1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnólogo en Guianza Turística.
- **Código del Programa de Formación:** 634122.
- **Nombre del Proyecto:** Diseño y operación integral de actividades guiadas en escenarios de patrimonio cultural y natural.
- **Fase del Proyecto:** Fase Ejecución.
- **Actividad de Proyecto 9:** Realizar recorridos en contextos naturales y culturales ejecutando el plan de acción de acuerdo a las rutas establecidas.
- **Competencia:**

  260201020: Prestar el servicio de guianza de acuerdo con lo requerido por el usuario.

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

  260201020-04: Comunicar a los usuarios las actividades a desarrollar, los atractivos y facilidades turísticas del recorrido, instrucciones y recomendaciones de acuerdo con el programa acordado.

  260201020-05: Acompañar a los usuarios en las diferentes actividades programadas de acuerdo con el protocolo de servicio.

  260201020-07: Despedir a los participantes de la actividad de acuerdo con los protocolos y las políticas de la organización.

  260201020-08: Evaluar el servicio con los usuarios atendidos según políticas y protocolos institucionales.

- **Competencia:**

  240201502: Producir textos en inglés de forma oral y escrita.

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

  240201502-08: Relacionarse con hablantes nativos en un grado suficiente de fluidez y naturalidad, de modo que la comunicación se realice sin esfuerzo por parte de los interlocutores.

- **Competencia:**

  260201028: Conducir grupos en recorridos de caminatas cumpliendo el programa establecido.

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

  260201028-07: Controlar el cumplimiento de las actividades según el programa establecido.

- **Duración de la Guía:** 316 horas (1 mes y 10 días).

Este es un programa de formación en modalidad a distancia, en el que se trabajará un **30 %** presencial y un **70 %** virtual. Esto significa que para cada guía de proyecto, además del acompañamiento sincrónico en la plataforma, deberá presentarse al centro de formación que le corresponda para realizar actividades de carácter presencial con los instructores. Para obtener información sobre los encuentros presenciales que se realizarán debe comunicarse con las diferentes sedes o centros de formación asignados en el país, los cuales le informarán sobre las fechas determinadas para estos encuentros.

Para el desarrollo de las actividades virtuales, contará en la plataforma con el acompañamiento directo (sesiones colaborativas) e indirecto del instructor o los instructores, por lo que deberá establecer un tiempo de dedicación para el estudio, la lectura y la construcción de las evidencias propuestas para esta actividad de proyecto, así podrá garantizar el logro de los objetivos de formación.

En el caso de esta guía de proyecto se tiene estimado trabajar aproximadamente (48 horas) presenciales, las cuales serán programadas en el centro de formación para lograr los resultados de aprendizaje asociados a esta **Actividad de proyecto 9: Realizar recorridos en contextos naturales y culturales ejecutando el plan de acción de acuerdo a las rutas establecidas**.

Para las actividades presenciales podrá contar con el acompañamiento del instructor o instructores, lo que permitirá ampliar información relacionada con los diferentes temas abordados en los materiales de formación, en las evidencias de aprendizaje, y asimismo se realizará trabajo de campo para el desarrollo de los desempeños asociados a las competencias.

2. PRESENTACIÓN

El propósito de esta actividad de proyecto es adquirir los conocimientos necesarios para aplicar las técnicas de guianza, prestar un servicio con los estándares requeridos y solicitados por el cliente, estando en capacidad de conducir grupos en recorridos,

tanto en espacios de naturaleza como culturales, y al mismo tiempo realizar actividades que fortalezcan el dominio del idioma inglés.

Nota: tenga en cuenta que el material de formación y material complementario se encuentran en la siguiente ruta: Fase Ejecución / Actividad de proyecto 9: Realizar recorridos en contextos naturales y culturales ejecutando el plan de acción de acuerdo a las rutas establecidas. Allí ingresa al respectivo material que se solicita en cada actividad.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En esta guía adquirirá de manera activa, participativa y colaborativa los conocimientos requeridos para la ejecución de los recorridos en contextos culturales y de naturaleza.

Para lograr dichos resultados, se propone la realización de las siguientes actividades de aprendizaje.

Actividad de aprendizaje presencial: Ejecutar el recorrido cumpliendo los propósitos establecidos en la ruta.

- **Evidencia presencial:** Informe de la presencialidad.

Actividad de aprendizaje 23: Diseñar y comunicar procedimientos a seguir en actividades propias de la guianza.

