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 Planeación.
- **Actividad de Proyecto 4:** Identificar y determinar los atractivos, facilidades y planta turística del recorrido a realizar.
- **Competencia:**

  260201012: Ejecutar procesos básicos para la prestación del servicio de acuerdo a los procedimientos establecidos por la organización.

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

  260201012-05 Reportar el inventario de materiales, productos y/o equipos según políticas de la organización.

- **Competencia:**

  260201019: Preparar las actividades de guianza a desarrollar de acuerdo con lo contratado por el usuario.

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

  260201019-04: Gestionar recursos financieros, materiales y equipos de acuerdo con el plan de actividades y políticas de la organización.

- **Competencia:**

  240201501: Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva.

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

  240201501-05: Encontrar vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc.

- **Competencia:**

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

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

  240201502-01: Reproducir en inglés frases o enunciados simples que permitan expresar de forma lenta ideas o conceptos.

- **Competencia:**

  260201003: Controlar el desarrollo de los programas de acuerdo a los objetivos propuestos.

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

  260201003-03: Verificar la logística para el desarrollo de las actividades según protocolos de la organización.

- **Competencia:**

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

- **Resultados de Aprendizaje a Alcanzar:**

  260201020-01: Identificar los atractivos, facilidades y planta turística más relevantes del destino, de acuerdo con la clasificación establecida y la normatividad vigente.

- **Duración de la Guía:** 289 horas (1mes y 6 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 programas en el centro de formación para lograr resultados de aprendizaje asociados a esta **Actividad de proyecto 4: Identificar y determinar los atractivos, facilidades y planta turística del recorrido a realizar**.

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 desarrollar competencias sobre procesos básicos para la prestación de los servicios turísticos, tales como realizar recorridos, rutas, aplicar técnicas de comunicación, utilizar la bitácora de viajes, el manejo de inventarios y la requisición de equipos en caso de ser necesario, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la organización.

Para un buen desempeño del guía, se hace necesario un adecuado manejo de los recursos físicos, humanos y financieros, lo que permite que se brinde un servicio de mayor calidad al turista, adicional a esto, es muy importante la comunicación con los visitantes extranjeros en su idioma durante la estadía, ya que esto permite el buen entendimiento y la valoración del lugar, causando un efecto positivo.

Nota: tenga en cuenta que el material de formación y material complementario se encuentran en la siguiente ruta: Fase Planeación / Actividad de proyecto 4: Identificar y determinar los atractivos, facilidades y planta turística del recorrido a realizar. 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 identificar y determinar los atractivos, facilidades y planta turística del recorrido a realizar, logrando alcanzar los siguientes resultados de aprendizaje:

260201012-05: Reportar el inventario de materiales, productos y/o equipos según políticas de la organización.

260201019-04: Gestionar recursos financieros, materiales y equipos de acuerdo con el plan de actividades y políticas de la organización.

240201501-05: Encontrar vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc.

240201502-01: Reproducir en inglés frases o enunciados simples que permitan expresar de forma lenta ideas o conceptos.

260201003-03: Verificar la logística para el desarrollo de las actividades según protocolos de la organización.

260201020-01: Identificar los atractivos, facilidades y planta turística más relevantes del destino, de acuerdo con la clasificación establecida y la normatividad vigente.

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

Actividad de aprendizaje presencial: Identificar toda la información del entorno turístico con el acompañamiento del instructor, que le permitan acercarse a las actividades, facilidades y planta turística como insumos para el diseño de su recorrido.

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

Actividad de aprendizaje 12: Administrar el inventario de materiales, productos y/o equipos según políticas de la organización, donde usted entregará cuatro evidencias:

- **Evidencia 1:** Ficha de inventario “Elaborar el inventario físico de equipos para la guianza turística”.

- **Evidencia 2:** Informe de requisición “Gestionar los recursos para el desarrollo de los recorridos”.

- ***Evidence 3:*** *Audio “Reading technical texts to pronounce vocabulary and language idioms”.*

- ***Evidence 4:*** *A script for a movie “Develop a narration in order to reproduce English sentences or simple statements to express ideas or concepts”.*

Actividad de aprendizaje 13: Verificar la logística para el desarrollo de las actividades según protocolos de la organización, donde usted entregará una evidencia.

- **Evidencia 5:** Bitácora del guía de turismo “Registrar los acontecimientos de un recorrido turístico”.

