2. Etapas del Proceso Administrativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Fase Mecánica – Estructural. b. Fase Dinámica – Operativa 		
DE PROCESOS (SABER HACER)		
<p>HACER 1. (SABER 1) Entender el concepto Proceso Administrativo -</p> <ul style="list-style-type: none"> d. Identificar las principales situaciones en las que es útil el proceso administrativo en diferentes escenarios empresariales y cotidianos. e. Aplicar el proceso administrativo a una estructura organizacional. f. Entender la importancia del proceso administrativo. <p>HACER 2. (SABER 2) Diferenciar las etapas del Proceso Administrativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> c. Entender la importancia de diferenciar las etapas del proceso administrativo, d. Reconocer las etapas del proceso administrativo. 		
ACTITUDINAL (SER)		
<p>SER 1. (SABER 1 HACER 1)</p> <ul style="list-style-type: none"> e. Escucha con atención las sugerencias realizadas a su plan de trabajo f. Honesto frente a las argumentaciones dadas 		



- g. Proactivo y creativo a la hora de realizar las actividades propuestas
- h. Puntual en la presentación de las actividades

SER 2. (SABER 2 HACER 2)

- e. Reflexivo en la importancia del trabajo en equipo para la creación del proyecto empresarial
- f. Responsable en el buen manejo del aula virtual
- g. Solidario y tener buen trato con los compañeros

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. (SABER 1 HACER 1 SER 1)

- d. Diseña una aplicación del proceso administrativo diferente al enfoque empresarial.
- h. Aplica las funciones del proceso administrativo a un caso del entorno real no empresarial.

CRITERIO 2. (SABER 2 HACER 2 SER 2)

- e. Conoce el concepto de proceso administrativo, sus etapas y generalidades.
- f. Analizar y reconocer las funciones del administrador los aplica al proyecto de simulación empresarial.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

DE CONOCIMIENTO:

Desarrolla talleres en donde se evidencia y reconoce las diferentes etapas del proceso administrativo y sus principales elementos.

DE PRODUCTO:

En el proyecto empresarial se aplica cada una de las etapas del proceso administrativo.

DE DESEMPEÑO:

Desarrolla y Aplica adecuadamente todos los conceptos estudiados en la unidad.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas de Evaluación:

Talleres de Profundización: Para concluir cada unidad se elabora una actividad y un taller de profundización, utilizando como instrumento evaluativo preguntas tipo cuestionario.



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

Simulación de Situaciones: En cada unidad se presentaran situaciones que impliquen el desarrollo de una idea, de un formulario o de un análisis, como instrumento evaluativo se realizará una lista de chequeo.

Observación Directa: Mediante el proyecto de implementación o mejoramiento de un departamento de Talento Humano en una Pyme, se evidenciará lo aprendido en el módulo y como instrumento evaluativo se realizará una lista de chequeo.

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

5. Instruirá sobre el marco teórico del concepto general del proceso administrativo y las funciones del administrador.
6. Orienta el trabajo en grupo para la socialización de los resultados de los estudiantes y la ampliación del proceso enseñanza aprendizaje.

Estudiante:

7. Sustentará el desarrollo de talleres sobre casos específicos.
8. Realiza las consultas requeridas para ampliar su conocimiento
9. Aporta materiales escritos y audiovisuales que permitan mayores niveles de comprensión de las temáticas.

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

4. Informes de prensa y medios especializados (Internet, revistas especializadas y periódicos)
5. Estudio de Casos.
6. Libros y textos realizados sobre el tema.

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE

5. Entorno empresarial y social.
6. Visitas Guiadas.
7. Charlas con Empresarios.
8. Salón de clase

UNIDAD DE APRENDIZAJE 2: PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA.

DURACIÓN UNIDAD	25 HORAS	
	Teóricas	12,5 HORAS
	Prácticas	12,5 HORAS



CONTENIDOS

DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)

SABER 1. Concepto Planeación.

- c. Concepto.
- d. Elementos
 - Visión.
 - Misión.
 - Objetivos y Metas.
 - Políticas.
 - Estrategias
 - Diagnóstico
 - DOFA
 - Presupuestos.
 - Diagrama de Flujo.
 - Diagrama de Gantt.

SABER 2. Clases de Planeación.

- a. Planeación Estratégica.
 - Concepto.
- b. Planeación Táctica.
 - Concepto
- c. Planeación Operativa.
 - Concepto.

DE PROCESOS (SABER HACER)

HACER 1. (SABER 1)

- Identificar diferentes conceptos de planeación y sus clases
- Crear y estructurar la Misión, Visión, objetivos, políticas institucionales, reglamento interno de trabajo para el proyecto de simulación empresarial.
- Analizar el entorno en donde se va a desarrollar la actividad del proyecto de simulación empresarial y elaborar el diagnóstico DOFA.
- Crear y estructurar los procesos y procedimientos del proyecto de simulación empresarial y plasmarlos mediante diagramas de flujo y diagramas de Gantt.

HACER 2. (SABER 2).

- Crear y estructurar la planeación estratégica del proyecto de simulación empresarial.
- Crear y estructurar la planeación Táctica del proyecto de simulación empresarial.



ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (SABER 1 HACER 1)

- d. Escucha con atención las sugerencias realizadas a su plan de trabajo
- e. Honesto frente a las argumentaciones dadas
- f. Puntual en la presentación de las actividades

SER 2. (SABER 2 HACER 2)

- c. Responsable en el buen manejo del aula virtual
- d. Solidario y tener buen trato con los compañeros.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. (SABER 1 HACER 1 SER 1)

- d. Identifica adecuadamente los elementos de planeación en el proyecto de simulación empresarial.
- e. Elabora un completo diagnóstico interno y externo y matriz DOFA para el análisis de la viabilidad del proyecto de simulación empresarial.
- f. Analiza y reconoce el concepto de planeación y sus elementos, aplicándolos al proyecto de simulación empresarial

CRITERIO 2. (SABER 2 HACER 2 SER 2)

- c. Diseña y elabora los procesos y procedimientos aplicados al proyecto de simulación teniendo en cuenta los parámetros establecidos
- d. Hace un diseño completo de la planeación estratégica de la empresa del proyecto de simulación empresarial

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

DE CONOCIMIENTO:

Desarrolla talleres en donde se hace reconocimiento de los diferentes tipos de planeación cuadro comparativo entre si y conceptualización de cada uno de los tipos de planes vistos en la unidad.

DE PRODUCTO:

Proyecto de simulación empresarial desarrollo de la unidad, en donde el estudiante diseñara la planeación estratégica, táctica y operativa aplicada a su proyecto de simulación empresarial

DE DESEMPEÑO:

Desarrolla y Aplica adecuadamente todos los conceptos estudiados en la unidad, al proyecto empresarial.



TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas de Evaluación:

Talleres de Profundización: Para concluir cada unidad se elabora una actividad y un taller de profundización, utilizando como instrumento evaluativo preguntas tipo cuestionario.

Simulación de Situaciones: En cada unidad se presentaran situaciones que impliquen el desarrollo de una idea, de un formulario o de un análisis, como instrumento evaluativo se realizará una lista de chequeo.

Observación Directa: Mediante el proyecto de implementación o mejoramiento de un departamento de Talento Humano en una Pyme, se evidenciará lo aprendido en el módulo y como instrumento evaluativo se realizará una lista de chequeo.

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

9. Desarrollará talleres de aplicación con diferentes tipos de empresas ejemplos para el taller de simulación.
10. Orientaciones para el desarrollo de guías
11. Orienta el trabajo en grupo para la socialización de los resultados de los estudiantes y la ampliación del proceso enseñanza aprendizaje.
12. Orienta a los estudiantes sobre bibliografía y sitios en internet

Estudiante:

11. Sustentará el desarrollo de talleres sobre casos específicos de los talleres de simulación empresarial creados por ellos en clase a lo largo del proceso.
12. Trabaja en equipo asumiendo los roles según el plan de formación
13. Realiza las consultas requeridas para ampliar su conocimiento
14. Aporta materiales escritos y audiovisuales que permitan mayores niveles de comprensión de las temáticas.
15. Justificara y sustentada las decisiones tomadas en su taller de simulación empresarial mediante el uso de audiovisuales.

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

3. Informes de prensa y medios especializados (Internet, revistas especializadas y periódicos) 4. Libros y textos realizados sobre el tema.					
ESCENARIOS DE APRENDIZAJE					
5. Entorno empresarial y social. 6. Visitas Guiadas. 7. Charlas con empresarios. 8. Salón de clase					
UNIDAD DE APRENDIZAJE 3: PROCESO ADMINISTRATIVO Y ESTRUCTURACIÓN FORMAL DE UNA EMPRESA.					
DURACIÓN UNIDAD	26 HORAS				
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 60%;">Teóricas</td> <td style="text-align: center;">13 HORAS</td> </tr> <tr> <td>Prácticas</td> <td style="text-align: center;">13 HORAS</td> </tr> </table>	Teóricas	13 HORAS	Prácticas	13 HORAS
	Teóricas	13 HORAS			
Prácticas	13 HORAS				
CONTENIDOS					
DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)					
<p>SABER 1. Organización, Normas Técnicas En La Realización De Las Actividades</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Concepto b. Tipos de Organización. c. Organización Formal <ul style="list-style-type: none"> - Lineal - Funcional. - Lineo Funcional. - Staff, d. Organigrama. e. Organización Informal. <p>SABER 2. Desarrollo de la Organizacional, Funciones De Una Unidad Administrativa (B,C)</p> <ul style="list-style-type: none"> e. Organización del Espacio. f. Organización del Tiempo. g. Organización del Trabajo. h. Proceso de Organización. 					