- **Evidencia 1:** Carpeta “Realizar alistamiento del recorrido”.

Actividad de aprendizaje 24: Aplicar técnicas de comunicación y dinámicas de grupo en actividades previamente programadas.

- ***Evidence 2:*** *Reading “Analyzes and reads technical texts in English to infer the meaning of a word or a sentence”*.

- ***Evidence 3:*** *Workshop “Write a tour guide protocol in order to interact easily and spontaneously with native speakers”.*

- **Evidencia 4:** Bitácora del guía de turismo “Ejecutar el recorrido guiado en la ruta elegida”.

Actividad de aprendizaje 25: Cerrar y evaluar servicios de acuerdo a protocolos de la empresa.

- **Evidencia 4:** Bitácora del guía de turismo “Ejecutar el recorrido guiado en la ruta elegida”.

Informe de la presencialidad

El propósito de esta evidencia presencial es ejecutar el recorrido cumpliendo los propósitos establecidos en la ruta.

Para el desarrollo de las actividades presenciales de esta guía de proyecto, se tiene estimado trabajar aproximadamente 48 horas, las cuales serán programadas por el centro de formación; recuerde consultar con el instructor las fechas determinadas para estos encuentros y tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Revisar el cronograma de encuentros presenciales que se encuentra en la plataforma (LMS).

2. Informarse en el encuentro presencial sobre las actividades a desarrollar.

3. Tenga en cuenta las características de los encuentros presenciales, las cuales incluyen:

    - Taller de presencialidad para hacer la planeación de las actividades de guianza turística.

    - Ejecución del recorrido con el acompañamiento del instructor.

    - Sesiones de tutorías en el centro de formación en los ambientes de aprendizaje para desarrollar los RAP básicos y transversales (inglés).

4. Asistir a los encuentros presenciales y participar de las actividades propuestas por los instructores.

5. Descargue el “Formato informe de la presencialidad” que se encuentra en los materiales complementarios de esta actividad de proyecto y diligencie el documento según las instrucciones dadas en el formato.

6. Enviar el informe de la presencialidad al instructor al cierre de la actividad de proyecto a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambientes de formación en el centro o externos, Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación “Técnicas para la prestación del servicio de guianza turística”, material complementario “Formato informe de la presencialidad”, glosario y biblioteca SENA.

Evidencia presencial: Informe de la presencialidad.

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase planeación / Actividad de proyecto 9: Realizar recorridos en contextos naturales y culturales ejecutando el plan de acción de acuerdo a las rutas establecidas / Evidencia presencial: Informe de la presencialidad.

Las técnicas de guianza son las herramientas que el guía de turismo podrá aplicar directamente en el recorrido, ya que allí es donde deberá orientar, conducir, instruir y asistir al visitante, todo esto mediante unos procedimientos aplicables en diferentes momentos y tipos de recorrido, tanto en entornos naturales como culturales.

Es necesario que en los momentos de encuentros presenciales, el aprendiz haya afianzado los conocimientos que se encuentran en el material de formación “Técnicas para la prestación del servicio de guianza turística”.

Nota: las evidencias técnicas de esta actividad de proyecto están planteadas para ser trabajadas de manera grupal, así que deben realizarse con los grupos de trabajo conformados desde la actividad de proyecto 5.

Para el trabajo colaborativo recuerde consultar el documento “**Guía para una participación exitosa en un grupo de trabajo**” que está disponible en el material complementario de esta actividad de proyecto, donde se describen las herramientas de grupo de trabajo disponibles para la comunicación entre los aprendices.

Recuerde que también se puede hacer uso de herramientas como el blog de grupo, el cual se utilizó para el desarrollo de la Evidencia 8: Taller “Diseñar ruta turística en entornos naturales y culturales” de la actividad de proyecto 5 y el foro de grupo de la Evidencia 2: Video “Establecer procesos comunicativos asertivos con turistas” de la actividad de proyecto 6. No olvide que puede hacer uso de otras herramientas tecnológicas para facilitar el proceso de comunicación y de desarrollo de las evidencias.

3.1 Actividad de aprendizaje 23: Diseñar y comunicar procedimientos a seguir en actividades propias de la guianza.

El guía de turismo tiene un número considerable de tareas dependiendo del ambiente en el cual se desenvuelve, tanto al interior de agencias de viajes o de manera independiente.