Actividad de aprendizaje 14: Identificar los atractivos, facilidades y planta turística aplicables al diseño de rutas y paquetes turísticos, donde usted entregará una evidencia.

- **Evidencia 6:** Presentación “Caracterizar los prestadores de servicios turísticos”.

Actividad de aprendizaje presencial: Identificar toda la información del entorno turístico con el acompañamiento del instructor, que le permitan acercarse a las actividades, facilidades y planta turística como insumos para el diseño de su recorrido.

Informe de la presencialidad

El propósito de esta evidencia presencial es identificar toda la información del entorno turístico con el acompañamiento del instructor, que le permita acercarse a las actividades, facilidades y planta turística como insumos para el diseño de su recorrido.

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 elaboración de bitácora de guías de turismo.

    - Taller para la identificación de atractivos, facilidades y planta turística.

    - Taller para la identificación de recursos humanos, financieros y logísticos para la guianza.

    - Sesiones de tutorías en el centro de formación en los ambientes de aprendizaje para desarrollar los RAP básicos y transversales de 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. Envíe el informe de la presencialidad al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente de formación, Ambiente Virtual de Aprendizaje, lugares culturales y naturales.

Materiales: computador, internet, material de formación “Recursos para la 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 4: Identificar y determinar las actividades, facilidades y planta turística del recorrido a realizar / Evidencia presencial: Informe de la presencialidad.

3.1 Actividad de aprendizaje 12: Administrar el inventario de materiales, productos y/o equipos según políticas de la organización.

Antes de dar inicio en este proceso de aprendizaje, es importante hacer un análisis del papel que desempeñan las atracciones y las facilidades turísticas, entendidas como todas aquellas instalaciones y servicios destinados a facilitar el alojamiento, la alimentación y los servicios complementarios; es decir son factores claves para que el viajero elija su destino.

A continuación encontrará un listado de servicios que normalmente se desarrollan alrededor de las actividades turísticas en los diferentes destinos; califique de uno a tres, siendo uno nada importante, dos poco importante y tres muy importante, según el grado de importancia que usted le otorgue a cada servicio al momento de elegir un destino turístico.

Servicio (facilidad)	Calificación (de 1 a 3)
Alojamiento (que el destino cuente con buenos hoteles, posadas, entre otros).	
Gastronomía (variedad de restaurantes y zonas de alimentación en el destino).	
Agencias de viajes (facilitar las operaciones de compra de tiquetes y asesoría en el viaje).	
Transporte (disposición de medios de transporte para llegar al destino, y movilización en el tiempo de estadía).	

Fuente: SENA

Una vez realizado el ejercicio, reflexione sobre la relevancia de las facilidades e infraestructura turística en la elección de un destino de viaje.

Luego participe en el **Foro de reflexión "Reconocimiento de saberes"** y argumente su punto de vista frente al siguiente interrogante, el cual le servirá para contextualizarse en los temas que se abordarán en la presente guía:

¿Cómo influye la imagen de un destino turístico frente a una persona que decide visitarlo?

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".

Elaborar el inventario físico de equipos para la guianza turística

El inventario físico reúne información relevante que describe de manera detallada el estado de los activos en una empresa u organización, de manera que al realizar una consulta sobre algún equipo, se refleje su condición real, permitiendo la toma de decisiones para la ejecución de las actividades turísticas programadas.

El propósito de esta evidencia es determinar cómo reportar en una ficha de inventario, la información de los equipos y materiales requeridos para el desarrollo de las actividades de guianza, identificando así, las inconsistencias y novedades presentadas en estos, con el fin de llevar un control de los mismos, ya que es necesaria la verificación periódica antes de cada recorrido o desarrollo de dichas actividades.

La empresa de guianza "LPQ", donde trabaja Pablo, le ha solicitado que realice la revisión anual de los equipos con los que cuenta la organización para el desarrollo de las diferentes actividades turísticas que ofrece actualmente y que adicionalmente elabore una ficha de inventario; por ende, Pablo con ciertas dudas sobre el proceso, acude a usted para que le colabore en el desarrollo de la labor encomendada.

Para elaborar esta evidencia tenga en cuenta lo siguiente:

1. Para el control de los inventarios es necesario que retome como base dos conceptos vistos anteriormente en el material de formación llamado "Materiales, equipos y recursos requeridos en el plan de acción" de la actividad de proyecto 3, como son la hoja de vida de los equipos y el reporte de novedades. La ficha debe contener la siguiente información:

    - Código.

