DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA

CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
03000155	COMUNICACION CON EL TURISTA EN LENGUA INGLESA PARA SERVICIOS HOTELEROS BASICO
VERSIÓN: 1	SECTOR DEL PROGRAMA: SERVICIOS
Vigencia del Programa	Fecha inicio Programa: 11/08/2016 Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente
DURACIÓN MÁXIMA	120 horas
JUSTIFICACIÓN:	Cada vez son más los turistas extranjeros que visitan Colombia, de acuerdo con información presentada por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo para el 2016, mostró que durante el año 2015 el turismo en Colombia tuvo un crecimiento del 9 por ciento. Mientras el incremento global de turistas extranjeros fue del 4,4 por ciento en el mismo año. Esta cifra deja entre ver la necesidad de vincular al sector turismo, personal con habilidades comunicativas en diferentes lenguas que permita un mejor acercamiento y atención al turista extranjero y de esta manera contribuir al posicionamiento de Colombia como destino de Talla Mundial. Frente a este reto el SENA crea el programa formación complementaria Comunicación con el turista en lengua inglesa para servicios hoteleros (Básico), como componente imprescindible en el perfil profesional del talento humano del sector hotelero y turístico, el cual debe estar en capacidad de desenvolverse escenarios donde hablantes de otras lenguas son integrantes activos. Mediante el proceso de formación se pretende desarrollar en el aprendiz habilidades comunicativas en lengua inglesa en un nivel básico, que le permitan interactuar con el cliente, en un primer contacto en el hotel, así como tomar una reservación por teléfono o de manera personal, según los criterios establecidos por el sector. De esta forma, el SENA como entidad de formación profesional integral se compromete a mejorar la empleabilidad y generar altos índices de competitividad en este sector de transformación productiva.
REQUISITOS DE INGRESO:	Estar vinculado con el sector hotelero o Estar estudiando un programa de formación relacionado con el ámbito hotelero.
ESTRATEGIA METODOLÓGICA:	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Formación con énfasis en el desarrollo de la competencia comunicativa de la producción oral de acuerdo con los parámetros establecidos por el MCER. Con permanente fomento de la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el quehacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento.

	· El instructor - Tutor · El entorno · Las TIC · El trabajo colaborativo.

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
240202501	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS.

ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA
DENOMINACIÓN
Interactuar en situaciones orales y escritas muy simples en inglés, dentro un pequeño rango contextos sociales y laborales limitados, de acuerdo con los criterios establecidos por el nivel a1 del marco común europeo de referencia para las lenguas. (este es el elemento de competencia del pre a1 al a1.2).

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE
DESCRIPCIÓN
2. INTERACTUAR CON EL CLIENTE EN EL PRIMER CONTACTO QUE ESTE TIENE CON LA RECEPCIÓN DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
5. TOMAR LA RESERVA DE UNA HABITACIÓN DE UN HOTEL DE ACUERDO A LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
3. DESCRIBIR LAS PARTES DEL HOTEL Y LOS ELEMENTOS QUE LO CONFORMAN, ASÍ COMO LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL MISMO, DE ACUERDO A LAS SITUACIONES COMUNICATIVAS ESTABLECIDAS.
4. BRINDAR INFORMACIÓN ACERCA DE HORARIOS Y PRECIOS DE LOS SERVICIOS DEL HOTEL DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL TURISTA.
1. IDENTIFICAR EXPRESIONES Y VOCABULARIO BÁSICO RELACIONADOS CON EL HOTEL, SUS SERVICIOS Y FACILIDADES DENTRO DE LAS SITUACIONES COMUNICATIVAS PROPIAS DEL SERVICIO HOTELERO.