Dada la importancia que tiene el manejo de las técnicas de guianza, el análisis profundo de las funciones del guía, y considerando las constantes exigencias de la demanda, resulta de gran importancia dotar al aprendiz de herramientas y procesos que le faciliten dicho manejo técnico. De acuerdo con lo anterior y con el ánimo de preparar su camino formativo, se requiere que haga una reflexión frente a los siguientes interrogantes:

- ¿Qué entiende por técnicas de guianza?

- ¿Qué técnicas cree usted que necesita un guía de turismo en la ejecución de un recorrido?

Con base en las reflexiones anteriores, participe en el **Foro de reflexión "Reconocimiento de saberes"** y sustente sus respuestas.

Nota: las actividades descritas son de autorreflexión y autoconocimiento y tienen como finalidad encaminarlo en el desarrollo de los temas de la actividad de proyecto. Por lo tanto no son calificables.

Este foro se encuentra ubicado en la opción del menú principal: Foros de discusión / Foro de reflexión "Reconocimiento de saberes".

Realizar alistamiento del recorrido

Antes de comenzar cualquier recorrido, el guía de turismo debe tener listo todo lo requerido para la ejecución del mismo; a esta acción previa se le llamará "prealistamiento del recorrido".

El prealistamiento es un método de planeación, para el cual su instrumento es una lista de verificación, que debe reflejar que el guía de turismo cuenta con todos los recursos necesarios antes de la salida del recorrido. Su objetivo es facilitar el proceso de ejecución tanto para el guía, como para su contratante.

Por lo anterior, el propósito de esta evidencia es reflejar la preparación de un recorrido antes de su ejecución, por lo que con el grupo de trabajo conformado desde la actividad de proyecto 5, es necesario realizar lo siguiente:

1. Extraer de las siguientes evidencias los insumos solicitados para el prealistamiento del recorrido, para ello consulte la "Ruta de las evidencias técnicas", ubicada en el botón del menú principal "Información del programa", para así facilitar su localización.

   Algunas de estas evidencias se desarrollaron de manera individual, por lo tanto es necesario socializar con el grupo de trabajo y escoger entre las evidencias desarrolladas por cada uno de quienes conforman el grupo de trabajo, las que van a consolidarse en la carpeta; estas evidencias son:

   - Propuesta "Programar e implementar un plan de acción y de contingencia para los recorridos turísticos" de la actividad de proyecto 3: **el plan de acción y contingencia del recorrido a realizar**.

- Informe de requisición “Gestionar los recursos para el desarrollo de los recorridos” de la actividad de proyecto 4: **la requisición de recursos necesarios para la ejecución del recorrido (equipos, humanos y financieros)**.

- Bitácora del guía de turismo “Registrar los acontecimientos de un recorrido turístico” de la actividad de proyecto 4: **la bitácora del guía de turismo para el registro de las novedades en el recorrido**.

- Taller “Diseñar una ruta turística en entornos naturales y culturales” de la actividad de proyecto 5: **la ruta elegida**.

- Infografía “Identificar el perfil del turista de la ruta elegida” de la actividad de proyecto 7: **el perfil del turista que identificó como usuario del recorrido**.

- Taller “Elaborar el guión interpretativo de la ruta elegida” de la actividad de proyecto 7: **el guion interpretativo que se diseñó**.

- Formato “Diseñar protocolos y listas de chequeo para la prestación del servicio de la guianza” de la actividad de proyecto 7: **el protocolo y la lista de chequeo para la ejecución del recorrido**.

- Herramienta “Evaluar la prestación del servicio de guianza” de la actividad de proyecto 7: **la herramienta que se diseñó para aplicarla posteriormente a la ejecución del recorrido**.

2. Una vez organizada la carpeta con todo lo anterior, crear un archivo de texto con formato de portada donde se mencione (# de la actividad de proyecto, nombre de la evidencia, nombres de los integrantes del grupo y fecha) y asegurarse que uno de los integrantes del grupo envíe al instructor la carpeta a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

   Nota: tener en cuenta que este prealistamiento debe ser presentado en físico o según las orientaciones del instructor antes de ejecutar el recorrido de manera presencial.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación “Técnicas para la prestación del servicio de guianza turística”, glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 1: Carpeta “Realizar alistamiento del recorrido”.

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Ejecución / Actividad de proyecto 9: Realizar recorridos en contextos naturales y

culturales ejecutando el plan de acción de acuerdo a las rutas establecidas / Evidencia 1: Carpeta “Realizar alistamiento del recorrido”.