    - Tipo de bien.

- Marca o modelo.
- Número de serie.
- Estado.
- Responsable.
- Ubicación.
- Fecha de ingreso.
- Número de factura.
- Observaciones (motivos de baja).

Anexe la información adicional que considere necesaria para complementar la construcción de la ficha.

2. Diligencie en la ficha de inventario elaborada, la información de los materiales y equipos con los que cuenta la empresa que se encuentran relacionados en la evidencia descargable.

3. Envíe el documento con el desarrollo de la evidencia al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, materiales de formación “Materiales, equipos y recursos requeridos en el plan de acción”, “Recursos para la guianza turística”, glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 1: Ficha de inventario “Elaborar el inventario físico de equipos para la guianza turística”.

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Planeación / Actividad de proyecto 4: Identificar y determinar los atractivos, facilidades y planta turística del recorrido a realizar / Evidencia 1: Ficha de inventario “Elaborar el inventario físico de equipos para la guianza turística”.

Gestionar los recursos para el desarrollo de los recorridos

Para que el servicio de guianza turística sea más competitivo, es importante que el guía posea la capacidad de identificar y establecer los recursos necesarios para la

prestación del servicio; por lo tanto se deben poseer ciertas competencias en el tema, dado que es el responsable de los recursos utilizados en el servicio contratado.

Para el desarrollo de esta evidencia, consulte el material de formación denominado "Recursos para la guianza turística" correspondiente a esta actividad de proyecto.

Luego de esta consulta, lea y desarrolle lo siguiente:

La empresa de guianza "LPQ" desea ofrecer la prestación del servicio de caminatas (*trekking*), incluyendo una actividad de aventura para un grupo de 50 turistas aproximadamente. Catalina quien es compañera de Pablo y una de las empleadas de la empresa con un buen conocimiento del tema, debe realizar un informe donde gestione los recursos necesarios para implementar dicha actividad, dado su aprendizaje en esta área; por lo anterior ayúdele a Catalina a cumplir con lo asignado.

- Describa el lugar o área donde se llevará a cabo la caminata, teniendo en cuenta la capacidad de carga (incluya imágenes).

- Seleccione y plantee la actividad de aventura a incluir.

- Dada la actividad física que conlleva la caminata, proyecte hidratación, almuerzo y dos refrigerios (mañana y tarde), así como la entrada al área natural.

- Determine los recursos físicos (materiales y equipos), para esto tome como base el formato de requisición de materiales visto en el material de formación "Recursos para la guianza", específicamente en el subtema de "Recursos físicos".

- Adicionalmente diseñe un formato donde relacione los recursos humanos requeridos para esta actividad y otro para registrar los recursos financieros necesarios para la operación del recorrido.

- Recopile en un informe de requisición los puntos señalados anteriormente.

Envíe el archivo al instructor con el desarrollo de esta evidencia (informe de requisición) a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación "Recursos para la guianza turística", glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 2: Informe de requisición "Gestionar los recursos para el desarrollo de los recorridos".

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Planeación / Actividad de proyecto 4: Identificar y determinar los atractivos, facilidades y planta turística del recorrido a realizar / Evidencia 2: Informe de requisición “Gestionar los recursos para el desarrollo de los recorridos”.

Reading technical texts to pronounce vocabulary and language idioms

The language learning process for a tourist guide must involve a wide variety of linguistic elements required for an effective communication with the customers. In the first levels of language learning, the most challenging area is building a vocabulary that includes all the technical concepts and words that are used on the everyday activities.

Understanding how to properly use an inventory is essential to develop the tour guiding labor, and to manage the descriptions of the equipment in English will provide you security when you are addressing to a foreign people. Another important element that makes a tour guide a good professional is the proper us of phonetics, because this does not include a perfect pronunciation, but a good understanding of the dialectal differences of foreign people and be able to talk in a certain way that your clients understand your speech.

This evidence is intended to promote arise awareness toward the need of managing an inventory of equipment in English. Also, it is necessary to practice pronunciation and read technical documents to understand how to give directions, instructions and recommendations about equipment usage.