3. CONOCIMIENTOS
3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS
EXPRESSIONS FOR WELCOMING A TOURIST GREETINGS (FORMAL GREETINGS) TITLES POLITE EXPRESSIONS FOR BASIC COMMUNICATION IN THE FRONT DESK (CAN YOU HELP ME? MAY I HELP YOU? WHAT DO YOU NEED? EXCUSE ME, SORRY, ALL RIGHT, THANK YOU, NEVER MIND) PERSONAL PRONOUNS VERB TO BE VERB TO HAVE

POSSESSIVES
OBJECT PRONOUNS
OCCUPATIONS RELATED TO THE HOTEL (MANAGER, BELL BOY, RECEPTIONIST, ROOM MAID, SECURITY, RECREATIONIST)
COUNTRIES/ NATIONALITIES
ARTICLES
DEMONSTRATIVES
COMMON VOCABULARY IN THE HOTEL AND THE FRONT DESK
HOTEL FACILITIES AND SERVICES
SPELLING NAMES AND LAST NAMES (THE ALPHABET)
NUMBERS (CARDINAL AND ORDINAL)
DATES (YEARS)
TIME
PRICES
BILLS AND INVOICES
COMMON EXPRESSIONS WITH MONEY
WH QUESTIONS
THERE IS / THERE ARE
DIRECTIONS (ON THE RIGHT /ON THE LEFT)
PREPOSITIONS OF PLACE
COLORS
SHAPES
ADJECTIVES (SYNONYMS/ OPPOSITES) TO DESCRIBE A PLACE
CAN (YOU CAN SEE)
SIMPLE PRESENT
FREQUENCY ADVERBS
LIKE AND DONT LIKE
PRESENT CONTINUOUS
GERUNDS
EXPRESSIONS AT THE PHONE
EXPRESSIONS TO TAKE A RESERVATION
EXPRESSIONS TO CHANGE A RESERVATION
EXPRESSIONS TO CANCEL A RESERVATION

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

● IDENTIFICAR LAS EXPRESIONES FORMALES EN INGLÉS.
● SALUDAR AL CLIENTE DE MANERA FORMAL USANDO TÉRMINOS Y EXPRESIONES ADECUADAS.
● INTERACTUAR CON EL CLIENTE DE MANERA BÁSICA.
● HACER USO DE EXPRESIONES DE CORTESÍA.
● RECONOCER VOCABULARIO BÁSICO SOBRE EL HOTEL, SUS SERVICIOS Y FACILIDADES DENTRO DE LAS SITUACIONES COMUNICATIVAS ESTABLECIDAS.
● DESCRIBIR EL HOTEL.
● HACER USO DE ADJETIVOS, COLORES, FORMAS, PREPOSICIONES Y ESTRUCTURAS EN TIEMPO PRESENTE.
● EMPLEAR FORMAS DEMOSTRATIVAS Y PREPOSICIONES DE LUGAR.
● BRINDAR INDICACIONES Y UBICACIONES DENTRO DEL HOTEL.
● DECIR LA HORA
● HACER USO DE EXPRESIONES Y ESTRUCTURAS GRAMATICALES BÁSICAS.
● EMPLEAR EXPRESIONES PROPIAS PARA COBRAR UN SERVICIO.
● RECONOCER VOCABULARIO BÁSICO SOBRE NACIONALIDADES Y OCUPACIONES.

● TOMAR UNA RESERVA TELEFÓNICA.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

