PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA 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): **Prestación efectiva del servicio al cliente en inglés**
• Fase del Proyecto (si aplica): **Desarrollo de habilidades comunicativas con base en interacciones reales**
• Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): **Aplicación de estructuras lingüísticas para la interacción profesional con clientes**
• 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.**
• Resultado de Aprendizaje: **Discutir acerca de reglas, obligaciones y normas en relación con los productos y servicios, a través de una gama amplia de vocabulario y estructuras.**
• Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): **30 horas**

2. PRESENTACIÓN

**ESPAÑOL:**
**Esta guía de aprendizaje tiene como propósito fortalecer la capacidad del aprendiz para interactuar en inglés en contextos laborales reales donde se discutan normas, reglas y obligaciones en torno a servicios o productos. A través de actividades prácticas, los aprendices aplicarán estructuras lingüísticas que permiten expresar sugerencias, advertencias, instrucciones, reglas de conducta, derechos del consumidor y normas de etiqueta profesional.**

**Se busca que el aprendiz no solo adquiera un vocabulario técnico funcional, sino que también desarrolle la habilidad de comunicar normas y reglamentos en situaciones concretas, tales como recorridos turísticos, atención al cliente, servicios de**

**alojamiento o transporte.**

**ENGLISH:**
**This learning guide aims to strengthen the learner's ability to interact in English within professional contexts where rules, obligations and service/product-related norms are discussed. Through practical and contextualized activities, learners will apply language structures to express suggestions, warnings, instructions, customer rights, and professional etiquette.**

**This process not only promotes technical and functional vocabulary acquisition, but also encourages confidence and accuracy when explaining rules and guidelines in real-life situations such as customer service, tourist guidance, and hospitality.**

## 3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

### 3.1 Actividades de reflexión inicial

**Descripción: Lluvia de ideas y discusión guiada sobre las reglas comunes en el entorno del servicio al cliente.**

**Ambiente requerido: Aula virtual o presencial con apoyo audiovisual.**

**Estrategias o técnicas didácticas activas: Torbellino de ideas, discusión dirigida, mapas conceptuales.**

**Materiales de formación: Pizarra, marcadores, proyector.**

**Material de apoyo: Material_How_to_be_a_good_tour_guide.pdf**

**Duración: 3 horas.**

### 3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos

- **Descripción: Lectura y análisis de extractos del documento "Tour guiding resources" sobre normas de seguridad, reglas culturales, sugerencias y deberes.**
- **Ambiente requerido: Aula con acceso a material de lectura.**
- **Estrategias o técnicas didácticas activas: Lectura guiada, subrayado de ideas clave, lluvia de preguntas.**

- **Materiales de formación: Cuaderno, diccionario, textos.**
- **Material de apoyo: *Material_Tour_guiding_resources.pdf***
- **Duración: 5 horas.**

3.3 Actividades de apropiación

- **Descripción: Redacción de diálogos y role plays en los que los aprendices simulen interacciones donde deban explicar normas o resolver situaciones de conflicto por desconocimiento de reglas.**
- **Ambiente requerido: Aula flexible o laboratorio de idiomas.**
- **Estrategias o técnicas didácticas activas: Juego de roles, trabajo colaborativo, grabación de audio.**
- **Materiales de formación: Guías de estructuras gramaticales, rúbricas de evaluación.**
- **Material de apoyo:**
  ***Material_Cultural_and_natural_destinations_in_Colombia.pdf***
- **Evidencias de aprendizaje: Diálogos escritos y representados.**
- **Instrumentos de evaluación: Lista de chequeo de desempeño oral y rúbrica escrita.**
- **Duración: 12 horas.**

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

- **Descripción: Presentación individual grabada donde el aprendiz expone las normas y reglas de un destino turístico.**
- **Ambiente requerido: Laboratorio de cómputo o plataforma LMS.**
- **Estrategias o técnicas didácticas activas: Producción oral individual, grabación en video, feedback entre pares.**
- **Materiales de formación: Guía para presentación oral.**

- **Material de apoyo:**
  ***Evidence_8_Video_Record_Yourself_Describing_Biodiversity_Geographic***
- **Evidencias de aprendizaje: Video de presentación.**
- **Instrumentos de evaluación: Rúbrica de producción oral.**
- **Duración: 10 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 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Desarrollo de habilidades comunicativas con base en interacciones reales** | **Aplicación de estructuras lingüísticas para la interacción profesional con clientes** | **Juego de roles, presentaciones orales y análisis de textos** | **Diálogo escrito, video grabado, presentación oral** | **Claridad, vocabulario, estructura gramatical, fluidez, coherencia** | **Lista de chequeo, rúbrica de evaluación, observación directa** |

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Obligation: Something a person is required to do.**
- **Prohibition: A rule or law that forbids something.**
- **Customer Service: Assistance provided by a company to those people who buy or use its products or services.**
- **Guideline: A rule or principle that provides direction.**
- **Etiquette: The set of customary or polite behaviors in society or within a profession.**

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS / WEBGRAFÍA


- **SENA. (2025).** ***Material_How_to_be_a_good_tour_guide.pdf***
- **SENA. (2025).** ***Material_Cultural_and_natural_destinations_in_Colombia.pdf***
- **SENA. (2025).** ***Material_Tour_guiding_resources.pdf***
- **SENA. (2025).** ***Evidence_8_Video_Record_Yourself_Describing_Biodiversity_Geographic***
- **Cambridge English. (2022).** ***B1 Grammar and Vocabulary Resources*****.**
- **https://www.grammarly.com/handbook/grammar/modal-verbs/**


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)** | | | | | |