DE PROCESOS (SABER HACER)

HACER 1. (SABER 1) Reconocer los Tipos de Organización.

- a. Analizar e interpretar los conceptos, elementos y clases de organización
- b. Identificar los estilos de organización aplicados en las empresas e identificar el más adecuado para su proyecto empresarial.

HACER 2. (SABER 2). Desarrollar estrategias de Organización del tiempo, espacio y trabajo.

- e. Determinar la importancia de la organización del espacio, en las empresas y aplicarlo a su proyecto de simulación empresarial.
- f. Hacer la división del trabajo en su proyecto de simulación empresarial
- g. Identificar los tipos de organigrama y elaborar el organigrama del proyecto de simulación empresarial.
- h. Identificar los elementos que componen un manual de funciones y elaborar el de su proyecto de simulación empresarial

ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (SABER 1 HACER 1)

- d. Responsable en el buen manejo de los elementos
- e. Solidario y tener buen trato con los compañeros.
- f. Trabaja en equipo

SER 2. (SABER 2 HACER 2)

- d. Organizado en las labores que realiza.
- e. Toma decisiones en equipo y aplica la división del trabajo en su ejecución del proyecto.
- f. Eficiente en las labores que realiza.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. (SABER 1 HACER 1 SER 1)

- g. Identificar la organización como función del proceso administrativo
- h. Aplicar sus elementos en la estructuración formal de una empresa.
- i. Identificar los estilos de organización aplicados en las empresas e identificar el más adecuado para su proyecto empresarial.



- j. Identificar los tipos de organigrama y elaborar el organigrama del proyecto de simulación empresarial.
- k. Diseñar organigramas según el tipo de empresa y de organización.
- l. Elaborar adecuadamente un manual de funciones acorde con las necesidades de la empresa.

CRITERIO 2. (SABER 2 HACER 2 SER 2)

- d. Analiza los conceptos, elementos y clases de organización.
- e. Organiza el espacio, aplicando los conceptos vistos y adaptándolos a su proyecto de simulación empresarial.
- f. Elaborar la división del trabajo en su proyecto de simulación empresarial. Identificar los elementos que componen un manual de funciones y elaborar el de su proyecto de simulación empresarial.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

De conocimiento

Taller para el reconocimiento de los diferentes tipos de organización y sus elementos.

De Producto

Proyecto de simulación empresarial desarrollo de la cuarta unidad, en donde el estudiante elaborará el plano de la empresa, su organigrama y manual de funciones aplicando todos los conceptos vistos en la unidad.

De Desempeño

Desarrolla y aplica adecuadamente todos los conceptos estudiados en la unidad, al proyecto empresarial.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

- 4. Talleres de profundización sobre los temas
- 5. Ejercicios de aplicación al final de cada unidad del modulo
- 6. Adjudicación y sustentación aplicación de la unidad en el taller de simulación empresarial planteando las estrategias y alternativas escogidas según el caso.



ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS
<p>Docente: El DOCENTE propicia la integración entre la teoría y la práctica mediante demostraciones, socialización de conceptos, orientaciones para el desarrollo de guías, prepara y realiza evaluaciones y/o talleres previamente concertadas.</p> <p>Estudiante: El estudiante participa activamente en las actividades coordinadas por el DOCENTE mediante el desarrollo de guías, talleres y el desarrollo de su proyecto de simulación empresarial.</p>
MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS
<ol style="list-style-type: none"> 5. Ejercicios de observación del diario vivir y de la situación empresarial actual colombiana. 6. Libros y textos realizados sobre el tema. 7. Página Web de la Cámara de Comercio y Bogotá Emprende 8. Plataforma virtual
ESCENARIOS DE APRENDIZAJE
<ol style="list-style-type: none"> 9. Salón de clase 10. Entorno empresarial y social. 11. Visitas Guiadas. 12. Charlas con Empresarios.

MÓDULO No. 17 Profundización I

El módulo se desarrollará a partir de la mediación del docente con el grupo de estudiantes.

La duración del módulo comprende 58 horas de trabajo dirigido, de las cuales 29 corresponden a trabajo teórico y 29 a trabajo práctico.

La metodología que se propone llevar a cabo para el desarrollo del módulo consiste en la implementación de un **Proyecto Pedagógico de Aula**.

Cuando se habla de Proyectos Pedagógicos de aula, se habla del diseño de actividades con propósito, que le permitan al estudiante su preparación para la vida, por lo que se constituyen como una valiosa oportunidad de aprendizaje y autoformación, que genera



actitudes y aptitudes, favorables para el trabajo en equipo, la comprensión social y la práctica del conocimiento científico.

También podríamos decir que es una estrategia de aprendizaje significativo consistente en un ejercicio de investigación formativa, realizado por los estudiantes con la orientación de sus docentes, para construir y aplicar conocimientos, desarrollar competencias durante su proceso de formación integral y de esta forma articular la actividad académica con el entorno, cumpliendo las funciones sustantivas de docencia, investigación y función social.

El proceso de planificación de un Proyecto de Aula comprende las fases: contextualización, metodológica y evaluativa.

Fase	Aspectos que comprende
1. De contextualización	Identificación del problema, objeto, objetivos y conocimiento (estado del arte), identificar la línea de investigación y establecer el núcleo problémico a investigar.
2. Metodológica	Método, grupo (a quien va dirigido el proyecto y con quién se trabajará el proyecto) y medios (recursos, herramientas analíticas, instrumentos)
3. Evaluativa	Certificación del cumplimiento de los objetivos, presentación de resultados y de la propuesta de socialización.

1. **Fase de contextualización:** Implica definir en primera instancia en que línea de investigación se va a trabajar el proyecto. El núcleo problémico es pues, el tema o problema a investigar y debe tener un propósito de proyección social, que solucione un inconveniente de la comunidad o entorno.

Esta parte del proceso del Proyecto de Aula se define al inicio del semestre académico y puede realizarse a partir de una lluvia de ideas en contraste con los saberes previos que han sido construidos durante el tiempo de evolución de su formación hasta la fecha. Hecho esto termina esta fase.

2. **Fase Metodológica:** Esta fase inicia con el proceso de formación de los grupos de trabajo (no mayor a 4 estudiantes). En ella, se definen los roles de cada uno de los integrantes del grupo, se definen los objetivos a trabajar, los recursos necesarios y se inicia el proceso investigativo que dé cuenta de las acciones necesarias para dar



respuesta a la pregunta orientadora planteada de manera inicial. Se propone como modelo de trabajo el siguiente formato:

1.	INTRODUCCIÓN
<p>Es un resumen no mayor a 2 hojas, donde se sintetiza el proyecto de aula que se va a desarrollar y lo que se pretende lograr, incluyendo un párrafo donde describa lo que se va a encontrar al interior del documento.</p>	
1.1	ABSTRACT
<p>Es una síntesis que informa específicamente de los contenidos y alcances del proyecto de aula. Mantiene internamente la estructura de un proyecto. Es decir, da cuenta del problema central de investigación y de su solución, así también de los objetivos generales y la fundamentación teórica que validará el proceso de estudio.</p>	
2.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA
<p>Consiste en preguntarnos sobre qué queremos saber del tema, planteándonos una situación problema del mismo, que previamente hemos delimitado. El problema de investigación implica hacer una descripción precisa y concisa de los límites de nuestro tema, indicando hasta dónde llega nuestro interés, cuáles aspectos incluye y cuáles no consideramos relevantes y termina con la formulación de la pregunta problema que luego se convertirá en el objetivo general de nuestro trabajo.</p> <p>Consiste también en describir de manera amplia la situación objeto de estudio del proyecto de aula, ubicándola en un contexto que permita comprender su origen y relaciones. Durante el planteamiento del problema, es conveniente que los juicios emitidos sean soportados con datos o cifras provenientes de estudios anteriores.</p> <p>Al plantear el problema, se recomienda dar respuesta a las siguientes interrogantes:</p> <p>¿Cuáles son los elementos del problema: datos, situaciones y conceptos relacionados con el mismo?</p> <p>¿Cuáles son los hechos anteriores que guardan relación con el problema?</p> <p>¿Cuál es la situación actual?</p> <p>¿Cuál es la relevancia del problema?</p> <p>El punto de partida para el proyecto es elegir el tema o problema de un entorno específico.</p>	
2.1	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

La descripción del problema presenta todos aquellos puntos, características y situaciones que han originado la situación objeto de estudio. Es decir, trata de contextualizar la realidad vivida con relación al problema, estableciendo los límites del trabajo de investigación. Presenta los antecedentes, síntomas y estado actual del problema.

Cuando se va a plantear el problema, lo que se debe hacer es describir la situación o la necesidad que ha dado origen al proyecto. Este generalmente se presenta en términos de carencia, deficiencia o ausencia de determinado bien o servicio, que de alguna manera está afectando negativamente a una comunidad determinada o a un sector de la misma.