3.2 Actividad de aprendizaje 24: Aplicar técnicas de comunicación y dinámicas de grupo en actividades previamente programadas.

Analyzes and reads technical texts in English to infer the meaning of a word or a sentence

A key element for the tour guide to be in the top of the business is the constant learning about marketing, effective communication with the tourists, even when they leave the country and reading technical documents to offer a better guiding service. The world is an intercultural shelter where you can meet people from more than three hundred countries and thousands of different languages. Developing an intercultural competence is necessary to understand cultural differences and take profit of the best of each country and their people. In Colombia, we can see a wide cultural richness with more than eighty indigenous languages, Afrocolombian languages and Romani culture. You can show these cultural differences to your tourists in order to make the travel a cultural adventure.

The purpose of this evidence is to help the apprentice to improve his / her reading comprehension. As you have seen through all the previous learning materials, the ability of reading is essential for learning new contents and be up to date with all the most recent information about tourism. As you keep on learning English language you will need to understand better what you read; giving a clear purpose for your readings is important to guarantee that your brain will be focused on grasping the main ideas of the text.

To fulfill the purpose of this evidence, please read training material “Speak up wisely!”, the complementary material called “Intercultural communication in tourism” and answer the evaluation consisting of 10 questions. To approve it, you must correctly answer at least 7 of them.

Environment required: *Virtual Learning Environment.*

Materials: *computer, internet, training material “Speak up wisely!”, complementary material “Intercultural communication in tourism”, glossary and SENA library.*

Evidence 2: *Reading “Analyzes and reads technical texts in English to infer the meaning of a word or a sentence”.*

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Ejecución / Actividad de proyecto 9: Realizar recorridos en contextos naturales y culturales ejecutando el plan de acción de acuerdo a las rutas establecidas / *Evidence 2: Reading “Analyzes and reads technical texts in English to infer the meaning of a word or a sentence”.*

Write a tour guide protocol in order to interact easily and spontaneously with native speakers

The tour guide has the responsibility to be a cultural ambassador by guiding groups of foreigners through the streets and natural places of our country. Our behavior will be a sample of the quality of the people we live in Colombia and an example of what we can offer to the world. The mass media often portray Colombians as dangerous, ruthless criminals who betray, kidnap and murder without compassion. And, in a certain way, we are there to destroy the stereotypes that the past has left in several generations.

Likewise, according to unrealistic stereotypes, Colombians abroad are not characterized by their generosity but by appearing in newspaper headlines such as those who generate disorder, break the rules or lead criminal groups.

To make this evidence is intended that the future tourist guide is in the ability to represent well the people who live in Colombia, showing the friendly and hardworking face of the great majority of Colombians. Through the use of group and dynamic strategies, it will be achieved that the tours in Colombia will be an unforgettable experience for foreigners, and if properly followed, it will be recommended as a safe destination for other people who wish to come to Colombia. Proper use of English is essential to transforming the image of a culture, and tourism can be that tool for cultural exchange. Therefore, it is very important that the guides handle a good level of assertive communication with their tourists and that they are able to interact with confidence and responsibility.

In order to complete the evidence, the apprentice must:

1. *Read the learning material "Speak up wisely!" in order to have the necessary tools for the elaboration of the evidence.*

2. *After analyzing the materials content, please read also these complementary materials:*

    - *Communication and promoting policy in tourism marketing.*

    - *Communication and sustainable tourism.*

    - *Effective communications.*

3. *Answer the next question: ¿Why did you choose to become a tour guide? Write, at least, 200 words.*

4. *Imagine that you are the owner of a tourism company, and is in front of a group of tourists. Please, write a "Welcome protocol" where you describe the steps you and*

your team will follow to give a warm welcome to the tourists. Write a paragraph of more than 200 words and, at least, 5 different steps.

