1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Tecnólogo en Organización de Eventos
- Código del Programa de Formación: 122811
- Nombre del Proyecto: diseño de productos y servicios con características innovadoras, orientados al mejoramiento de la oferta comercial en la industria de eventos.
- Fase del Proyecto: Ejecución
- Actividad de Proyecto: Gestionar en inglés quejas y reclamos presentadas por el cliente para el mejoramiento del servicio en el área de eventos.
- Competencia: Producir textos en ingles en forma escrita y oral.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar: 1. 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. 2. Comprender una amplia variedad de frases y vocabulario en inglés sobre temas de interés personal y temas técnicos. 3. Encontrar y utilizar sin esfuerzo vocabulario y expresiones de inglés técnico en artículos de revistas, libros especializados, páginas web, etc. 4. Buscar de manera sistemática información específica y detallada en escritos en inglés, más estructurados y con mayor contenido técnico.
- Duración de la Guía: 40 horas.

2. PRESENTACION

En el mundo moderno la competitividad entre empresas se hace con el servicio de calidad en la atención al usuario. Es imprescindible que el área de Organización de Eventos cuente con personal altamente calificado con manejo del idioma inglés. La industria actual ofrece opciones laborales interesantes por lo que se hace necesario resolver todas las inquietudes y solicitudes del cliente y así ofrecer un servicio de calidad. De otro lado, aunque un servicio esté perfectamente planeado, no dejan de ocurrir imprevistos y situaciones que pueden provocar quejas y reclamaciones por parte de los clientes, por lo que se hace imprescindible conocer y saber manejar las diferentes estrategias para solucionar dificultades, con el fin de lograr excelente servicio al cliente angloparlante.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Primer Componente: "Presente perfecto"

Alistamiento y Warm up: Actividad de ambientación e introducción del tema.

Tiempo: 30 minutos (máximo)

Segmento 1: El instructor explicará la formación del presente perfecto: *have + past participle*. Explicará el participio pasado, con los verbos que los aprendices conocen hasta el momento. El instructor repasará con los aprendices el documento "Anexo 1, Lesson plan 15 - Learn irregular verbs by categories" y explicará las contracciones y la forma negativa del presente perfecto.

Tiempo: 1 hora.

Segundo Componente: "Events room inspections"

Alistamiento y Warm up: Actividad de ambientación e introducción del tema.

Tiempo: 30 minutos (máximo)

Segmento 1: El instructor presentará el video sobre la vida secreta de un inspector de hotel. El video muestra todas las actividades que este inspector realiza. Los aprendices lo observarán y simultáneamente escribirán las acciones del inspector, es decir cada cosa y área que está inspeccionando. Después se socializará esta información. El video es sin palabras por lo que se exige observación atenta.

https://www.youtube.com/watch?v=YnPTMPIZwdQ secret life of a hotel inspector

Tiempo: 30 minutos.

Tercer Componente: "*Customer Review*"

Alistamiento y Warm up: Actividad de ambientación e introducción del tema. **Que tan importante es la experiencia del cliente en los eventos?** Las opiniones de los clientes son más bien la posibilidad de adquirir nuevos clientes. Una opinión puede dramáticamente aumentar las ventas, y ser proactivos casi siempre trae beneficios. Según las estadísticas el 88% de las reservaciones en línea fueron realizadas después de revisar los comentarios de los huéspedes. Si los clientes no ven algún mal comentario van a pensar que no son comentarios reales, toda persona quiere saber qué no funciona bien, antes de reservar.

La mayoría de los salones de eventos tienen en sus páginas web una sección llamada "*customer review*" es decir comentarios del cliente donde ellos escriben acerca de su experiencia, por lo general opinan sobre lo que les pareció bueno a malo de la organización de eventos.

Tiempo: 30 minutos (máximo)

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.)

Primer Componente: "Presente perfecto"

Segmento 2: El instructor explicará los usos generales del presente perfecto:

1. *Actions that just happened. Ex: I have finished my homework.*
2. *Giving or asking for news of recent events. Ex: A&A has had excellent profits this quarter.*
3. *Past actions with results in the present. Ex: Have you phoned her yet?*
4. *Life experience. Ex: They have never eaten Indian food.*
   (expresiones asociadas al presente perfecto: already, yet, ever)

Tiempo: 30 minutos.

Segmento 3: Los aprendices deben desarrollar los siguientes cuatro puntos de esta actividad que se encuentra en el documento *"*Anexo 2, Lesson plan 15 - Pr*esent Perfect Chart"* que debe tener cada aprendiz en el computador previo envío por parte del instructor.