2.2

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Consiste en expresarlo en términos claros y concisos. El enunciado por medio del cual se plantea inicialmente un problema, puede expresarse de dos maneras: Una, es en forma de pregunta y la otra, consiste en una exposición o descripción. En ambos casos, se debe explicar con claridad y de manera suficiente qué información básica se requiere para solucionar el problema. La forma interrogativa es más simple y directa y se considera muy indicada cuando el problema no requiere de un amplio y complejo enunciado.

El enunciado por medio del cual se formula el problema puede presentarse de dos maneras: Descriptiva o interrogativa. En cualquiera de las formas se debe tener en cuenta que debe presentarse el objetivo fundamental del estudio en forma explícita y en sus dimensiones exactas, es decir, debe expresarse con precisión el aspecto que se propone solucionar a través del proyecto.

3

JUSTIFICACIÓN

Se maneja en tercera persona. Indicará las motivaciones que llevan al investigador a desarrollar el trabajo. Demuestra por qué y para qué se necesita el proyecto, estableciendo motivos personales, aporte a lo cognitivo, propósito, contexto, alcances o posible impacto, y limitaciones potenciales.

Debe explicar por qué el proyecto es adecuado para solucionar el problema identificado inicialmente. Para esto, se pueden tener en cuenta aspectos como:

- En qué medida el proyecto contribuye a solucionar el problema planteado.
- Quiénes son los beneficiarios del proyecto y cómo recibirán los resultados. Es decir, argumentar el beneficio central del proyecto y sus beneficios derivados y secundarios, en términos económicos, sociales, institucionales o ambientales.
- Presentar argumentos que demuestren la pertinencia del proyecto, destacando sus ventajas frente a otras alternativas.
- Justificación de la localización y del área de influencia del proyecto.

En los proyectos de inversión privada la justificación la da el estudio de mercado.

4.

OBJETIVOS



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

Implica resolver mediante una acción la pregunta problema planteada. Es decir, si mi problema es: “la dificultad que encuentro para cruzar el río” mi objetivo de investigación es encontrar la forma de cruzar el río, convirtiéndose el verbo “encontrar” en la acción a ejecutar.

Formular objetivos, es definir en forma clara y precisa, los propósitos por los cuales se lleva a cabo el proyecto de aula. Por medio de ellos, se determinan las metas que se lograrán para dar solución al problema planteado.

Para la formulación de los objetivos deben tenerse en cuenta las siguientes consideraciones:

- El alcance de los objetivos se orientará hacia la consecución de los resultados. Es decir, deben ser identificables a través de los resultados.
- Se plantean a través de infinitivo de verbos que señalen la acción que se ejecutará y que producirá resultados en el proyecto.
- Deberán enunciarse como la generación de un bien o servicio para satisfacer una necesidad específica. En algunos casos los proyectos tienen varios propósitos, en este caso es necesario enunciar dos objetivos generales.
- En la redacción de los objetivos se deben tener en cuenta los siguientes puntos:
 - Que sean cuantificables
 - Deben llevar un tiempo
 - Deben ser concretos. No mezclar dos objetivos en uno.
 - Deben ser enunciados secuencialmente.

4.1

OBJETIVO GENERAL

Define qué se piensa realizar y para qué. Es el propósito final del proyecto de aula. Define lo que se quiere alcanzar con el proyecto. Puede formularse uno o varios objetivos generales de acuerdo al tipo de proyecto que se piensa realizar.

4.1

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Se desprenden del general y deben ser formulados de forma que estén orientados al logro del objetivo general, es decir, todos los pasos que deberá realizar el investigador o el estudiante y en forma secuencial para lograr realizar su proyecto.

5.

REFERENTE TEÓRICO



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

Menciona los referentes teóricos, principios administrativos, principios pedagógicos y/o elementos conceptuales que orientan el proyecto de aula.

El marco teórico debe dar cuenta no sólo de cada una de las categorías de análisis que constituyen la pregunta de investigación, sino también de las relaciones teóricas entre ellas. Por eso, en el marco teórico no pretende simplemente invocar un autor o una escuela en al cual se inscribe la investigación. Menos aún, se limita a una lista de definiciones de términos. Crucial es elaborar las categorías de análisis sin desconocer la amplia literatura existente sobre las mismas. No se puede ignorar las elaboraciones precedentes desarrolladas por otros autores sobre las categorías de análisis que constituyen la pregunta de investigación.

6.

DESARROLLO O INFORME FINAL DEL PROYECTO

Es proporcionar toda la evidencia significativa para la cuestión del proyecto tratado, sean o no acordes los resultados con las opiniones del investigador.

En esta sesión se explican y evidencian (con datos estadísticos, gráficos e imágenes) los resultados obtenidos de la investigación o del proyecto.

Es el desarrollo de la solución del problema planteado en el proyecto de aula

7.

CONCLUSIÓN

Basado en los objetivos planteados y los resultados obtenidos en el desarrollo del proyecto, se emitirá información valiosa que en determinado momento pueda servir a futuros proyectos relacionados con el mismo tema.

8.

BIBLIOGRAFÍA

Se debe mencionar todas las fuentes secundarias, que se tuvieron o se tendrán para documentarse antes y durante la realización del proyecto.

Se debe relacionar, teniendo en cuenta las normas de Icontec, todos los documentos (Libros, revistas, Páginas de Internet, etc.) que se utilizaron en la investigación. Este debe contener en el caso de Páginas de Internet, la dirección y Nombre de la Página y relación con otra clase de documento nombre completo del autor, título del documento, editorial, edición, ciudad o país y año de edición.

1.

ANEXOS

Harán parte de éste, todo documento que pueda soportar la realización del proyecto, tales como: Formatos de encuestas, entrevistas o cuestionarios; manuales del sistema y usuarios cuando se realicen software.



3. Fase Evaluativa: La evaluación se llevará a cabo considerando los tres momentos (parcial inicial, parcial de seguimiento y parcial final) definidos por la Institución. Se propone que, para la evaluación inicial, los estudiantes presenten el primer avance del proyecto de manera escrita.

En la evaluación de seguimiento, se propone la pre-socialización del proyecto como preparación para la entrega final, que incluye la socialización ante el grupo de estudiantes en general.



MÓDULO No. 18 Diseño de Paquetes Turísticos

MÓDULO N° 18	DISEÑO DE PAQUETES TURÍSTICOS	
DURACIÓN	56 HORAS	
	Teóricas	28 HORAS
	Prácticas	28 HORAS
COMPETENCIA(S) A DESARROLLAR		
260201095 Diseñar paquetes turísticos de acuerdo con estándares de servicio y normativa técnica.	Elemento de competencia: 01 01. Caracterizar paquete turístico.	
	Elemento de competencia: 02 02 Estructurar paquete turístico.	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar la recopilación de información de un paquete turístico de acuerdo a los lineamientos establecidos. 2. Estructurar y presentar paquete turístico teniendo en cuenta la normatividad establecida. 		
PROGRAMACIÓN METODOLÓGICA		
UNIDAD DE APRENDIZAJE 1: CARACTERIZAR PAQUETE TURISTICO		
DURACIÓN UNIDAD	28 HORAS	
	Teóricas	14 HORAS



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

	Prácticas	14 HORAS
CONTENIDOS		
DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)		
<p>SABER 1. El turista: tipologías, necesidades, requerimientos, motivaciones, experiencias, hábitos, tendencias, modas, costumbres, cultura, técnicas de segmentación.</p> <p>SABER 2. Terminología técnica: planes hoteleros, códigos de aeropuertos y ciudades, tipos de habitaciones, atractivos turísticos, rutas turísticas, recursos turísticos.</p> <p>SABER 3: Prestadores de servicios turísticos: clasificación, funciones, legislación colombiana actual, proveedores.</p>		
DE PROCESOS (SABER HACER)		
<p>HACER 1. (SABER 1) Aplicar las técnicas de segmentación para los turistas.</p> <p>HACER 2. (SABER 2) Reconocer e identificar la terminología técnica relacionada con recursos y rutas turísticas.</p> <p>HACER 3. (SABER 3) Identificar las funciones de los prestadores de servicios turísticos.</p>		
ACTITUDINAL (SER)		
<p>SER 1. (SABER 1-HACER 1) Responsable en la adquisición de sus propios conocimientos.</p> <p>a. Colaborados con sus compañeros</p> <p>b. Eficiente en las labores de aula que se realiza</p> <p>SER 2. (SABER 2-HACER 2) Colaborador dentro del equipo de clase</p> <p>a. Puntual en la elaboración de los ejercicios del módulo.</p> <p>b. Eficiente en el manejo de la documentación</p>		



CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. La definición del perfil de turista corresponde con criterios de segmentación.

CRITERIO 2. La ubicación del destino corresponde con el perfil del turista y criterios técnicos.

CRITERIO 3. La selección de atractivos corresponde con perfil del turista y criterios técnicos.

CRITERIO 4. La programación de actividades cumple con criterio técnico y tiempo de duración del paquetes.

CRITERIO 5. La asignación de prestadores de servicios turísticos está de acuerdo con procesos de negociación y normativa técnica.