- *Who are we: Explain when and where the company was born.*
- *Description of the main interests of the company.*
- *Describe goals of the company*
- *What makes your company different from other touristic companies.*

5. *Write a series of 7 recommendations your tourists must follow for a good tour guiding.*
6. *Include 2 warming up group activities you can use for the first time with your tourists, and describe what would you do, your expressions and your expectations. Check different activities in the learning material.*
7. *Write five of the most common questions that tourist could make when visiting the different destinations. After that, write your answer.*
8. *Write a completion exercise to finish the tour. You also can choose one option from the learning material. Write your goodbye words and good wishes to your tourists.*
9. *Once you have written the welcome protocol, make a video where you show the interaction with a foreign person. Please, ask a foreign person to play the role of "tourist", and ask him / her to ask the five questions you have written in the point 7. Then, you have to assume the role of tour guide and answer the questions.*
10. *Send the instructor a document in .Docx extension file where you include all the written paragraphs required. Also, send the instructor the video file that must be saved in MP4, MVW, AVI, MOV format, through the virtual learning platform.*

Environment required: *Virtual Learning Environment.*

Materials: *computer, internet, training material "Speak up wisely!", complementary materials "Communication and promoting policy in tourism marketing", "Communication and sustainable tourism", "Effective communications", glossary and SENA library.*

Evidence 3: *Workshop "Write a tour guide protocol in order to interact easily and spontaneously with native speakers".*

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Ejecución / Actividad de proyecto 9: Realizar recorridos en contextos naturales y

culturales ejecutando el plan de acción de acuerdo a las rutas establecidas / *Evidence 3: Workshop "Write a tour guide protocol in order to interact easily and spontaneously with native speakers*".

3.3 Actividad de aprendizaje 25: Cerrar y evaluar servicios de acuerdo a protocolos de la empresa.

Ejecutar el recorrido guiado en la ruta elegida

La bitácora del guía de turismo es un instrumento para la recolección de la información durante los recorridos (como ya se ha visto en actividades de proyecto anteriores).

Por lo anterior, el propósito de esta evidencia es verificar el uso adecuado de la bitácora durante el recorrido por la ruta diseñada.

Esta evidencia debe realizarse nuevamente con el grupo de trabajo con el cual ha venido trabajando las evidencias que conforman la "Ruta de las evidencias técnicas"; para ello tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Contactar al instructor para concertar lugar, día y hora para realizar el recorrido de la ruta diseñada.

2. Entregar al instructor el protocolo y la lista de chequeo elaborados en la Evidencia 4: Formato "Diseñar protocolos y listas de chequeo para la prestación del servicio de guianza" de la actividad de proyecto 7, la cual se desarrolló de manera grupal.

3. Alistar los formatos de bitácora diseñados durante la Evidencia 5: Bitácora del guía de turismo "Registrar los acontecimientos de un recorrido turístico" de la actividad de proyecto 4, socializarlo y elegir uno para la ejecución del recorrido.

4. Durante el recorrido diligenciar la bitácora del guía de turismo.

5. Enviar la bitácora del guía de turismo con el visto bueno del instructor y las listas de chequeo diligenciadas a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación "Técnicas para la prestación del servicio de guianza turística", glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 4: Bitácora del guía de turismo "Ejecutar el recorrido guiado en la ruta elegida".

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Ejecución / Actividad de proyecto 9: Realizar recorridos en contextos naturales y

culturales ejecutando el plan de acción de acuerdo a las rutas establecidas / Evidencia 4: Bitácora del guía de turismo “Ejecutar el recorrido guiado en la ruta elegida”.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de producto: **Evidencia presencial:** Informe de la presencialidad.	• Brinda información a los turistas sobre los principales atractivos del recorrido y la importancia del patrimonio aplicando técnicas de comunicación. • Orienta al turista acerca de los principales componentes y recomendaciones del recorrido aplicando el protocolo de servicios de la organización. • Puede responder cuestionarios de selección múltiple, escritos en inglés. • Puede inferir el significado de una palabra u oración dentro de un texto en inglés, así este no esté explícito. • Puede interactuar fácil y espontáneamente con hablantes nativos.	**Lista de verificación:** Informe.

	• Conduce al grupo de turistas durante el recorrido aplicando técnicas de guianza, liderazgo y garantizando la seguridad en el recorrido. • Evalúa el cumplimiento de las actividades definidas en el plan de interpretación de acuerdo con el protocolo de la organización. • Presenta estrategias relacionadas con el mejoramiento de las eventualidades en las diferentes actividades presentadas según protocolos de la organización.	
Evidencia de producto: **Evidencia 1:** Carpeta "Realizar alistamiento del recorrido".	• Brinda información a los turistas sobre los principales atractivos del recorrido y la importancia del patrimonio aplicando técnicas de comunicación. • Orienta al turista acerca de los principales componentes y recomendaciones del recorrido aplicando el protocolo de	**Lista de verificación:** Carpeta.

