PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación**: Técnico en Servicio de Restaurante y Bar
- **Código del Programa de Formación:** 635301
- **Nombre del Proyecto Formativo:** Aplicación de protocolos y procedimientos para la operación de servicios de restaurante, café, bar y otros proveedores de alimentos y bebidas.
- **Fase del Proyecto:** Análisis, planeación y Ejecución
- **Actividad de Proyecto:**
- **Análisis y planeación:** Diagnosticar tendencias, necesidades y variables de consumo del sector HORECA a nivel local y regional.
- **Ejecución:** Emplear procesos y procedimientos para la preparación de bebidas en establecimientos como restaurantes, cafés, bares y otros proveedores de alimentos y bebidas.
- **Competencia:** DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
    1. INTERPRETAR EL SENTIDO DE LA COMUNICACIÓN COMO MEDIO DE EXPRESIÓN SOCIAL, CULTURAL, LABORAL Y ARTÍSTICA.
    2. DECODIFICAR MENSAJES COMUNICATIVOS EN SITUACIONES DE LA VIDA SOCIAL Y LABORAL, TENIENDO EN CUENTA EL CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN.
    3. VALIDAR LA IMPORTANCIA DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y RACIONALIDAD
    4. APLICAR ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO.

- **Duración de la guía**: 56 horas

2. PRESENTACIÓN

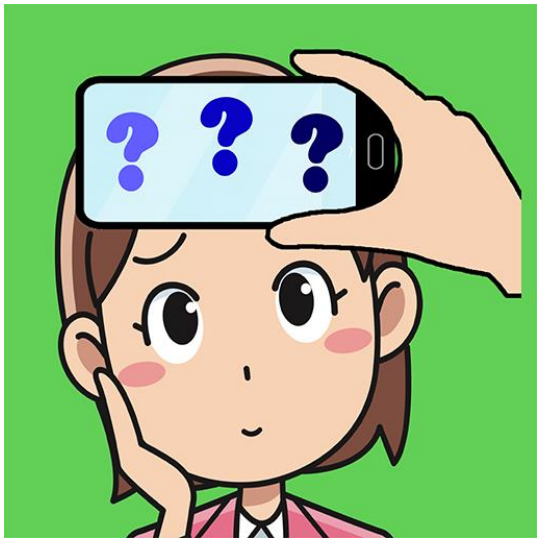
En un contexto empresarial y de servicio al cliente, la comunicación juega un papel fundamental. Sí bien, de dicha interacción entre cliente y agente, depende el éxito del producto o servicio ofrecido, puesto que el cliente es quien decide si está satisfecho o inconforme con la asistencia recibida. Teniendo en cuenta lo anterior, los agentes son responsables de mantener una conversación clara y concisa, en donde el cliente se sienta escuchado, para así brindar el mejor servicio. Por lo tanto, la comunicación asertiva hace referencia a expresar de manera adecuada el mensaje, reconociendo los sentimientos, emociones y necesidades del cliente para captar mejor su atención y cumplir con sus necesidades.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Se les mostrará un dibujo, este lo deben de memorizar, para así guiar a su compañero en la actividad. Luego, los estudiantes que se encontraban afuera del ambiente, ingresan. Los integrantes estarán sentados a espaldas mientras uno de ellos guía y el otro dibuja; los aprendices tendrán 5 minutos para realizar el dibujo. Cuando finalicen, se les mostrará el dibujo original en el televisor y así podrán revisar que tan claras fueron las instrucciones de su compañero. La misma dinámica se repite, el otro integrante sale del ambiente mientras el otro se queda para revisar el dibujo. Al final de la actividad, los aprendices reflexionan frente al trabajo en equipo y la importancia de una buena comunicación.

3.1 Actividades de reflexión inicial:

La clase se divide en grupos de 5 personas. Cada grupo debe seleccionar a una persona diferente para cada ronda de la actividad. La idea principal es entregar el mensaje usando lenguaje no verbal, cada vez que un grupo adivine el mensaje, se asigna un punto. En cada ronda, los mensajes cambian de complejidad para que los aprendices usen todo su cuerpo para transmitir el mensaje. Al final de actividad, los aprendices comparten cuál fue el mensaje más complicado y la importancia del lenguaje no verbal.