CRITERIO 6. La verificación de proveedores está de acuerdo con procesos de negociación y política de sostenibilidad.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

Conocimiento:

Respuestas a preguntas sobre paquetes turísticos.

Desempeño:

Revisión del proceso de recopilación de información del paquete turístico.

Producto:

Presentación de la información del paquete turístico y segmentación del turista.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas	Instrumento
Observación directa a los estudiantes verificando que se aplique el método de enseñanza	Lista de chequeo



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

Formulación de preguntas sobre los temas vistos	Cuestionarios referentes, Quiz, preguntas orales.
Simulación de situaciones y casos reales	Lista de chequeo,
Entrevista	Cuestionario

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

DOCENTE:

Explicación o planteamiento del tema de desarrollo
 Entrega el calendario o cronograma de actividades
 Presentación de situaciones
 Demostración
 Formulación de preguntas
 Entrevistas personales
 Conformar equipos de trabajo
 Entrega guías de estudio
 Aplica evaluaciones
 Asesora permanentemente a los estudiantes

Estudiante:

Analiza, estudia y resuelve problemas,
 Elabora de documentos
 Estudia los casos.
 Práctica con los talleres.

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS)

1. Guía de aprendizaje.
2. Documentos existentes relacionados con la normatividad.
3. Proyecciones de documentales sobre los diferentes temas a tratar en clase.
4. Charlas, talleres, guiados por personas o entidades externas a la institución pertinentes a la asignatura.



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE		
1. Aula de clase		
UNIDAD DE APRENDIZAJE 2: ESTRUCTURAR PAQUETE TURISTICO		
DURACIÓN UNIDAD	28 HORAS	
	Teóricas	14 HORAS
	Prácticas	14 HORAS
CONTENIDOS		
DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)		
<p>SABER 1. Producto turístico: definición, características, componentes, productos turísticos nacionales e internacionales.</p> <p>SABER 2. Paquete turístico: definición, diseño, características, componentes.</p> <p>SABER 3: Normatividad turística: Ley general de turismo, normas técnicas para agencias de viajes, normas técnicas de sostenibilidad, criterios de aplicación.</p> <p>SABER 4. Actividades turísticas: definición, clases, características.</p> <p>SABER 5. Itinerarios: definición, diseño, circuito, ruta, tiempos y espacio, plan de acción y contingencia, mapa.</p> <p>SABER 6. Inventario turístico: definición, clasificación, métodos de categorización, técnicas de interpretación, métodos de recolección de información, patrimonio turístico cultural, natural, festividades y eventos.</p> <p>SABER 7. Geografía turística: destinos turísticos de Colombia y el mundo, condiciones climatológicas, ubicación geográfica, atractivos turísticos</p>		
DE PROCESOS (SABER HACER)		
Estructurar un paquete turístico aplicando los conocimientos vistos en el módulo.		



Aplicar e interpreta un inventario turístico en ejemplo real.

Describir un itinerario con un ejemplo real

Identificar la normatividad turística más importante

ACTITUDINAL (SER)

a. Responsable en la adquisición de sus propios conocimientos.

b. Colaborador con sus compañeros y eficiente en las labores de aula que se realiza

c. Colaborador dentro del equipo de clase y puntual en la elaboración de los ejercicios del módulo.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. La determinación del itinerario corresponde con los componentes del paquete y criterios técnicos.

CRITERIO 2. La fijación de las condiciones contractuales cumple con políticas del servicio y parámetros técnicos.

CRITERIO 3. La construcción de condiciones generales del paquete cumple con políticas del servicio y normativa técnica.

CRITERIO 4. La proyección de los costos está acorde con métodos de costeo.

CRITERIO 5. La organización del programa turístico corresponde con criterios y normativa técnica.

CRITERIO 6. La revisión de la estructura del paquete cumple con protocolos y normativa técnica.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

De conocimiento: Respuestas a preguntas sobre itinerarios y actividades turísticas.

De Producto: Elaboración de itinerarios cumpliendo normatividad.

De Desempeño: Desarrollo de ejercicios en clase



TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas	Instrumento
Observación directa	Lista de chequeo
Formulación de preguntas sobre los temas vistos	Cuestionarios
Simulación de situaciones y casos reales	Lista de chequeo
Entrevista a cada estudiante y por grupos auto-evaluación sobre los temas aprendidos	Cuestionario

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

DOCENTE:

Explicación o planteamiento del tema de desarrollo

Entrega el calendario o cronograma de actividades

Presentación de situaciones

Demostración

Formulación de preguntas

Entrevistas personales

Conforma equipos de trabajo

Entrega guías de estudio

Aplica evaluaciones

Asesora permanentemente a los estudiantes



Estudiante:

Analiza, estudia y resuelve problemas,

Elabora de documentos

Estudia los casos.

Práctica con los talleres.

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

1. Guía de aprendizaje.
2. Documentos existentes relacionados con la normatividad.
3. Proyecciones de documentales sobre los diferentes temas a tratar en clase.
4. Libros y revistas referentes a gastronomía.

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE

1. Aula de clase



MÓDULO No. 19 Organización de Eventos

MÓDULO N° 19	ORGANIZACIÓN DE EVENTOS	
DURACIÓN	56 HORAS	
	Teóricas	28 HORAS
	Prácticas	28 HORAS
COMPETENCIA(S) A DESARROLLAR		
COMPETENCIA BÁSICA: Organizar eventos de acuerdo al portafolio de servicios y al estudio de mercado.	Elemento De Competencia 01: 01. Planear los eventos a realizar de acuerdo con la contratación establecida.	
	Elemento De Competencia 02: 02. Desarrollar eventos de acuerdo a los requerimientos del usuario y el tipo de evento.	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar y reconocer las características, clases y etapas de un evento. 2. Elaborar cotizaciones según las necesidades del cliente y redactar los documentos para la contratación de eventos según las normas legales. 3. Verificar la satisfacción del cliente y corregir lo necesario según los resultados y las tendencias del mercado. 		
PROGRAMACIÓN METODOLÓGICA		
UNIDAD DE APRENDIZAJE 1: CONCEPTOS, CLASIFICACIÓN Y ETAPAS DE LOS EVENTOS		
DURACIÓN UNIDAD	18.67 HORAS	
	Teóricas	9,33 HORAS



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

	Prácticas	9,33 HORAS
CONTENIDOS		
DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)		
SABER 1. Reconocer las características de los eventos		
a. Organización de salones		
b. Brigada de servicios		
c. Oferta de Alimentos y bebidas		
d. Otros servicios		
DE PROCESOS (SABER HACER)		
HACER 1. (SABER 1) Determinación del Tipo de reunión		
a. Disposición de espacios		
b. Disposición de personal específico		
c. Conocimiento de productos y servicios		
d. Disposición de otras alternativas de servicio		
ACTITUDINAL (SER)		
SER 1. (SABER 1 HACER 1)		
a. Cuidadoso en la escogencia de espacios apropiados para organizar reuniones		
b. Idóneo en la selección de personal profesional		
c. Ético en la provisión de materias primas y formas de compra y pago a proveedores		
d. Responsable con la comunicación y oferta de servicios		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN		



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

CRITERIO 1. (SABER 1 HACER 1 SER 1) Identifica las necesidades, características y tipos de reuniones para ofrecer la organización técnica de eventos y reconoce la importancia de asumir la responsabilidad de programar reuniones familiares y corporativas.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

Conocimiento: Respuesta a preguntas sobre: Aspectos y características de un evento, sus etapas y su desarrollo.

Desempeño: Estructura un evento según las características solicitadas por el cliente.

Producto: Documenta el desarrollo de un evento aplicando las características y técnicas propias de una reunión social.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas:	Instrumento:
Observación directa a los estudiantes verificando que se aplique el método de enseñanza	Lista de chequeo
Formulación de preguntas sobre los temas vistos	Cuestionarios
Simulación de situaciones y casos reales	Lista de chequeo
Entrevista a cada estudiante y por grupos auto-evaluación sobre los temas aprendidos	Cuestionario, retroalimentación

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS



Docente:

Explicación o planteamiento del tema de desarrollo

Entrega el calendario o cronograma de actividades

Presentación de situaciones problemáticas

Demostración

Formulación de preguntas

Entrevistas personales

Entrega guías de estudio

Aplica evaluaciones

Asesora permanentemente a los estudiantes

Estudiante:

Analiza, estudia y resuelve problemas,

Elabora de documentos

Estructuración del proyecto de clase.

Estudia los casos.

Práctica con los talleres.