	servicios de la organización.	
Evidencia de conocimiento ***Evidence 2:*** *Reading "Analyzes and reads technical texts in English to infer the meaning of a word or a sentence"*.	• Puede responder cuestionarios de selección múltiple, escritos en inglés. • Puede inferir el significado de una palabra u oración dentro de un texto en inglés, así este no esté explícito.	**Cuestionario:** Evaluación.
Evidencia de desempeño: ***Evidence 3:*** *Workshop "Write a tour guide protocol in order to interact easily and spontaneously with native speakers".*	Puede interactuar fácil y espontáneamente con hablantes nativos.	**Lista de chequeo:** Taller.
Evidencia de producto: **Evidencia 4:** Bitácora del guía de turismo "Ejecutar el recorrido guiado en la ruta elegida".	• Conduce al grupo de turistas durante el recorrido aplicando técnicas de Guianza, liderazgo y garantizando la seguridad en el recorrido. • Evalúa el cumplimiento de las actividades definidas en el plan de interpretación de acuerdo con el protocolo de la organización. • Presenta estrategias relacionadas con el	**Lista de verificación:** Bitácora.

	mejoramiento de las eventualidades en las diferentes actividades presentadas según protocolos de la organización.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Accesibilidad: posibilidad de tener acceso, entrada o paso.

Actividad de comunicación: es un medio de conexión o de unión que tienen las personas para transmitir o intercambiar mensajes; es decir, que cada vez que hay comunicación con los familiares, amigos, compañeros de trabajo, socios, clientes, entre otros, lo que se hace es establecer una conexión con ellos, con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas, información o algún significado.

Adiestramiento: hace referencia a la acción y efecto de adiestrar. Este verbo, a su vez, se refiere a ser diestro, a enseñar e instruir.

Aforesaid: *Mentioned earlier, before.*

Agenda: libro o cuaderno en el que se apunta para no olvidar las cosas que se han de hacer. Programa de actividades o trabajos.

Animación sociocultural: área de la sociología dirigida a programar, organizar, dinamizar y evaluar actividades de intervención social y cultural, aplicando técnicas de grupos.

Área: espacio de tierra comprendido entre ciertos límites. Medida de superficie que equivale a cien metros cuadrados.

Biblioteca: local donde se tiene un considerable número de libros ordenados para su consulta o lectura. Colección de libros o tratados análogos o semejantes entre sí, ya por las materias de que tratan, o por la época y nación o autores a que pertenecen.

Calidad en el servicio: significa cumplir con los requisitos o expectativas del cliente y hacerlo siempre bien desde la primera vez.

Canal: el proceso de comunicación que emplea ese código precisa de un canal para la transmisión de las señales. El canal sería el medio físico a través del cual se transmite la comunicación. Ejemplo: el aire en el caso de la voz y las ondas hertzianas en el caso de la televisión.

Category: *A class or division of people or things regarded as having particular shared characteristics.*

Cliente: es la persona que a través de un proceso de intercambio, espera recibir un producto o servicio para satisfacer integralmente sus necesidades o deseos.

Cliente externo: razón de ser de la organización. Son las personas a quienes la empresa aplica todas sus energías y recursos con miras a crear la máxima satisfacción de sus necesidades.

Cliente interno: son todos los empleados de la organización que a través del intercambio laboral, fundamentado en la colaboración y apoyo mutuo, esperan no solo recibir un salario, sino también la satisfacción de servir mejor, trabajando mancomunadamente en aras de la satisfacción recíproca.

Coadyuvar: significa contribuir o asistir en el logro de alguna cosa.

Competencia: actitudes y habilidades de una persona para el desempeño de una actividad, bajo determinadas condiciones y criterios de evaluación.

Comunicar: es hacer saber alguna cosa a alguien (informar); asimismo tiene que ver con conversar, con tratar con alguien de palabra o por escrito.

Confiabilidad: es la capacidad de prestar el servicio prometido con exactitud y seriedad.

Conjunto de servicio: amalgama de prestaciones que el cliente espera recibir además del producto o servicio pactado como consecuencia de la buena gestión de calidad en la que se ha comprometido la empresa.

Conocimiento del cliente: es el sistema mediante el cual se identifica de manera personalizada al cliente para caracterizar sus requerimientos y necesidades con el fin de satisfacérselos.