In order to complete the evidence, the apprentice must:

1. *Read the learning material "Tour guiding resources” in order to have the necessary tools for the elaboration of the evidence.*

2. *Download the Evidence 3: Audio “Reading technical texts to pronounce vocabulary and language idioms”.*

3. *Develop the points that are requested there.*

4. *Send the instructor the audio file with the reading of the complementary material and the text file with the instructions paragraph for a tourist about how to use 10 elements or equipment for the tour guiding, through the virtual learning platform.*

Environment required*: Virtual Learning Environment.*

Materials: *computer, internet, training material “Tour guiding resources”, complementary material “Sleeping bag basics”, “Outdoor footwear basics”, “Ten essentials”, “Backpack basics”, “Outdoor clothing basics”, glossary and SENA library.*

Evidence 3: *Audio "Reading technical texts to pronounce vocabulary and language idioms".*

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Planeación / Actividad de proyecto 4: Identificar y determinar los atractivos, facilidades y planta turística del recorrido a realizar / *Evidence 3: Audio "Reading technical texts to pronounce vocabulary and language idioms".*

Develop a narration in order to reproduce English sentences or simple statements to express ideas or concepts

The tour guide should be able to keep detailed records of the equipment under his or her charge, and should also be able to explain how such materials are used when conducting a tour. The process of giving instructions requires an advanced knowledge of the language, as it uses verb tenses, specific and technical vocabulary.

Teamwork is essential to achieve positive results, as the process of tourist guidance requires coordinated work among different experts, from different backgrounds, to resolve any mishap that may occur during the guidance. Likewise, the interaction between learners in English becomes relevant during the process of learning the language, as the ability to communicate, question, motivate and dialogue is exercised, so that immersion in a different linguistic context than the native language is best executed.

The learning process of the tourist guide's professional skills must be focused on interaction with tourists, and this requires social, discursive, respectful and caring skills from abroad. Therefore, this evidence seeks for the learner to demonstrate that he or she has the communicative and interactive skills to properly develop a tourist guide.

You already know what materials you can use to make cultural tours and natural tours. In the learning material "Tour guiding resources" is presented a basic vocabulary about gear and equipment for city tours and natural environment activities.

In order to complete the evidence, the apprentice must:

1. *Read the learning material "Tour guiding resources" in order to have the necessary tools for the elaboration of the evidence.*

2. *Download the Evidence 4: A script for a movie "Develop a narration in order to reproduce English sentences or simple statements to express ideas or concepts".*

3. *Develop the points that are requested there.*

4. *Send the instructor the document with the story as a script for a movie that must be saved in .Doc or Docx extension and the file of video in mp3, .mp4, .mov, or .wma format, through the virtual learning platform.*

***Environment required**: Virtual Learning Environment.*

***Materials:** computer, internet, training material "Tour guiding resources", complementary material "Sleeping bag basics", "Outdoor footwear basics", "Ten essentials", "Backpack basics", "Outdoor clothing basics", glossary and SENA library.*

***Evidence 4:** A script for a movie "Develop a narration in order to reproduce English sentences or simple statements to express ideas or concepts".*

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Planeación / Actividad de proyecto 4: Identificar y determinar los atractivos, facilidades y planta turística del recorrido a realizar / *Evidence 4: A script for a movie "Develop a narration in order to reproduce English sentences or simple statements to express ideas or concepts*".

3.2 Actividad de aprendizaje 13: Verificar la logística para el desarrollo de las actividades según protocolos de la organización.

Registrar los acontecimientos y sucesos de un recorrido turístico

La bitácora es un registro escrito de las acciones que se llevaron a cabo en el ejercicio de una determinada actividad en un marco de tiempo determinado, teniendo en cuenta las fallas que se produjeron, los cambios que se introdujeron y los costos que se ocasionaron, entre otros aspectos.

Cabe mencionar que la bitácora de viaje la debe diligenciar quien realice las actividades, en este caso el guía de turismo, es por esto, que el guía debe tener la capacidad de llevar los registros de los acontecimientos y sucesos relevantes que se presentan durante el desarrollo del servicio prestado, verificando el cumplimiento de la totalidad de las actividades programadas, según las instrucciones y recomendaciones establecidas en el plan de acción.

El propósito de esta evidencia es elaborar una bitácora de viaje que permita comunicar los pormenores ocurridos durante el recorrido, así como el avance del proceso en cuanto al cumplimiento del objetivo, posibilitándole así, comprender cuáles han sido los errores y decidir qué medidas tomar con anterioridad para encarar condiciones similares en el futuro.