3.1.2 – Conflicto productivo vídeo taller

Antes del video: Los aprendices hacen una lluvia de ideas de la siguiente pregunta ¿Qué es el conflicto? Luego, se escribe una definición colectiva.

Durante el video: Los aprendices ven un video llamado “Lo que el conflicto productivo puede ofrecer al lugar de trabajo”. Se les pide tomar nota de los conceptos claves y ejemplos.

Luego del video: Los aprendices responden a un set de preguntas respecto al video. Luego, se hace socialización con toda la clase.

1. ¿De qué se trata el video?
2. ¿Qué tipo(s) de lenguaje usa la expositora?
3. ¿Escriba su opinión del video (7 líneas).

3.1.3 – Trabalenguas

La clase se divide en 4 grupos para la actividad. Los grupo 1 y 3 se les hace entrega del mismo trabalenguas y los grupos 2 y 4 tendrán uno diferente. El objetivo de la actividad es que cada grupo practique el trabalenguas por 15 minutos para luego repetirlo frente a toda la clase.

Además, los grupos deben asegurarse de no cometer errores, de llevar el mismo ritmo y de entonar. Luego, se escoge el mejor entre los grupos 1 y 3 y los grupos 2 y 4. Finalmente, los aprendices reflexionan de la importancia de esta actividad para mejorar la dicción y la proyección de la voz.



¿Quién es el líder?

Un aprendiz debe salir del ambiente para realizar la actividad. Los demás se quedan para escoger el líder. Este, debe realizar movimientos que serán copiados por los demás. Luego, el aprendiz entra al ambiente y camina alrededor mientras todos se mueven para poder adivinar quien es el líder de movimiento. El objetivo es crear trabajo en equipo y fomentar la expresión corporal.

Nota: Todo el material requerido para las actividades, se encuentra en la carpeta de “material de apoyo” en Territorium.

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



3.2.1 **– Video ¿Qué es la comunicación**?

Antes del video. Una foto de una grupo de personas hablando y compartiendo una cena será mostrada. Los aprendices crearán hipótesis de lo que la imagen representa. Luego, se les va solicitar hacer una lista de sugerencias que permitan crear una conexión con las personas. Los aprendices compartirán la lista con su compañero a la derecha.

Durante el video. Los aprendices verán un video llamado ¿Qué es la comunicación? para luego tomar notas de la idea principal, y diferentes detalles para explicar el video.

Luego del video. Se le pide a los aprendices que identifiquen 8 elementos importantes de la comunicación en el video. Luego, deben comparar sus respuestas con el compañero de la derecha. Finalmente, se hace retroalimentación de los elementos de la comunicación en el video.

3.2.2 – Trivia lenguaje

Los aprendices se les comparte un enlace de Quizziz para realizar una trivia de lenguaje. Cada pregunta tiene información general del lenguaje, sus características, diferencias con lengua y habla al igual que las funciones del lenguaje. Luego, se premia al aprendiz que haya acertado más preguntas. Finalmente, se hace retroalimentación de la actividad.

3.2.3 - ¿Qué tan asertivo eres?

Los aprendices ven una escena del a película “Locos de ira” donde se les pide prestar atención al lenguaje verbal y no verbal usado por los actores. Luego, se habla de cada personaje y la manera en la que se comunican. Con base en ello, los aprendices deben identificar cuál de los personajes tiene una comunicación asertiva.

3.2.4 – La expresión corporal y el servicio al cliente

Los aprendices discuten con su compañero del lado izquierdo la siguiente pregunta ¿Por qué es importante la expresión corporal en el servicio al cliente? Luego, cada aprendiz comparte su idea escribiendo en el tablero. Finalmente, se lee cada una y se escogen las ideas más repetidas para crear una idea colectiva con ayuda de laclase.



