PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **PRESTACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE EN LENGUA INGLESA (AVANZADO)**
- Código del Programa de Formación: **66120035**
- Nombre del Proyecto Formativo *(si aplica*): **Interacción efectiva con clientes del sector turístico en lengua inglesa – Nivel B1**
- Fase del Proyecto *(si aplica): **Diagnóstico y presentación de productos y servicios turísticos***
- Actividad de Proyecto Formativo *(si aplica*): **Desarrollar presentaciones orales para expresar opiniones sobre productos o servicios ofrecidos a visitantes nacionales e internacionales**
- Competencia: **Interactuar en situaciones orales y escritas en inglés dentro de cierta gama de contextos sociales y laborales con variaciones simples de formalidad y trato, de acuerdo con los criterios establecidos por el nivel B1 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.**
- Resultados de Aprendizaje: **Intercambiar opiniones acerca del servicio o producto para darle mayor oportunidad al cliente de conocerlo.**
- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): **15 horas**

2. PRESENTACIÓN

- Motivar hacia la actividad de aprendizaje en consideración a las fortalezas que aportará en el desarrollo de habilidades y destrezas.
- Guiar y organizar el aprendizaje de manera que se oriente al desarrollo integral del aprendiz
- Motivar a la acción, al trabajo autónomo sistemático y organizado.
- Relacionar conocimientos previos con los nuevos para la construcción significativa de los mismos.
- Promover el aprendizaje colaborativo y el crecimiento integral del grupo.

Esta guía busca fortalecer la habilidad de los aprendices para expresar opiniones sobre productos y servicios en contextos reales del sector turístico. Se trabajarán situaciones de atención al cliente, aplicando expresiones útiles para describir, comparar y valorar productos o servicios. El enfoque es comunicativo y contextualizado.

This guide aims to strengthen learners' ability to express opinions about products and services in real tourism contexts. It focuses on customer service situations, using useful expressions to describe, compare and evaluate services. The approach is communicative and contextualized.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad: **Observa la siguiente imagen sobre un guía turístico y responde: ¿Qué expresiones usarías para recomendar un destino? ¿Cómo podrías presentar un producto turístico en inglés?**

Look at the image below and answer: What expressions would you use to recommend a destination? How would you present a tourism product in English?

Ambiente requerido: **Aula de formación equipada con pizarra, computador, video proyector, parlantes. Alternativamente, puede realizarse en un aula de conversación o sala multimedia.**

Estrategias o técnicas didácticas activas: **Observación guiada-Discusión en parejas o pequeños grupos-Lluvia de ideas en inglés y español- Registro de vocabulario nuevo (visual dictionary)**

Materiales de formación: **Cartel con imagen del guía turístico (material visual impreso o proyectado)-Cuaderno de notas / hojas de trabajo- Diccionario físico o digital (opcional)- Plataforma Padlet o Jamboard (opcional para compartir expresiones)**

Material de apoyo: **Fragmento del PDF "How to be a good tour guide"- Glosario de expresiones comunes para dar recomendaciones (entregado por el instructor) - Imagen ilustrativa generada en clase con guía turístico y visitantes**

Duración de la actividad: **2 horas.**

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Descripción de la actividad: **Lee el fragmento del material 'How to be a good tour guide' y subraya las expresiones clave para dar opiniones. Luego, clasifica las frases en: recomendaciones, comparaciones, valoraciones.**
Read the excerpt from 'How to be a good tour guide' and underline key expressions to give opinions. Then classify them into: recommendations, comparisons, evaluations.

Ambiente requerido: **Aula de formación con acceso a internet, computadores o tabletas para consulta individual o en parejas.**
También puede desarrollarse en aula convencional con material impreso.

Estrategias o técnicas didácticas activas: **Lectura dirigida (scanning y skimming) - Subrayado y codificación de ideas clave (color coding) - Clasificación mediante cuadros comparativos - Trabajo colaborativo por parejas o tríos**

Materiales de formación: **Fragmento del material *"How to be a good tour guide"* (formato digital o impreso)**

Hojas de trabajo con tabla de clasificación:

Recommendation	Comparison	Evaluation
You should...	Better than...	I think...

Material de apoyo: **Diccionario digital o físico (opcional) - Marcadores de colores o resaltadores - Plataforma Padlet o cartulina mural para socialización de hallazgos**

Duración de la actividad: **3 horas.**

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad: **Realiza un roleplay en parejas o grupos de tres, en el cual uno representa a un guía turístico y los otros a clientes extranjeros.**

Utiliza expresiones aprendidas en las fases anteriores para dar opiniones, recomendaciones y comparar productos o destinos turísticos colombianos.

Se deben incluir al menos dos expresiones por categoría: recomendación, comparación y valoración.

El diálogo será grabado o presentado en clase.

Perform a roleplay in pairs or trios. One acts as a tourist guide and the others as foreign clients. Use the expressions learned before to give opinions, recommendations, and make comparisons about Colombian products or destinations. Use at least two expressions from each category. The roleplay must be recorded or performed live.

Ambiente requerido**: Aula multimedia, laboratorio de idiomas, aula de conversación o espacio flexible con sillas móviles.**

Se recomienda uso de dispositivos móviles o cámaras para grabar las interacciones.