Para el desarrollo de la evidencia tenga en cuenta los siguientes aspectos:

1. Consulte el material de formación denominado “Recursos para la guianza turística”, especialmente el tema de “La bitácora del guía de turismo”.

2. Luego de esta lectura, revise la evidencia descargable, en donde encontrará el resumen de un recorrido a Villa de Leyva, promocionado por la empresa de guianza “LPQ”. Lea cuidadosamente el plan proyectado inicialmente para este recorrido y los diferentes contratiempos presentados durante el mismo.

3. Establezca un paralelo entre las actividades programadas y las que se ejecutaron y finalmente determine si cada una de las actividades planeadas se llevó a cabo según el objetivo establecido.

4. Identifique los motivos por los cuales no se dio el debido cumplimiento de algunas de las actividades programadas.

5. Argumente como guía de turismo, qué acciones preventivas se pudieron haber tomado para evitar este tipo de situaciones.

6. Elabore el formato de bitácora del guía de turismo y consigne allí los sucesos ocurridos durante el desarrollo del recorrido analizado, teniendo en cuenta lo visto en el material de formación.

7. Envíe el documento con el desarrollo de la evidencia al instructor a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación “Recursos para la guianza turística”, glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 5: Bitácora del guía de turismo “Registrar los acontecimientos de un recorrido turístico”.

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Planeación / Actividad de proyecto 4: Identificar y determinar los atractivos, facilidades y planta turística del recorrido a realizar / Evidencia 5: Bitácora del guía de turismo “Registrar los acontecimientos de un recorrido turístico”.

3.3 Actividad de aprendizaje 14: Identificar los atractivos, facilidades y planta turística aplicables al diseño de rutas y paquetes turísticos.

Caracterizar los prestadores de servicios turísticos

De acuerdo a la ley 300 de 1996, se entiende por prestador de servicios turísticos a toda persona natural o jurídica, que habitualmente proporcione, intermedie o contrate

servicios directa o indirectamente con el turista. Dentro de los prestadores de servicios turísticos pueden encontrarse hoteles, restaurantes, transporte, agencias de viaje, entre otros.

El guía de turismo en el ejercicio de su labor debe tener la capacidad de identificar los agentes prestadores de servicios turísticos necesarios para el desarrollo de sus actividades.

El propósito de esta evidencia es recopilar información básica que permita caracterizar a los prestadores de servicios turísticos de una región determinada.

Para el desarrollo de la evidencia tome en cuenta los siguientes aspectos:

1. Consulte el material de formación denominado “Recursos para la guianza turística”, correspondiente a esta actividad de proyecto.

2. Retome la región con la cual trabajó en la Evidencia 2: Formato “Elaborar el inventario de recursos y atractivos turísticos de un área de su departamento”, de la actividad de proyecto 2.

3. Identifique las facilidades de los agentes prestadores de servicios de la región seleccionada; tome en cuenta la estructura que se expone en el material de formación y en la evidencia descargable.

4. Realice un registro de los principales prestadores de servicios turísticos, máximo 10 por cada prestador, así:

    - Establecimientos de alojamiento y hospedaje.
    - Establecimientos gastronómicos y bares.
    - Agencias de viajes (operadoras de guías de turismo con tarjeta profesional).
    - Empresas de transporte.

5. Este registro debe contener información como:

    - Nombre o razón social del establecimiento.
    - Nombre del propietario o representante legal.
    - Dirección.
    - Municipio o ciudad.

- Correo electrónico.
- Página web.
- Capacidad.

6. Con esta información, realice una presentación con diapositivas donde exponga la caracterización de los prestadores de servicios turísticos registrados por la región.

7. Envíe el archivo al instructor con la presentación a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Nota: esta evidencia será el insumo para la realización de evidencias posteriores.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación "Recursos para la guianza turística", glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 6: Presentación "Caracterizar los prestadores de servicios turísticos".

Para ver la descripción detallada de esta evidencia diríjase al menú principal: Fase Planeación / Actividad de proyecto 4: Identificar y determinar los atractivos, facilidades y planta turística del recorrido a realizar / Evidencia 6: Presentación "Caracterizar los prestadores de servicios turísticos".