DISTINGUE LOS SALUDOS Y DESPEDIDAS FORMALES EN LA INTERACCIÓN CON EL TURISTA.
SE PRESENTA A LOS TURISTAS HACIENDO USO DE ESTRUCTURAS Y VOCABULARIO BÁSICO.
IDENTIFICA VOCABULARIO SOBRE EL HOTEL, SUS SERVICIOS Y FACILIDADES DENTRO DE LAS SITUACIONES COMUNICATIVAS ESTABLECIDAS.
INTERACTÚA CON EL TURISTA DE MANERA BÁSICA HACIENDO USO DE EXPRESIONES DE CORTESÍA.
INDAGA SOBRE LA INFORMACIÓN BÁSICA DEL CLIENTE A TRAVÉS DEL USO DE LAS WH QUESTIONS EN LA TOMA DE UNA RESERVA HOTELERA.
ILUSTRA UN LUGAR DEL HOTEL HACIENDO USO DE ADJETIVOS, COLORES, FORMAS, PREPOSICIONES Y ESTRUCTURAS EN TIEMPO PRESENTE.
BRINDA INDICACIONES SOBRE LA UBICACIÓN DE UN LUGAR EN EL HOTEL HACIENDO USO DE FORMAS GRAMATICALES BÁSICAS.
HACE USO DE NÚMEROS ORDINALES Y CARDINALES EN DIFERENTES SITUACIONES COMUNICACIONES (HORAS, PRECIOS, FECHAS)
EMPLEA EXPRESIONES PROPIAS PARA COBRAR UN SERVICIO.
RECONOCE VOCABULARIO BÁSICO SOBRE NACIONALIDADES Y OCUPACIONES.
INDAGA SOBRE INFORMACIÓN BÁSICA DEL CLIENTE EN LA TOMA DE UNA RESERVA HOTELERA.
TOMA UNA RESERVA TELEFÓNICA USANDO LAS EXPRESIONES ADECUADAS DE ACUERDO A LA SITUACIÓN COMUNICATIVA ESTABLECIDA.

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos	PERFIL DEL INSTRUCTOR DE LENGUAS, DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS VIGENTES CONOCIMIENTOS EN TURISMO Y/O SERVICIOS HOTELEROS
Competencias mínimas	DEMOSTRAR ALTAS COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN ACADÉMICA Y LMS. PROACTIVIDAD, DINAMISMO, TRABAJO EN EQUIPO, CREATIVIDAD. ● DOMINIO DEMOSTRADO EN OFIMÁTICA E INTERNET Y/O CIUDADANÍA DIGITAL. ● COMPETENCIAS METODOLÓGICAS PARA LA ORIENTACIÓN DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO. ● HABILIDADES EN COMUNICACIÓN ESCRITA, SOLUCIÓN DE PROBLEMAS, PENSAMIENTO CRÍTICO, ENTENDIMIENTO INTERPERSONAL, TRABAJO EN EQUIPO Y COMPRENSIÓN LECTORA. ● CREATIVO Y PROACTIVO. ● PREFERIBLEMENTE: ESTAR CERTIFICADO EN EL CURSO DE INSTRUCTOR VIRTUAL VIGENTE, ESTABLECIDO POR LA DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL DEL SENA Y/O CERTIFICADO RELACIONADO CON TUTORÍA VIRTUAL EXPEDIDO EN LOS TRES ÚLTIMOS AÑOS.
Experiencia laboral y/o especialización	MÍNIMA DE 12 MESES EN LA ORIENTACIÓN DE PROCESOS DE INGLÉS. MÍNIMA 6 MESES EN ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL TURISMO Y/O SERVICIOS HOTELEROS.

CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA
Responsable del diseño	MONICA OSORIO	REVISIÓN BILINGUISMO - DIRECCIÓN GENERAL	null. REGIONAL HUILA	09/08/2016
Responsable del diseño	HENRY ALFONSO PASTRANA PRIETO	APROBAR ANALISIS	CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	09/08/2016
Responsable del diseño	DIANA MORA	REVISIÓN RED DE HOTELERÍA Y TURISMO - DIRECCIÓN GENERAL	DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	09/08/2016
Responsable del diseño	ETHEL VEGA ESPINDOLA	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y TURISTICOS. REGIONAL SANTANDER	09/08/2016
Responsable del diseño	SILVIA ARCHBOLD	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE FORMACIÓN TURÍSTICA GENTE DE MAR Y DE SERVICIOS. REGIONAL SAN ANDRÉS	11/08/2016
Responsable del diseño	MIOSOTIS CARDENAS	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE BIOTECNOLOGIA INDUSTRIAL. REGIONAL VALLE	11/08/2016
Responsable del diseño	HENRY ALFONSO PASTRANA PRIETO	ACTIVAR PROGRAMA	CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	11/08/2016
Aprobación	HENRY ALFONSO PASTRANA PRIETO		CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	11/08/2016