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

Recursos físicos

Documentos

Software

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE

1. Salón de clase



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

2. Centros de información 3. Documentos técnicos 4. Empresas de servicios de eventos 5. Visitas guiadas		
UNIDAD DE APRENDIZAJE 2: PLANEACIÓN, COTIZACIÓN Y CONTRATACIÓN DE EVENTOS		
18.67 HORAS		
DURACIÓN UNIDAD	Teóricas	9,33 HORAS
	Prácticas	9,33 HORAS
CONTENIDOS		
DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)		
SABER 1. Elaborar documentos según las cotizaciones a. El Brief b. Formatos de cotizaciones c. El contrato d. Facturas SABER 2. Diligenciar documentos según normas a. Los documentos son redactados, de acuerdo con el asunto b. Los documentos son redactados, de acuerdo con su tipo y clase, redacción con el protocolo requerido y teniendo en cuenta las normas de ortografía, acentuación y puntuación.		
DE PROCESOS (SABER HACER)		
HACER 1. (SABER 1) Característica del perfil del cliente		



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

- a. Definir las variables sociales, demográficas, sicográficas y económicas
- b. Establecer acuerdos verbales según necesidades

HACER 2. (SABER 2) Características del mercado

- a. Aplicar normas legales
- b. Tendencias del mercado para realizar aspectos comerciales

ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (SABER 1 HACER 1)

- a. Cuidadoso con la aplicación de las normas ortográficas
- b. Pulcro en la presentación de los diferentes documentos

SER 2. (SABER 1 HACER 2)

- a. Ordenado en el manejo de ideas y documentos
- b. Puntual en las labores que se realizan en los talleres.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

1. Elabora documentos según requerimientos del cliente
2. Suministra información adecuada sobre los procesos operativos
3. Entrega documentos ajustados a los requerimientos del mercado
4. Desarrolla en forma práctica y simulada una cotización y un contrato para eventos.



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

De conocimiento: Respuesta a preguntas sobre: Aspectos técnicos, procesos operativos, formatos y documentos legales.

De Producto: Presenta cotizaciones para eventos

De Desempeño: Redacta documentos de acuerdo a la solicitud del cliente

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas:	Instrumento:
Observación directa	Lista de chequeo
Formulación de preguntas	Cuestionarios
Simulación de situaciones	Lista de chequeo
Entrevista	Cuestionario

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

Explicación o planteamiento del tema de desarrollo

Entrega el calendario o cronograma de actividades

Presentación de situaciones problemáticas

Demostración

Formulación de preguntas

Entrevistas personales



<p>Entrega guías de estudio</p> <p>Aplica evaluaciones</p> <p>Asesora permanentemente a los estudiantes</p> <p>Estudiante:</p> <p>Analiza, estudia y resuelve problemas,</p> <p>Elabora de documentos</p> <p>Estructuración del proyecto de clase.</p> <p>Estudia los casos.</p> <p>Práctica con los talleres.</p>		
MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS		
<p>Recursos físicos</p> <p>Guía de aprendizaje,</p> <p>Documentos referentes</p> <p>Software</p>		
ESCENARIOS DE APRENDIZAJE		
<p>1. Salón de clase</p> <p>2. Centros de información</p> <p>3. Empresas de servicios de eventos</p> <p>4. Visitas guiadas</p>		
UNIDAD DE APRENDIZAJE 3: LA EVALUACIÓN DE LOS EVENTOS Y TENDENCIAS DEL MERCADO		
DURACIÓN UNIDAD	18.67 HORAS	
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Teóricas</td> <td style="width: 50%;">9,33 HORAS</td> </tr> </table>	Teóricas
Teóricas	9,33 HORAS	



	Prácticas	9,33 HORAS
CONTENIDOS		
DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)		
<p>SABER 1. Identificar y evaluar los objetivos de cada evento</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Calificar las etapas del evento b. Valorar el desarrollo adecuado de la logística de un evento c. Realizar el análisis pertinente de cada post – evento sacando conclusiones y retroalimentando a cada funcionario. <p>SABER 2. Identificar y diagnosticar las perspectivas del mercado</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Alimentos y bebidas b. Salones c. Decoración y ambientación de reuniones d. La competencia 		
DE PROCESOS (SABER HACER)		
<p>HACER 1. (SABER 1) Diligenciar formatos</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Encuestas de satisfacción b. Documentos de seguimiento de inconformidades c. Seguimiento a clientes referidos <p>HACER 2. (SABER 2) Realizar un estudio de mercado</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Características del consumidor b. Cotizaciones de alquileres, salones, personal, otros. c. Tendencias del mercado d. Análisis de la competencia. 		



ACTITUDINAL (SER)
<p>SER 1. (SABER 1 HACER 1)</p> <ul style="list-style-type: none">a. Cuidadoso en la elaboración del briefingb. Idóneo en el estudio de encuestas de satisfacciónc. Ético en la respuesta en la elaboración de informes sobre inconformidades <p>SER 2. (SABER 2 HACER 2)</p> <ul style="list-style-type: none">a. Responsable con la comunicación y oferta de serviciosb. Objetivo y proactivo con la investigación del mercadoc. Consecuente con el análisis del mercado obtenidod. Aplica los correctivos oportunamente en mejora de su entorno social
CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>CRITERIO 1. (SABER 1 HACER 1 SER 1) Realiza la evaluación de todos los aspectos relacionados con la organización de un evento.</p> <p>CRITERIO 2. (SABER 2 HACER 2 SER 2) Busca diligentemente la información requerida para actualizar la organización de los diferentes tipos de eventos.</p>
EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE
<p>Conocimiento: Respuesta a preguntas sobre: Explica con sus palabras sobre los detalles de la planeación, desarrollo y finalización de un evento y argumenta eficazmente el estudio del mercado actual.</p> <p>Desempeño: Recopila y tabula ordenadamente la información receptada de las encuestas y sondeos de opinión.</p> <p>Producto: Presenta informes y retroalimenta los resultados obtenido de los estudios del mercado.</p>
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN



Técnicas:	Instrumento:
Observación directa	Lista de chequeo
Formulación de preguntas	Cuestionarios
Simulación de situaciones	Lista de chequeo
Entrevista	Cuestionario

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

Explicación o planteamiento del tema de desarrollo

Entrega el calendario o cronograma de actividades

Presentación de situaciones problemáticas

Demostración

Formulación de preguntas

Entrevistas personales

Entrega guías de estudio

Aplica evaluaciones

Asesora permanentemente a los estudiantes

Estudiante:

Analiza, estudia y resuelve problemas,

Elabora de documentos



Estructuración el proyecto de clase.

Estudia los casos.

Práctica con los talleres.

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

Recursos físicos

Documentos

Software

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE

1. Salón de clase
2. Centros de información
3. Documentos técnicos
4. Empresas de servicios de eventos
5. Visitas guiadas.



MÓDULO No. 20 Asesoría a Viajeros

MÓDULO N° 20	ASESORIA VIAJEROS	
DURACIÓN	56 HORAS	
	Teóricas	28 HORAS
	Prácticas	28 HORAS
COMPETENCIA(S) A DESARROLLAR		
COMPETENCIA 1: 260201070 Asesorar viajeros de acuerdo con tipo de servicio turístico y normativa	Elemento de competencia: 01 01. Caracterizar requerimientos de viaje	
	Elemento de competencia: 02 02. Ofrecer servicios de viaje	
RESULTADOS DE APRENDIZAJE		
1 Establecer el perfil del viajero de acuerdo con las técnicas de clasificación de clientes. 2. Presentar portafolio de servicios de viaje que cumpla con características y requerimientos técnicos. 3. Elaborar y sustentar el Proyecto Final.		
PROGRAMACIÓN METODOLÓGICA		
UNIDAD DE APRENDIZAJE 1: CARACTERIZAR REQUERIMIENTOS DE VIAJES		
DURACIÓN UNIDAD	28 HORAS	
	Teóricas	14 HORAS
	Prácticas	14 HORAS



CONTENIDOS

DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)

SABER 1. Cliente y viajero: concepto, tipología, criterios de clasificación y definición de perfiles, técnicas de definición de intereses y de detección de necesidades, estrategias de manejo, orientación y atención, protocolos de servicio.

SABER 2. Geografía turística: destinos turísticos de Colombia y el mundo, condiciones climatológicas, ubicación geográfica, actividades y atractivos turísticos, requisitos de viaje según edad, país de ingreso y procedencias.

SABER 3. Terminología técnica: planes hoteleros, códigos de aeropuertos y ciudades, tipos de habitaciones, atractivos turísticos, rutas turísticas, recursos turísticos.

DE PROCESOS (SABER HACER)

HACER 1. (SABER 1) Reconocer los criterios de clasificación y definición de perfiles de cliente.

HACER 2. (SABER 2) Identificar los requisitos de viaje de acuerdo a distintas condiciones.

HACER 3 (SABER 3) Reconocer distintos conceptos técnicos relacionadas con los requisitos de viaje.

ACTITUDINAL (SER)

SER 1. (SABER 1 HACER 1)

- a. Dispuesto a trabajar en equipo.
- b. Cordial y asertivo en sus relaciones interpersonales

SER 2. (SABER 2 HACER 2)

- a. Ordenado con los documentos de clase
- b. Proactivo para desarrollar grupos de trabajos en aula de clase.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. La recolección de información de intereses cumple con protocolo de servicio y técnicas de comunicación.



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

CRITERIO 2. La clasificación de necesidades está acorde con intereses del viajero.

CRITERIO 3. La determinación del perfil del viajero cumple con técnicas de clasificación de clientes.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

Conocimiento: Respuestas a preguntas sobre: Viajeros, geografía turística y terminología técnica.

Desempeño: Realiza el proceso de determinación del perfil del viajero aplicando las técnicas de clasificación.