Cortesía: atención, amabilidad y buenos modales.

Criterios de desempeño: requisitos de calidad que permiten establecer si el trabajador alcanza o no el resultado descrito en la norma.

Crowded: *A space full of people, leaving little or no room for movement; packed.*

Example: A very crowded room.

Cúmulo: hace referencia a cantidad, abundancia o exceso.

Distorted: *To change something from its usual, original, natural, or intended meaning, condition, or shape.*

Eloquence: *Fluent or persuasive speaking or writing.*

Enrichment: *To improve the quality of something by adding something else.*

Equipo de seguridad: conjunto de utensilios, instrumentos y aparatos especiales necesarios para el desempeño seguro de una labor.

Estatutos: norma, regla que tiene valor legal para un cuerpo, una asociación, entre otros. Ley especial básica para el régimen autónomo de una región, dictada por el estado de que forma parte.

Exhibir: mostrar en público.

Exposición: presentación o exhibición de una cosa en público para que sea vista.

Facilidades turísticas: conjunto de bienes y servicios con que cuenta el turista o visitante para satisfacer sus necesidades, las cuales hacen posible el adecuado desarrollo de la actividad turística.

Facilitación turística: coordinación entre personas y entidades, que inciden directa o indirectamente sobre la actividad turística y cuya interrelación posibilita el desarrollo de la misma.

Fulfilment: *Satisfaction or happiness as a result of fully developing one's abilities or character.*

Gerencia del servicio: significa darle un vuelco a toda la organización y convertirla en un negocio enfocado en el cliente.

Grupo: por grupo se entiende una pluralidad de individuos que se relacionan entre sí, con un cierto grado de interdependencia, que dirigen su esfuerzo a la consecución de un objetivo común con la convicción de que juntos pueden alcanzar este objetivo mejor que en forma individual. Es a su vez una unidad parcial inserta en el seno de una colectividad más amplia, y una entidad dinámica que, sin embargo, tiende a estructurarse y a organizarse en busca de una estabilidad relativa.

Implantar: significa establecer algo nuevo en un lugar, generalmente lo que ya existía o funcionaba con continuidad en otro sitio o en otro tiempo.

Implementos de seguridad: es cada uno de los elementos que compone el equipo de seguridad.

Interacción: es una acción que se ejerce de forma recíproca entre dos o más sujetos, objetos, agentes, fuerzas o funciones.

Interpersonal: es utilizado para referirse a tipos de comunicaciones, relaciones y vínculos que se establecen entre dos o más personas. La condición exactamente opuesta es la de intrapersonal, ya que esta implica fenómenos o situaciones en las cuales una persona está en íntimo contacto consigo mismo en vez de abrirse hacia el mundo exterior.

Misunderstanding: *An occasion when someone does not understand something correctly.*

Odd: *Different from what is usual or expected; strange.*

Organismo: se usa muy recurrentemente para designar y referirse aquellos sistemas sociales que están diseñados para conseguir metas y objetivos, a través de la disposición de recursos humanos y de cualquier otro tipo que contribuya al fin mencionado.

Organización: es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas. En otras palabras, una organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos.

OUV: *According the World Heritage Forum, it refers to places, monuments or cultural events that have outstanding universal value.*

Percepción del cliente: es la imagen que tiene el cliente de la empresa como resultado de experiencias propias o contadas por los demás clientes.

Perform: *Carry out, accomplish, or fulfill (an action, task, or function).*

Example: I have my duties to perform.

Present (a form of entertainment) to an audience.

Example: The cast of 14 perform the play superbly.

Prontitud de respuesta: es la velocidad con la que la empresa responde a las llamadas (tomas de decisiones rápidas, oportunas y confiables).

Protocolo de servicios: serie de instrucciones que buscan estandarizar la relación entre el negocio prestador de servicios y sus clientes, tanto externos como internos.

Random: *Made, done, happening, or chosen without method or conscious decision.*

Recepción: es la fase donde se establece el primer contacto con el cliente; esta primera impresión es clave en la relación exitosa con el cliente.

Receptor: es aquella persona a quien va dirigida la comunicación; realiza un proceso inverso al del emisor, ya que descifra e interpreta los signos elegidos por el emisor; es decir, descodifica el mensaje.

Recuperación del servicio: es la respuesta de la compañía a un problema de servicio, que compromete directamente la credibilidad del cliente.