3.2.5 – Video 3 reglas para un mejor balance trabajo-vida



Antes del video. Se les comparte una imagen donde se muestra una persona trabajando y luego disfrutando sus pasatiempos. Luego, se les pregunta a los aprendices qué pueden interpretar de la imagen.

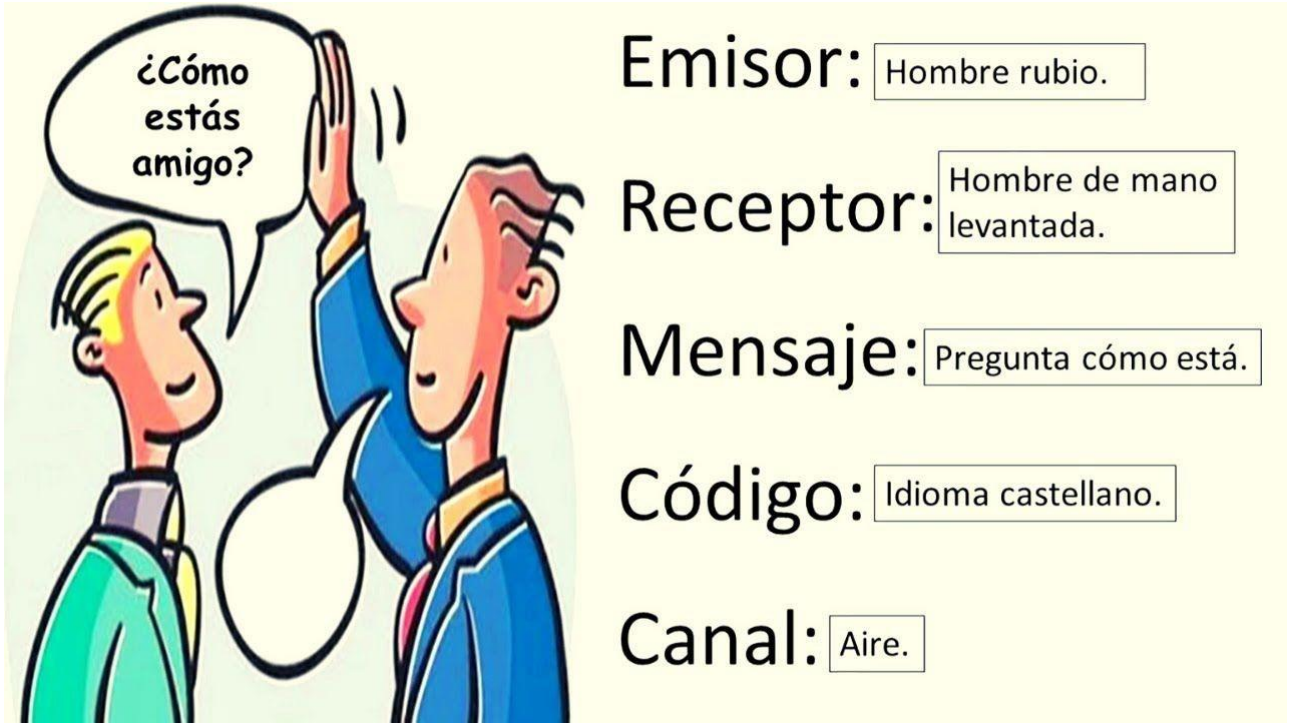
Durante el video. Se les solicita a los aprendices ver el video y tomar nota de las 3 reglas para mantener una vida laboral y personal balanceada.

Luego del video. Los aprendices ven el video nuevamente y se les pide analizar la expresión corporal de la persona del video y el tipo de discurso usado. Luego, se les pide interpretar los diferentes gestos usados por la oradora y cómo puede esto ayudar a entregar mejor el mensaje.

Nota: Todo el material requerido para las actividades, se encuentra en la carpeta de “material de apoyo” en Territorium.

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

3.3.1 – Elementos de la comunicación



Los aprendices siguen las explicación brindada sobre el tema. Cada elemento de la comunicación es explicado con ejemplos y una definición corta. Luego, cada aprendiz, hace una lista de 3 preguntas con respecto al tema para verificar el tema y fomentar la participación y el pensamiento crítico.