Producto: Presentar la caracterización de los requerimientos de viaje.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas	Instrumento
Observación directa	Lista de chequeo
Formulación de preguntas sobre los temas vistos	Cuestionarios
Simulación de situaciones y casos reales	Lista de chequeo
Entrevista	Cuestionario

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Docente:

Explicación o planteamiento del tema de desarrollo y sus respectivos parámetros

- Entrega el calendario o cronograma de actividades
- Presentación de situaciones reales



- Demostración práctica sobre casos reales
- Formulación de preguntas
- Entrevistas personales y grupales
- Conformar equipos de trabajo
- Entrega guías de estudio, bibliografía especializada, páginas de internet, medios de información.
- Aplica evaluaciones

Estudiante:

- Analiza, estudia y resuelve problemas.
- Elabora documento de perfil del viajero.
- Estructuración del proyecto de clase.
- Estudia los casos expuestos.
- Practica con los talleres realizados con el docente

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

1. Guía de aprendizaje.
2. Documentos existentes relacionados con la normatividad.
3. Proyecciones de documentales sobre los diferentes temas a tratar en clase.
4. Libros y revistas referentes al tema.
5. Charlas, talleres, guiados por personas o entidades externas a la institución pertinentes a la asignatura.

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE

1. Aula de clase.



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

UNIDAD DE APRENDIZAJE 2: OFRECER SERVICIOS DE VIAJE		
DURACIÓN UNIDAD	28 HORAS	
	Teóricas	14 HORAS
	Prácticas	14 HORAS
CONTENIDOS		
DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)		
<p>SABER 1. Servicios de viaje: concepto, clases, componentes, características, portafolio, condiciones y políticas de reserva y uso, modalidades de viaje.</p> <p>SABER 2. Cotización: definición, componentes, técnicas y herramientas de seguimiento y ajuste.</p> <p>SABER 3. Negociación: concepto, componentes, técnicas y tácticas de manejo de objeciones, estrategias comerciales.</p> <p>SABER 4. Tarifas: concepto, clasificación, criterios de aplicación, formas de pago, políticas de confirmación.</p> <p>SABER 5. Documentos de viaje: clases, soportes, formatos, normativa, procedimiento de obtención.</p> <p>SABER 6. Sostenibilidad turística: concepto, criterios de aplicación para agencias de viajes y servicios turísticos, buenas prácticas ambientales, programa ambiental.</p>		
DE PROCESOS (SABER HACER)		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconocer documentos de viaje y el procedimiento para su obtención. 2. Ofertar portafolio de servicios de viaje aplicando técnicas de negociación. 3. Reconocer criterios de aplicación para agencias de viaje. 		
ACTITUDINAL (SER)		



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

SER 1.

- a. Dispuesto a trabajar en equipo.
- b. Cordial y asertivo en sus relaciones interpersonales

SER 2.

- c. Ordenado con los documentos de clase.
- d. Proactivo para desarrollar grupos de trabajos en aula de clase.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CRITERIO 1. La búsqueda de alternativas de servicio corresponde con técnicas de consulta de sistemas globales de distribución.

CRITERIO 2. La presentación del portafolio servicios corresponde estrategia comercial y criterios técnicos.

CRITERIO 3. El suministro de información del destino turístico cumple con protocolo de servicio y técnicas de comunicación.

CRITERIO 4. La descripción de características del servicio turístico corresponde con técnicas de comunicación.

CRITERIO 5. La generación de cotización de viaje corresponde con requerimiento del viajero y procedimiento operativo.

CRITERIO 6. El seguimiento a las cotizaciones de viaje cumple con procedimientos técnicos.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

De conocimiento: Respuestas a preguntas sobre: Documentos de viaje, cotizaciones, tarifas.

De Producto: Presentar cotizaciones de viaje con requerimientos y características técnicas.

De Desempeño: Realiza el proceso de elaboración de cotizaciones y seguimiento adecuado a las mismas.



TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

Técnicas	Instrumento
Observación directa	Lista de chequeo
Formulación de preguntas	Cuestionarios referentes,
Simulación de situaciones y casos reales	Lista de chequeo
Entrevista	Cuestionario

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

DOCENTE:

Crear conciencia a los estudiantes mediante prácticas reales y explicaciones referentes sobre la importancia de los temas vistos en clase y su magnitud laboral en el medio, para que ellos comiencen a tener pertenencia y pertinencia en las labores a desarrollar en una empresa del gremio y contribuir en el desarrollo del país.

Estudiante:

Participar activamente en la adquisición de conocimientos sobre los temas en mención de manera presencial en la institución y de forma auto-aprendizaje por medios como: libros, internet, videos y demás, que faciliten la ampliación de conocimientos y así llegar a potencializar un desarrollo integro de sus actividades en el medio laboral.

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

1. Guía de aprendizaje.
2. Documentos existentes relacionados con la normatividad.
3. Proyecciones de documentales sobre los diferentes temas a tratar en clase.
4. Libros y revistas referentes a los temas vistos.
5. Charlas, talleres, guiados por personas o entidades externas a la institución pertinentes a la asignatura.

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE

1. Aula de clase.
2. Lugar de trabajo o vivienda.

MÓDULO No.21 Ética y Valores

MÓDULO N° 21	ÉTICA Y VALORES	
DURACIÓN	44 HORAS	
	Teóricas	22 HORAS
	Prácticas	22 HORAS
COMPETENCIA A DESARROLLAR		
COMPETENCIA 1: 240403032 Orientar acciones de paz de acuerdo con metodologías y normativa.	Elemento de competencia: 01 Influencia de la Inteligencia Emocional en el Desarrollo Personal.	
	Elemento de competencia: 02 Proyecto de Vida	
	Elemento de competencia: 03 Código de Ética.	



UNIDAD DE APRENDIZAJE 1: INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESARROLLO PERSONAL		
DURACIÓN UNIDAD	14.66 HORAS	
	Teóricas	7,33 HORAS
	Prácticas	7,33 HORAS
DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)		
<p>GENERALIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definición de Ética 2. Definición de Comportamiento 3. Definición de actitudes 4. Definición de aptitudes 5. Definición de Habilidades 6. Definición de Moral <p>DIMENSIÓN BIOLÓGICA DIMENSIÓN PSICOLÓGICA DIMENSIÓN SOCIAL INTELIGENCIA EMOCIONAL</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Definición 8. Componentes de la Inteligencia Emocional a. Autoconocimiento(Yo Integral) 9. Auto-regulación-Autocontrol (Valores) 10. Auto-motivación 11. Empatía 12. Sociabilidad 13. Autoestima 		
DE PROCESOS (SABER HACER)		
<ul style="list-style-type: none"> • Valorar cada una de las competencias que conforman la Inteligencia Emocional. • Expresar definición de sí mismo • Registrar cualidades, defectos valores y habilidades de forma objetiva • Evaluar su autoestima a partir de un instrumento de perfilación. • Discriminar los diferentes componentes de la Inteligencia Emocional. 		
DE ACTITUD (SER)		
<ul style="list-style-type: none"> • Coherente entre lo que piensa, dice y hace. • Respetuoso de su propio ser. • Racional en los criterios que orientan su conducta. • Reflexiona sobre su rol en la sociedad • Responsable de su autoaprendizaje • Modifica los aspectos negativos para ser reflejados de forma positiva en su actitud y comportamiento. • Perseverante para lograr su autoconocimiento. • Evaluador de su desarrollo personal en los diferentes contextos que interactúa. 		



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

- Reconoce la importancia del reconocimiento de los valores personales.
- Reflexiona sobre su perfil de autoestima y evalúa su reconocimiento.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- ✓ Reconoce los componentes del ser integral usando su Inteligencia Emocional
- ✓ Aplica los valores fundamentales para un perfil humano exitoso
- ✓ Vivencia la autoestima como la responsable de obtener éxitos y fracasos

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

De conocimiento:

- Resolver cuestionario ¿quién soy yo?
- Reconoce la importancia del ejercicio consciente de los valores en su vida cotidiana.
- Resolver el perfil de la Autoestima.

De producto:

- Puntúa su perfil de autoestima.
- Entrega un escrito en el que evalúa indicadores de autoestima alta o baja según el caso planteado en un video pedagógico.
- Plasmar las diferentes habilidades, cualidades, conocimientos, sueños de hacer, tener y ser en el árbol de la vida y escudo de armas.

De desempeño:

- Resultado de la Observación de la dramatización de un valor por medio de una fábula, manifiesta a sus compañeros de clase las razones por las que estos son importantes.
- Recibe y valora a su vez los componentes que en ese sentido tienen sus compañeros para con él. Reflexiona sobre la importancia de tener una autoestima alta y comienza a identificar estrategias para incrementarla y mantenerla.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

- Formulación de preguntas sobre ¿Quién soy yo? Cuestionario.
- Observación sistemática del desempeño ante una situación,
- Guía de observación.

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

DOCENTE:

- Presenta una explicación apoyada con esquemas conceptuales sobre componentes del ser integral e inteligencia Emocional.
- Clasificación de valores.
- Teoría de los valores y la autoestima.
- Prepara un taller sobre autoestima, valores y ser integral.
- Utiliza videos y lecturas que propicien la reflexión, el análisis y la toma de conciencia.

Estudiante:

- Reflexiona acerca de su integralidad.
- Participa en juegos de roles sobre valores
- Reflexiona sobre su autoestima para generar cambios que van encaminados a mejorar comportamientos que fortalecen su calidad de vida.



