INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

TGT-AP08-AA02-IE02

Programa de formación	Tecnólogo en Guianza Turística.		
Nombre de proyecto	Diseño y operación integral de actividades guiadas en escenarios de patrimonio cultural y natural.	Fase	Planeación
Actividad de proyecto 08	Realizar recorridos en contextos naturales y culturales, ejecutando el plan de acción de acuerdo a las rutas establecidas.	Código de guía	**TGT-AP08-AA02-IE02**
Actividad de aprendizaje 02	Aplicar técnicas de comunicación y dinámicas de grupo en actividades previamente programadas.		
Evidencia 02	**Estudio de Caso- Comunicación Asertiva**		
Descripción de la Evidencia	**Estudio de caso.** Usted guía de turismo tiene a cargo el recorrido de 20 personas en City Tour por la ciudad de Cartagena, los turistas provienen del interior del país, especialmente de la zona Andina. Durante el recorrido usted percibe en el ambiente malhumor por parte de tres turistas, quienes finalmente deciden comentarle que no continuarán con el viaje debido a la discriminación que otro de los turistas ha generado sobre ellos, al manifestar indirectamente comentarios sobre su condición racial. Al recibir la información usted hace un llamado al turista y a sus acompañantes sobre la situación, y en ese momento otros turistas generan una confrontación por comentarios no solo raciales, sino religiosos, políticos y sociales. Como gua de turismo, usted debe analizar el caso de la situación planteada y formular la o las soluciones correspondientes, indicado qué elementos de la comunicación asertiva se podrían aplicar en este caso. Para un mejor desarrollo de la evidencias, es conveniente revisar el objeto de aprendizaje “Comunicación Asertiva con Turistas” y la bibliografía proporcionada.		
Producto entregable:	Documento escrito que contenga la solución al estudio de caso-Comunicación Asertiva.		

LISTA DE CHEQUEO PARA EVALUAR: CONOCIMIENTO __ PRODUCTO _X_

CRITERIO DE EVALUACIÓN
• Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad, de acuerdo con las normas de convivencia y el rol de cada uno de los participantes en el proceso formativo. • Establece relaciones interpersonales de acuerdo con los criterios del trabajo en equipo. • Orienta a los turistas acerca de los principales componentes y recomendaciones del recorrido aplicando el protocolo de servicios de la organización. • Conduce al grupo de turistas durante el recorrido aplicando técnicas de Guianza, liderazgo y garantizando la seguridad en el recorrido.

- Identifica los componentes para gestionar información de acuerdo a la actividad objeto de la guianza.
- Argumenta la importancia de actuar dentro del marco de las leyes y el ordenamiento ciudadano e institucional.
- Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas
- Realiza las actividades de aprendizaje, utilizando eficientemente la metodología, los recursos y ambientes de aprendizaje.
- Identifica en el entorno nacional e internacional las oportunidades que le ofrece el programa de formación.
- Referencia diversas fuentes de información en la realización de los trabajos.
- Presenta las evidencias de manera oportuna y de acuerdo con lo concertado.
- Utiliza con criterio técnico las tecnologías de la información y la comunicación de acuerdo con las actividades a desarrollar.
- Sustenta presencialmente los resultados encontrados en el análisis de situaciones relacionadas con las técnicas de comunicación.

No.	VARIABLE	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	El documento solicitado como evidencia es cargado en la plataforma virtual de acuerdo a la instrucción brindada por el instructor.			
02	La evidencia es publicada dentro del tiempo establecido para tal fin.			
03	El documento entregado corresponde al análisis de la situación planteada en el caso de estudio.			
04	El análisis del caso planteado identifica claramente las fallas de comunicación en el grupo de turistas.			
05	El análisis del caso planteado propone alternativas de solución del conflicto utilizando técnicas de comunicación asertiva.			
	En las alternativas de solución al aprendiz plantea soluciones creativas basadas en la toma de decisiones y utilización de comunicación y mensaje significativos.			
06	Se refleja que la evidencia proporcionada es elaborada y corresponde a la autoría del aprendiz.			
07	Al evaluar la evidencia se reconoce que el aprendiz reconoce la importancia de dominar y aplicar la comunicación asertiva durante la prestación de servicios de guianza turística a fin de generar soluciones ante conflictos entre los integrantes de un grupo de turistas con diferencias de diferente tipo.			
08	En la evidencia presentada se identifican las fuentes de información consultadas para la elaboración de la misma.			
09	La evidencia aportada responde a solicitado como evidencia en este			

	instrumento.			
10	La evidencia es sustentada por el aprendiz en sesión presencial y en el caso que el aprendiz no pueda asistir, la evidencia podrá ser sustentada virtualmente en comunicación sincrónica.			

TGT= Tecnología en Guianza Turística
AP08= Actividad de Proyecto 08
AA02= Actividad de Aprendizaje 02
IE02= Instrumento de Evaluación 2