Relación: es una correspondencia o conexión entre algo o alguien con otra cosa u otra persona. De esta forma, la noción de relación se utiliza en diversas ciencias para explicar todo tipo de fenómenos.

Requerimiento de evidencia: son las pruebas para concluir que el desempeño laboral se realizó conforme a los criterios de desempeño, requerimientos de conocimiento, comprensión y rangos de aplicación descritos en la norma.

Seguridad: solidez financiera en donde no se presentan peligros, daños o riesgos. Algo que se presenta como cierto y que no admite duda.

Solidez: fiabilidad en los principios que sustentan una organización.

Stereotype: *A widely held but fixed and oversimplified image or idea of a particular type of person or thing.*

Subordinated: *Treat or regard as of lesser importance than something else. It is also used to describe a loan that will be paid back after other loans, if the person borrowing money gets into financial difficulty.*

Sustainable: *Able to be maintained at a certain rate or level.*

Example: Sustainable fusion reactions.

Técnica: sirve para describir a un tipo de acciones regidas por normas o un cierto protocolo que tiene el propósito de arribar a un resultado específico, tanto a nivel científico como tecnológico, artístico o de cualquier otro campo. En otras palabras, una técnica es un conjunto de procedimientos reglamentados y pautas que se utiliza como medio para llegar a un cierto fin.

Unlikely: *Not likely to happen, be done, or be true; improbable.*

Valor agregado: es aquello que es percibido como adicional o extra en el servicio que se está prestando.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Ander-Egg, E. (1993). *Técnicas de investigación social.* Buenos Aires: Editorial Magisterio del Río de la Plata.

English Grammar. (s.f.). *10 ways to say goodbye*. Recuperado de https://www.englishgrammar.org

Gómez, M. (2007). *Manual de técnicas y dinámica.* Villahermosa: Ecosur.

Labollita, M. y Farré, M. (2005). *Animación en el ámbito turístico.* Madrid: Ediciones Pirámide.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. (2004). *NTP 667: la conducta asertiva como habilidad social.* Recuperado de http://www.insht.es

Por la cual se deroga la resolución 002 del 10 de octubre de 1997 y se dicta el código de ética profesional del guía de turismo (Resolución 221 de 1999). (1999, 08 de abril). *Consejo Profesional de Guías de Turismo,* 1999, 08 de abril.

Ruiz, A. y Valdés, L. (1996). *Turismo y promoción de destinos turísticos: implicaciones empresariales.* Oviedo: Universidad de Oviedo.

Sambrano, J. (1997). *Programación neurolingüística: el modelo de la excelencia para todos.* Caracas: Alfadil Ediciones.

Skills you need. (s.f.). *What is Communication?* Recuperado de https://www.skillsyouneed.com

United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (s.f.). *Guide 5. Communicating with visitors.* Recuperado de https://en.unesco.org

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
	Adriana Milena Mesa	Líder Expertos técnicos	Centro de Comercio y Turismo. Regional Quindío	
	Lina Eugenia Arango Narváez	Experta técnica	Centro de Comercio y Turismo. Regional Quindío	
	Julián David Mejía Vargas	Experto técnico	Centro de Gestión de Mercados, Logística y Tecnologías de la	

Autores			Información. Regional Distrito Capital.	Octubre de 2017
	Diana Marcela Mora Castañeda	Asesora red de hotelería y turismo	Grupo de Producción Curricular. Dirección de Formación Profesional Integral. Dirección General	
	Diego Fernando Garcés Gil	Instructor de turismo - líder nacional de guianza turística	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	Jorge Eduardo Atehortúa López	Instructor de turismo	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	José Fernando Miranda Gómez	Instructor de turismo	Centro de Comercio y Servicios. Regional Caldas	
	Carolina Hernández Vargas	Instructora de turismo	Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos. Regional Distrito Capital	
	Raúl Javier Hernández Salgado	Instructor de turismo	Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos. Regional Distrito Capital	
	Alejandro Castellanos	Instructor de guianza turística	Centro de Comercio y Servicios. Regional Tolima	

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autores	Diana Carolina León Romero	Asesora pedagógica	Línea de producción Quindío	Noviembre de 2017	Revisión y ajustes pedagógicos.
	Gloria Amparo Escudero López	Asesora pedagógica	Línea de producción Quindío		

	Rachman Bustillo Martínez	Guionista	Línea de producción Quindío		Revisión y ajustes de estilo y referencias.