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Videos: Tony Meléndez, Motivación. ▪ Video beam ▪ Lecturas: Rana del pozo, Buda de oro, Sueño de Gusano, Eres una maravilla, La gente que me gusta, el Labrador, la rana que quería ser auténtica, El ciervo en la fuente. ▪ Juego de roles. 		
ESCENARIOS DE APRENDIZAJE		
<ul style="list-style-type: none"> • Accesos a Internet • Entorno social y laboral • Salón de clase 		
UNIDAD DE APRENDIZAJE 2: PROYECTO DE VIDA		
DURACIÓN UNIDAD	14.66 HORAS	
	Teóricas	7,33 HORAS
	Prácticas	7,33 HORAS
DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Componentes y características del proyecto de vida 2. Autobiografía 3. Criterios para la elaboración de la Misión de vida y Visión de vida 4. Proyecto de vida en relación con el matriz DOFA (Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) 5. Criterios y estrategias para elaborar objetivos a nivel personal, familiar, trabajo y con la sociedad para llegar a mi misión. 6. Metáfora Tren de Vida. 7. Plan Estratégico de mejoramiento personal - matriz DOFA (Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) 		
DE PROCESOS (SABER HACER)		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Expresar de manera racional los criterios que orientan su vida. 2. Evidenciar la actuación (protagonismo en su vida, revisando su vida para identificar las dificultades y los aciertos de los eventos vividos). 3. Establecer objetivos para su proyecto de vida consigo mismo, la familia, el trabajo y la sociedad bajo el aspecto personal, social y profesional en un tiempo medible. 4. Realizar diagnóstico personal (Fortalezas y Debilidades). 5. Ajustar su proyecto de vida según nuevas circunstancias. 6. Autoevaluar los componentes adquiridos de acuerdo con principios éticos. 		



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

DE ACTITUD (SER)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autónomo en sus decisiones y actos. ▪ Racional en sus decisiones y acciones manteniendo y mejorando los cambios adicionales. ▪ Perseverante en lograr su autorrealización en cada de los aspectos que lo mueven. ▪ Respetuoso de sí mismo y de los demás ▪ Toma conciencia y proyecta su vida a partir de reconocimiento de sus fortalezas y debilidades. ▪ Verifica los recursos disponibles para el logro de sus metas. ▪ Se hace consciente de sus limitaciones y potencialidades. ▪ Se disciplina en la elaboración de su proyecto de vida. ▪ Reflexiona sobre la metáfora tren de vida. ▪ Aplica y elabora su plan estratégico de mejoramiento personal.
CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>Reflexiona sobre su proyecto de vida, concientizándose de la capacidad para direccionarlo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconoce, identifica y utiliza de manera asertiva la matriz DOFA, como herramienta de mejoramiento en su vida personal.
EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE
<p>De conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de proyecto de vida. • Elaboración de Matriz DOFA. • Planear objetivos personales, laborales, familiares y sociales con el fin de mejorar su calidad de vida. <p>Reflexiona y cuestiona sobre las coincidencias de la metáfora tren de vida, consigo mismo.</p> <p>De producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de un anuncio publicitario sobre sí mismo. • Presentación de reflexión escrita sobre proyecto de vida. • Presentación de su vida a través de un dibujo de su pasado, presente y futuro, comparando los eventos vividos. Narrar historias de vida. • Redactar la misión de vida • Elaboración de objetivos consigo mismo, la familia, el trabajo y el mundo • Contestar tren de vida. • Elaboración Matriz DOFA <p>De desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escuchar historias de vida de sus compañeros para lograr apreciar la suya. • Evaluar las experiencias y vivencias recogidas para consigo mismo.
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • T: Valoración de producto de los documentos de diagnóstico personal y plan de mejoramiento de vida. I: Lista de verificación • T: Formulación de preguntas orales y escritas sobre su vida. I: Cuestionario.



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

- T: Ejercicio práctico de Observación y escucha. I: Ficha de observación.

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

DOCENTE:

- Expone y explica sobre historia de vida, autobiografías y relatos 📺 Orienta sobre un taller de diagnóstico personal.
- Coordina espacios de estudio dirigidos.
- Explica cada de los componentes del proyecto de vida 📺 Proyecta diapositivas Tren de vida.
- Expone y explica la elaboración de la matriz DOFA.
- **Estudiante:**
- Participa en juegos de roles.
- Dinamiza el análisis de las situaciones problemáticas presentadas por el instructor.
- Realiza una entrevista entre pares sobre historias de vida.
- Elabora las tareas y actividades acordadas con el DOCENTE.
- Elabora Matriz DOFA

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

- Videos: El Descanso, Cenizas de Ángela, El teléfono, La escafandra y la mariposa, Maestro de ilusiones, En busca de un milagro. Presentación en Power point Tren de Vida
- Lecturas, La metáfora del Boomerang, Una metáfora final, Retrato de un Perseverante, Fijar metas altas, El carpintero en retiro.
- Guía para la elaboración del proyecto de vida.
- Materiales para elaborar su anuncio publicitario.

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE

- Entorno laboral y social
- Salón de clase

UNIDAD DE APRENDIZAJE 3: CÓDIGO DE ÉTICA

DURACIÓN UNIDAD	14.66 HORAS	
	Teóricas	7,33 HORAS
	Prácticas	7,33 HORAS

CONTENIDOS

DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS (SABER)



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

1. Concepto e importancia del código de ética
2. Concepto del código de ética profesional.
3. Alcances del código de ética en el entorno laboral.

DE PROCESOS (SABER HACER)

1. Cumplir con los compromisos consensuados.
2. Comunicar con efectividad, empática y asertividad
3. Redactar y crear el Código de Ética.

DE ACTITUD (SER)

Incorpora a su conducta los principios del código de ética que ha ayudado a elaborar.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Comprende que todo desempeño laboral conlleva un código de ética y valores.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

De conocimiento:

Responde a preguntas sobre concepto y la importancia del manejo y compatibilidad del código de ética con los valores corporativos dentro de una organización.

De producto:

Presentar un código de ética del programa técnico al que pertenece a partir del trabajo en equipo realizado con sus compañeros de programa.

De desempeño:

Muestra una actitud proactiva y respetuosa en el desarrollo de la clase y ejerce principios de liderazgo a la hora de trabajar con sus compañeros. Sustenta su código de ética en forma creativa al grupo de su clase.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

T: Observación sistemática sobre el proceso de conformación de equipos de trabajo.

1: Fichas de observación y verificación.

T: Simulación de situaciones de la interacción de los diferentes equipos de trabajo 1: Guía de roles.

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS



DOCENTE:

1. Ejercicios para concertar reglas del juego.
2. Orienta para la socialización de conocimientos y experiencias.
3. Promueve la organización y uso del Modulo

Estudiante:

1. Participa en la conformación de los diferentes equipos asumiendo roles respectivos.
2. Participa en ejercicios de autoevaluación y coevaluación.

MEDIOS DIDÁCTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS

1. Ejercicios de observación del diario vivir.
2. Libros y textos realizados sobre el tema.

ESCENARIOS DE APRENDIZAJE

- a. Entorno laboral y social
- b. Salón de clase

MÓDULO No. 22 Profundización II

El módulo se desarrollará a partir de la mediación del docente con el grupo de estudiantes.

La duración del módulo comprende 58 horas de trabajo dirigido, de las cuales 29 corresponden a trabajo teórico y 29 a trabajo práctico.

La metodología que se propone llevar a cabo para el desarrollo del módulo consiste en la implementación de un **Proyecto Pedagógico de Aula**.

Cuando se habla de Proyectos Pedagógicos de aula, se habla del diseño de actividades con propósito, que le permitan al estudiante su preparación para la vida, por lo que se constituyen como una valiosa oportunidad de aprendizaje y autoformación, que genera actitudes y aptitudes, favorables para el trabajo en equipo, la comprensión social y la práctica del conocimiento científico.

También podríamos decir que es una estrategia de aprendizaje significativo consistente en un ejercicio de investigación formativa, realizado por los estudiantes con la orientación de sus docentes, para construir y aplicar conocimientos, desarrollar competencias durante su proceso de formación integral y de esta forma articular la actividad académica con el entorno, cumpliendo las funciones sustantivas de docencia, investigación y función social.



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

El proceso de planificación de un Proyecto de Aula comprende las fases: contextualización, metodológica y evaluativa.

Fase	Aspectos que comprende
1. De contextualización	Identificación del problema, objeto, objetivos y conocimiento (estado del arte), identificar la línea de investigación y establecer el núcleo problémico a investigar.
2. Metodológica	Método, grupo (a quien va dirigido el proyecto y con quién se trabajará el proyecto) y medios (recursos, herramientas analíticas, instrumentos)
3. Evaluativa	Certificación del cumplimiento de los objetivos, presentación de resultados y de la propuesta de socialización.

1. **Fase de contextualización:** Implica definir en primera instancia en que línea de investigación se va a trabajar el proyecto. El núcleo problémico es pues, el tema o problema a investigar y debe tener un propósito de proyección social, que solucione un inconveniente de la comunidad o entorno.

Esta parte del proceso del Proyecto de Aula se define al inicio del semestre académico y puede realizarse a partir de una lluvia de ideas en contraste con los saberes previos que han sido construidos durante el tiempo de evolución de su formación hasta la fecha. Hecho esto termina esta fase.