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de producto: **Evidencia presencial:** Informe de la presencialidad.	• Revisa el estado de los activos reportando inconsistencias y novedades en el formato establecido de acuerdo con la normatividad vigente. • Selecciona recursos, materiales y equipos de acuerdo con la actividad y las técnicas de guianza establecidas en el plan de acción.	**Lista de verificación:** Informe.

	• Verifica el desarrollo de las actividades del recorrido de acuerdo con el plan de acción establecido. • Verifica el cumplimiento de las instrucciones y recomendaciones dadas. • Selecciona atractivos del destino explicando los aspectos significativos de acuerdo con la clasificación del inventario turístico. • Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma. • Saluda en inglés utilizando expresiones de cortesía de acuerdo con el momento del día. • Dramatiza en inglés una historia breve utilizando verbos regulares e irregulares. • Ubica el interlocutor en un punto geográfico específico empleando preposiciones en inglés.	

Evidencia de producto: **Evidencia 1:** Ficha de inventario "Elaborar el inventario físico de equipos para la guianza turística".	Revisa el estado de los activos reportando inconsistencias y novedades en el formato establecido de acuerdo con la normatividad vigente.	**Lista de verificación:** Ficha inventario.
Evidencia de producto **Evidencia 2:** Informe de requisición "Gestionar los recursos para el desarrollo de los recorridos".	Selecciona recursos, materiales y equipos de acuerdo con la actividad y las técnicas de guianza establecidas en el plan de acción.	**Rúbrica:** Informe de requisición.
Evidencia de desempeño: ***Evidence 3:*** *Audio "Reading technical texts to pronounce vocabulary and language idioms".*	Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma.	**Lista de chequeo:** Audio.
Evidencia de desempeño: ***Evidence 4:*** *A script for a movie "Develop a narration in order to reproduce English sentences or simple statements to express ideas or concepts".*	• Saluda en inglés utilizando expresiones de cortesía de acuerdo con el momento del día. • Dramatiza en inglés una historia breve utilizando verbos regulares e irregulares. • Ubica al interlocutor en un punto geográfico específico empleando preposiciones en inglés.	**Lista de chequeo:** Video.
Evidencia de producto: **Evidencia 5:** Bitácora del guía de turismo "Registrar los acontecimientos de un recorrido turístico".	• Verifica el desarrollo de las actividades del recorrido de acuerdo con el plan de acción establecido.	**Lista de verificación:** Bitácora.

	• Verifica el cumplimiento de las instrucciones y recomendaciones dadas.	
Evidencia de producto: **Evidencia 6:** Presentación "Caracterizar los prestadores de servicios turísticos".	Selecciona atractivos del destino explicando los aspectos significativos de acuerdo con la clasificación del inventario turístico.	**Rúbrica:** Presentación.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Accommodation: *A room, group of rooms, or building in which someone may live or stay.*

Almacén: aquel en donde se guarda, almacena y son manejados los productos de la empresa.

Amusement park: *A commercially operated enterprise that offers rides, games, and other forms of entertainment.*

Beach resort: *A seaside resort is a resort located on the coast. Where a beach is the primary focus for tourists, it may be called a beach resort.*

Bien: conjunto de atributos físicos y tangibles reunidos en una forma identificable, para satisfacer las necesidades del cliente.

Boundaries: *Something that indicates a border or limit.*

Calidad: eficacia con que un producto cumple las expectativas del comprador.

Cliente: individuo u organización que toma una decisión de compra.

Comprar: implica vender bien las mercancías que los clientes necesitan; recuperar el costo de la compra y obtener una ganancia para la empresa.

Consumidor: persona o grupo de personas que usa o consume un producto.
Costo de almacenamiento: los costos anuales de almacenamiento de existencias se expresan como un porcentaje del promedio anual del valor del inventario; incluyen gastos de caja, así como costos intangibles.

Cuisine: *A characteristic manner or style of preparing food.*

Destination: *Denoting a place that people will make a special trip to visit.*

Destino turístico: área geográfica donde se localiza el tractivo turístico.