Estrategias o técnicas didácticas activas: **Roleplay guiado - Dramatización por parejas -Feedback entre compañeros (peer review) - Preparación de guión colaborativo - Uso de checklist para autoevaluación**

Materiales de formación**: Cuaderno de guion - Fichas de expresiones útiles (handouts de apoyo) - Rúbrica o lista de cotejo para evaluación - Acceso a recursos visuales: imágenes de destinos, mapas turísticos, brochures**

Material de apoyo: **Material *"How to be a good tour guide"* - Glosario visual entregado por el instructor - Ejemplos de scripts turísticos reales - Cámara o celular para grabación - Plataforma institucional (Teams, Moodle, WhatsApp, Padlet)**

Evidencias de aprendizaje:

Desempeño: participación activa en roleplay

Producto: video corto (1–2 minutos) o presentación en vivo con interacción y vocabulario específico

Instrumentos de evaluación:

Duración de la actividad: **5 horas.**

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

Descripción de la actividad: **Realiza un video individual en el que recomiendes un destino turístico colombiano a un cliente extranjero. Debes incluir al menos tres expresiones de recomendación, comparación y valoración aprendidas durante la guía. Utiliza recursos visuales, un lenguaje claro y adecuado para atención al cliente. Al final del video, invita al cliente a visitar el lugar con una expresión formal en inglés.**

Record an individual video in which you recommend a Colombian tourist destination to a foreign client. Use at least three expressions of recommendation, comparison, and evaluation learned during the guide. Include visual resources and appropriate customer service language. End your video with a formal invitation in English.

Ambiente requerido: **Espacio libre o aula multimedia con acceso a dispositivos móviles o cámaras de video.**

Alternativamente, puede hacerse desde casa y ser enviado por la plataforma institucional.

Estrategias o técnicas didácticas activas: **Producción oral individual - Integración de TIC (video) -Uso de guión como apoyo -Autoevaluación con checklist- Presentación en clase o envío en plataforma**

Materiales de formación: **Guía de grabación básica entregada por el instructor - Ejemplos de presentaciones turísticas breves - Celular, cámara o computador con micrófono - Acceso a plataforma de envío (Teams, Moodle, correo)**

Material de apoyo: **Fragmento "How to be a good tour guide" - Video de ejemplo del instructor (opcional) - Diccionario visual de expresiones útiles - Rúbrica de evaluación compartida previamente**

Evidencias de aprendizaje:

Producto: video individual (1–2 minutos)

Desempeño: presentación oral clara, fluida y pertinente

- Instrumentos de evaluación:
    - **Lista de chequeo con criterios como:**
        - **Uso de vocabulario específico para atención turística**
        - **Inclusión mínima de 3 expresiones por categoría**
        - **Pronunciación y entonación adecuadas**
        - **Claridad, coherencia e intención comunicativa**

Duración de la actividad: **5 horas.**

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Diagnóstico y presentación de productos y servicios turísticos	**Desarrollar presentaciones orales para expresar opiniones sobre productos o servicios ofrecidos a visitantes nacionales e internacionales**	**Roleplay guía–cliente (fase de apropiación)** **Video individual recomendando un destino (fase de transferencia)**	**Video grupal de roleplay** **- Video individual recomendando un destino colombiano**	**- Utiliza al menos tres expresiones de opinión, comparación y recomendación** **- Emplea lenguaje formal para atención al cliente** **- Pronunciación y fluidez comprensibles** **- Interacción clara, coherente y pertinente**	**- Observación directa** **- Lista de chequeo** **- Autoevaluación y coevaluación** **- Rúbrica con criterios comunicativos**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Recommendation: Suggestion about what someone should do

Comparison: A statement of the similarities and/or differences between two or more things

Evaluation: Expression of judgment or opinion

Tourist destination: A place that people visit for pleasure

Tour guide: A person who shows tourists around places of interest

Customer service: Assistance and advice provided to customers

Fluency: The ability to speak smoothly and easily

Pronunciation: The way in which a word is spoken

Body language: Non-verbal communication through posture, gestures, and facial expressions

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

SENA (2022). Guía para el diseño de guías de aprendizaje. Sistema de Gestión Académica.

British Council. (2020). Teaching Speaking. Retrieved from https://www.teachingenglish.org.uk/article/teaching-speaking

MEN (2016). Estándares Básicos de Competencias en Lenguas Extranjeras: Inglés. Bogotá, Colombia.

Webgrafía:

https://www.ef.com/wwen/english-resources/english-grammar/

https://www.tourissimo.travel/blog/the-qualities-of-a-good-tour-guide

https://blog.cambridge.es/travel-vocabulary-expresiones-en-ingles-para-viajar/

https://learnenglish.britishcouncil.org/speaking

Material de apoyo vinculado (PDFs):

How to be a good tour guide. (archivo entregado)

Cultural and natural destinations in Colombia. (archivo entregado)

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**SEBASTIAN AREVALO CORTES**	**INSTRUCTOR**	**BILINGÜISMO-CAMPESENA**	**30 JULIO 2025**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					