2. **Fase Metodológica:** Esta fase inicia con el proceso de formación de los grupos de trabajo (no mayor a 4 estudiantes). En ella, se definen los roles de cada uno de los integrantes del grupo se definen los objetivos a trabajar, los recursos necesarios y se inicia el proceso investigativo que de cuenta de las acciones necesarias para dar respuesta a la pregunta orientadora planteada de manera inicial. Se propone como modelo de trabajo el siguiente formato:

1.	INTRODUCCIÓN
Es un resumen no mayor a 2 hojas, donde se sintetiza el proyecto de aula que se va a desarrollar y lo que se pretende lograr, incluyendo un párrafo donde describa lo que se va a encontrar al interior del documento.	
1.1	ABTRACT



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

<p>Es una síntesis que informa específicamente de los contenidos y alcances del proyecto de aula. Mantiene internamente la estructura de un proyecto. Es decir, da cuenta del problema central de investigación y de su solución, así también de los objetivos generales y la fundamentación teórica que validará el proceso de estudio.</p>	
2.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA
<p>Consiste en preguntarnos sobre qué queremos saber del tema, planteándonos una situación problema del mismo, que previamente hemos delimitado. El problema de investigación implica hacer una descripción precisa y concisa de los límites de nuestro tema, indicando hasta dónde llega nuestro interés, cuáles aspectos incluye y cuáles no consideramos relevantes y termina con la formulación de la pregunta problema que luego se convertirá en el objetivo general de nuestro trabajo.</p> <p>Consiste también en describir de manera amplia la situación objeto de estudio del proyecto de aula, ubicándola en un contexto que permita comprender su origen y relaciones. Durante el planteamiento del problema, es conveniente que los juicios emitidos sean soportados con datos o cifras provenientes de estudios anteriores.</p> <p>Al plantear el problema, se recomienda dar respuesta a las siguientes interrogantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuáles son los elementos del problema: datos, situaciones y conceptos relacionados con el mismo? ¿Cuáles son los hechos anteriores que guardan relación con el problema? ¿Cuál es la situación actual? ¿Cuál es la relevancia del problema? <p>El punto de partida para el proyecto es elegir el tema o problema de un entorno específico.</p>	
2.1	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA
<p>La descripción del problema presenta todos aquellos puntos, características y situaciones que han originado la situación objeto de estudio. Es decir, trata de contextualizar la realidad vivida con relación al problema, estableciendo los límites del trabajo de investigación. Presenta los antecedentes, síntomas y estado actual del problema.</p> <p>Cuando se va a plantear el problema, lo que se debe hacer es describir la situación o la necesidad que ha dado origen al proyecto. Este generalmente se presenta en términos de carencia, deficiencia o ausencia de determinado bien o servicio, que de alguna manera está afectando negativamente a una comunidad determinada o a un sector de la misma.</p>	
2.2	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

Consiste en expresarlo en términos claros y concisos. El enunciado por medio del cual se plantea inicialmente un problema, puede expresarse de dos maneras: Una, es en forma de pregunta y la otra, consiste en una exposición o descripción. En ambos casos, se debe explicar con claridad y de manera suficiente qué información básica se requiere para solucionar el problema. La forma interrogativa es más simple y directa y se considera muy indicada cuando el problema no requiere de un amplio y complejo enunciado.

El enunciado por medio del cual se formula el problema puede presentarse de dos maneras: Descriptiva o interrogativa. En cualquiera de las formas se debe tener en cuenta que debe presentarse el objetivo fundamental del estudio en forma explícita y en sus dimensiones exactas, es decir, debe expresarse con precisión el aspecto que se propone solucionar a través del proyecto.

3	JUSTIFICACIÓN
<p>Se maneja en tercera persona. Indicará las motivaciones que llevan al investigador a desarrollar el trabajo. Demuestra por qué y para qué se necesita el proyecto, estableciendo motivos personales, aporte a lo cognitivo, propósito, contexto, alcances o posible impacto, y limitaciones potenciales.</p> <p>Debe explicar por qué el proyecto es adecuado para solucionar el problema identificado inicialmente. Para esto, se pueden tener en cuenta aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En qué medida el proyecto contribuye a solucionar el problema planteado. - Quiénes son los beneficiarios del proyecto y cómo recibirán los resultados. Es decir, argumentar el beneficio central del proyecto y sus beneficios derivados y secundarios, en términos económicos, sociales, institucionales o ambientales. - Presentar argumentos que demuestren la pertinencia del proyecto, destacando sus ventajas frente a otras alternativas. - Justificación de la localización y del área de influencia del proyecto. <p>En los proyectos de inversión privada la justificación la da el estudio de mercado.</p>	
4.	OBJETIVOS



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

Implica resolver mediante una acción la pregunta problema planteada. Es decir, si mi problema es: “la dificultad que encuentro para cruzar el río” mi objetivo de investigación es encontrar la forma de cruzar el río, convirtiéndose el verbo “encontrar” en la acción a ejecutar.

Formular objetivos, es definir en forma clara y precisa, los propósitos por los cuales se lleva a cabo el proyecto de aula. Por medio de ellos, se determinan las metas que se lograrán para dar solución al problema planteado.

Para la formulación de los objetivos deben tenerse en cuenta las siguientes consideraciones:

- El alcance de los objetivos se orientará hacia la consecución de los resultados. Es decir, deben ser identificables a través de los resultados.
- Se plantean a través de infinitivo de verbos que señalen la acción que se ejecutará y que producirá resultados en el proyecto.
- Deberán enunciarse como la generación de un bien o servicio para satisfacer una necesidad específica. En algunos casos los proyectos tienen varios propósitos, en este caso es necesario enunciar dos objetivos generales.
- En la redacción de los objetivos se deben tener en cuenta los siguientes puntos:
 - Que sean cuantificables
 - Deben llevar un tiempo
 - Deben ser concretos. No mezclar dos objetivos en uno.
 - Deben ser enunciados secuencialmente.

4.1	OBJETIVO GENERAL
Define qué se piensa realizar y para qué. Es el propósito final del proyecto de aula. Define lo que se quiere alcanzar con el proyecto. Puede formularse uno o varios objetivos generales de acuerdo al tipo de proyecto que se piensa realizar.	
4.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Se desprenden del general y deben ser formulados de forma que estén orientados al logro del objetivo general, es decir, todos los pasos que deberá realizar el investigador o el estudiante y en forma secuencial para lograr realizar su proyecto.	
5.	REFERENTE TEÓRICO



COORDINACIÓN ACADÉMICA

PROGRAMA TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN HOTELERÍA Y TURISMO

Código:CA-PL-06

Versión:07

Fecha versión:27 /Jun / 23

Página:1/23

Menciona los referentes teóricos, principios administrativos, principios pedagógicos y/o elementos conceptuales que orientan el proyecto de aula.

El marco teórico debe dar cuenta no sólo de cada una de las categorías de análisis que constituyen la pregunta de investigación, sino también de las relaciones teóricas entre ellas. Por eso, en el marco teórico no pretende simplemente invocar un autor o una escuela en al cual se inscribe la investigación. Menos aún, se limita a una lista de definiciones de términos. Crucial es elaborar las categorías de análisis sin desconocer la amplia literatura existente sobre las mismas. No se puede ignorar las elaboraciones precedentes desarrolladas por otros autores sobre las categorías de análisis que constituyen la pregunta de investigación.

6.

DESARROLLO O INFORME FINAL DEL PROYECTO

Es proporcionar toda la evidencia significativa para la cuestión del proyecto tratado, sean o no acordes los resultados con las opiniones del investigador.

En esta sesión se explican y evidencian (con datos estadísticos, gráficos e imágenes) los resultados obtenidos de la investigación o del proyecto.

Es el desarrollo de la solución del problema planteado en el proyecto de aula

7.

CONCLUSIÓN

Basado en los objetivos planteados y los resultados obtenidos en el desarrollo del proyecto, se emitirá información valiosa que en determinado momento pueda servir a futuros proyectos relacionados con el mismo tema.

8.

BIBLIOGRAFÍA

Se debe mencionar todas las fuentes secundarias, que se tuvieron o se tendrán para documentarse antes y durante la realización del proyecto.

Se debe relacionar, teniendo en cuenta las normas de Icontec, todos los documentos (Libros, revistas, Páginas de Internet, etc.) que se utilizaron en la investigación. Este debe contener en el caso de Páginas de Internet, la dirección y Nombre de la Página y relación con otra clase de documento, nombre completo del autor, título del documento, editorial, edición, ciudad o país y año de edición.

2.

ANEXOS

Harán parte de éste, todo documento que pueda soportar la realización del proyecto, tales como: Formatos de encuestas, entrevistas o cuestionarios; manuales del sistema y usuarios cuando se realicen software.



3. Fase Evaluativa: La evaluación se llevará a cabo considerando los tres momentos (parcial inicial, parcial de seguimiento y parcial final) definidos por la Institución. Se propone que, para la evaluación inicial, los estudiantes presenten el primer avance del proyecto de manera escrita.

En la evaluación de seguimiento, se propone la pre-socialización del proyecto como preparación para la entrega final, que incluye la socialización ante el grupo de estudiantes en general.