Enhance: *Intensify, increase, or further improve the quality, value, or extent of.*

Entertainment: *The action of providing or being provided with amusement or enjoyment.*

Facilities: *Permanent, semi-permanent, or temporary commercial or industrial property such as a building, plant, or structure, built, established, or installed for the performance of one or more specific activities or functions.*

Forestry: *The science and art of cultivating, maintaining, and developing forests.*

Harbor: *A place on the coast where vessels may find shelter, especially one protected from rough water by piers, jetties, and other artificial structures.*

Investor: *Someone who commits capital in order to gain financial returns.*

Itinerario: descripción de una ruta, que indica los lugares por donde se va a pasar.

Labor force: *All the members of a particular organization or population who are able to work.*

Lista de chequeo: es la herramienta fácil de implementar y una de las más efectivas para el control de los procesos. La lista debe originarse del plan de seguimiento y medición de los procesos.

Manmade: *Made by humans rather than occurring in nature; synthetic.*

Marketer: *One that sells goods or services in or to a market, especially one that markets a specified commodity.*

Mercado objetivo: son todas aquellas personas a las que las agencias de viajes pueden atender mediante la prestación de sus servicios y/o paquetes turísticos.

Non-profit: *Not seeking or producing a profit or profits.*

Profitability: *The quality of affording gains or benefit or profit.*

Railway station: *Terminal where trains load or unload passengers or goods.*

Reserva: es la cantidad de materiales o de productos que se mantienen en existencia tal como una provisión de seguridad o para casos en que las cantidades calculadas para el consumo durante el periodo de entregas lleguen a agotarse, ya sea por demora

en la entrega, por consumo más rápido, por salidas a producción o por ventas a clientes.

Resource: *An economic or productive factor required to accomplish an activity, or as means to undertake an enterprise and achieve desired outcome.*

Servicios complementarios: son las actividades o servicios que complementan el paquete turístico para generar valor agregado y aumentar la satisfacción del cliente.

Sewage: *Waste water and excrement conveyed in sewers.*

Stay: *A period of staying somewhere: An overnight stay at a luxury hotel.*

Successful: *Having attained wealth, position, honors, or the like.*

Tiempo de adquisición: el tiempo de entrega es el número de días, semanas o meses que tarda un pedido de compra en llegar al almacén, después de haber sido solicitado al proveedor.

Tourism supply: *Natural resources, infrastructure, superstructure, transportation and hospitality resources.*

Tourist attractions: *A physical or cultural feature of a particular place that individual travelers or tourists perceive as capable of meeting one or more of their specific leisure-related needs.*

Tourist friendly: *That attracts tourist because of its nature.*

Wildlife: *Wild animals and vegetation, especially animals living in a natural, undomesticated state.*

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Bonilla, R. (2007). *Atención y guiado de turistas para guías generales*. San José: Instituto Nacional de Aprendizaje.

Chan, N. (2005). *Circuitos turísticos, programación y cotización*. Buenos Aires: Ediciones turísticas.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (5ª ed.). California: McGraw-Hill.

Instituto Distrital de Turismo y ANATO. (2007). *Manual para el diseño de paquetes turísticos.* Recuperado de http://www.mincit.gov.co

Judd, N. (s.f.). *How to use a carabiner.* Recuperado de https://www.trails.com

Kohl, J. (2006). *Guiding Gadgets of a professional interpreter*. Recuperado de http://www.jonkohl.com

Marticorena, P. (s.f.). *El guía de turismo como elemento clave del servicio turístico*. Tumbes: Universidad Nacional.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Programa de Transformación Productiva. (2014). *Buenas prácticas en turismo de naturaleza, Guías de turismo.* Recuperado de http://www.mincit.gov.co

Ministerio de Educación de Chile. (s.f.). *Guía de inventario*. Recuperado de http://historico.enlaces.cl

Rainforest Alliance. (s.f.). *Buenas Prácticas para turismo sostenible*. Recuperado de http://www.rainforest-alliance.org

Real Academia Española. (s.f.). *Recurso*. Recuperado de http://www.rae.es/

Rock climbing company in Spain. (s.f.). *Rock climbing courses and holidays in Spain.* Recuperado de http://www.rockclimbingspain.com

Vinicio, W. (2009). *Paquete turístico: Tras la huella de nuestra cultura precolombina en Cuenca y en el Parque Nacional Cajas*. Cuenca.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autores	Adriana Milena Mesa	Líder Expertos técnicos	Centro de Comercio y Turismo. Regional Quindío.	Septiembre de 2017
	Gloria Milena Zuluaga Osorio	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 Información. Regional Distrito Capital.	
	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	Septiembre 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.