1. *Find out the past participle of each one of the verbs below*
2. *Make question in present perfect with the information below*
3. *Mark your answer to these questions, yes or not.*
4. *Pick a classmate and ask the questions, taking turns, complement your answers.*

Tiempo: 1 Hora

Segundo Componente: "Events room inspections"

Segmento 2: Esta actividad es de lectura para entender mejor el trabajo de los inspectores de hoteles. Los aprendices leerán el material del documento *"Anexo 4, lesson plan 15 - When an inspector calls"* y responderán en grupos de a tres, los interrogantes que allí se proponen.

Tiempo: 1 Hora.

Tercer Componente: "*Customer Review*"

Segmento 1: Los aprendices observarán los siguientes vídeos en los que se mencionan los aspectos generales que tienen en cuenta los huéspedes para evaluar su estadía en un hotel.

https://www.youtube.com/watch?v=a7cfX6duGZA JW Marriot Hong Kong hotel review.

https://www.youtube.com/watch?v=V_32tOmqo58 customer reviews

Teniendo en cuenta que la mitad de los huéspedes no dan su opinión sobre el hotel, los hoteles entrenan a sus empleados para que durante el *check-out* pregunten al huésped su opinión sobre el hotel.

Tiempo: 1 Hora.

Segmento 2: El instructor organizará grupos de 5 aprendices y asignará a cada grupo un tema del documento *"Anexo 6, lesson plan 15 - The importance of online customer reviews"*. Hay 5 puntos, entonces cada grupo leerá el tema asignado y luego explicará brevemente el tema al resto de la clase.

Tiempo: 1 Hora.

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

Primer Componente: "Presente perfecto"

Segmento 4: Individualmente, los aprendices leerán el artículo del documento *"Anexo 3, lesson plan 15 - Taking The Risk".* En primer lugar subrayar las palabras que no entiendan y luego investigarlas; luego volver a leer resaltar las frases que están en presente perfecto y responder a los interrogantes al final de la lectura.

Tiem*po:* 1 Hora.

Segundo Componente: "Events room inspections"

Segmento 3: Los aprendices deben imprimir el formato "Anexo 5, lesson plan 15 - *Inspection Form*" adjunto y con este formato visitarán el hotel Sena (u otro hotel) con salón para eventos y ellos harán una inspección, evaluando individualmente los aspectos que el formato propone. Cada aprendiz debe entregar el formato diligenciado.

Tiempo: 2 horas.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

Actividad Final

Actividad Final: "*Explaining your experience at the events room*"

Los aprendices en grupos de a tres o cuatro personas, presentarán una actividad en la que durante el proceso de organización de eventos, le pedirá su opinión sobre su experiencia. Se darán comentarios positivos y negativos, y el asesor debe saber qué responder en cada caso.

Se debe asignar tiempo de preparación y luego presentación del tema al resto de la clase.

Tiempo: 4 horas.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento Present perfect Quiz Accomplishment Contest **Evidencias de Desempeño:** Experiences roleplay **Evidencias de Producto:** Customer review	Observación directa de desempeño en cada situación cotidiana propuesta y entrevista personal realizada al final del módulo. Verificación de la aplicación del vocabulario aprendido en formación mediante la puesta en escena de cada situación propuesta en las actividades de aprendizaje.	Técnicas didácticas activas que comprenden: Entrevista, juego de roles, exposición.

5. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

DICCIONARIO

WORDREFERENCE, Collins. *Word Reference* English-Spanish Dictionary© 2014. Recuperado de: http://www.wordreference.com

BIBLIOGRAFÍA Y CIBERGRAFÍA

Richards, Hull, and Proctor (2008). Taking the Risk. Interchange 2, third edition, p. 31.

Revell, R & Trish, S. (2004) Audio unit 6. Highly Recommended English for the Hotel and Catering Industry. Oxford: Oxford University Press.

Revell, R & Trish, S. (2004) Audio unit 24, Listening 1. Room complains. Highly Recommended English for the Hotel and Catering Industry. Oxford: Oxford University Press

MIRA GOLDING. Publicado (2007 Abril) Top 6 ways to get an angry customer to back down [Archivo de video]. Recuperado en: http://www.youtube.com/watch?v=ACKbkmO9rLg&list=PLB9942AB140F053CC

RICHARD BARGS. Publicado (2013.Diciembre) Secret Life of a Hotel Inspector. [Archivo de video]. Recuperado en: https://www.youtube.com/watch?v=YnPTMPIZwdQ.

YELLOW PRODUCTIONS. Publicado (2013. Abril) JW Marriot Hong Kong Hotel Review. [Archivo de video] Recuperado en: https://www.youtube.com/watch?v=a7cfX6duGZA

OCALA HOLIDAY INN EXPRESS – US. Publicado (2009. Julio). Ocala Florida Hotel Customer Reviews. [Archivo de video]. Recuperado en: https://www.youtube.com/watch?v=V_32tOmqo58

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Edwin Alberto Peña	Instructor	Bilingüismo – Coordinación Servicios Turísticos y Hoteleros	21 de febrero de 2017

7. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					