1. Emisor
2. Receptor
3. Código
4. Canal
5. Mensaje
6. Ruido
7. Retroalimentación
8. Contexto

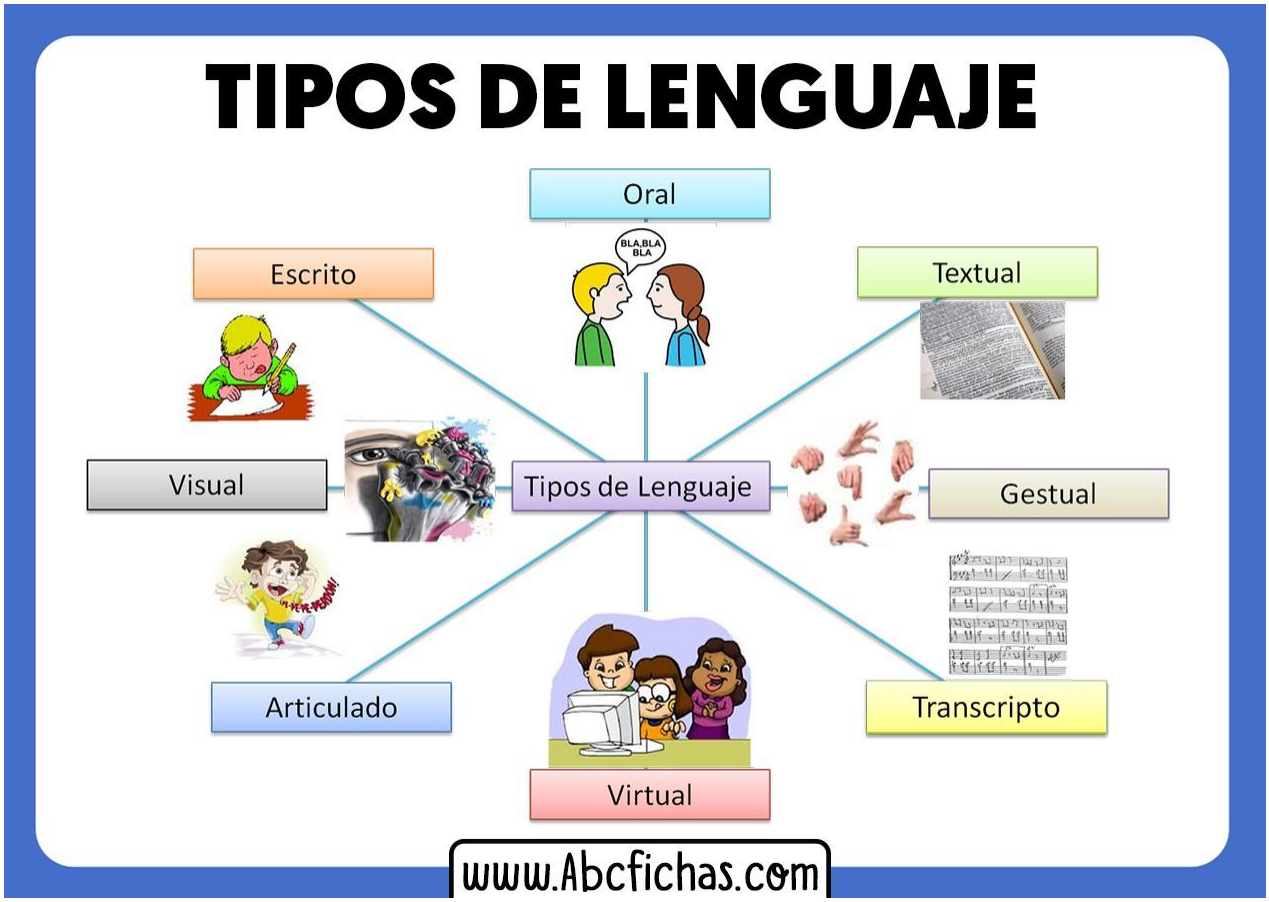
3.3.2 – El lenguaje y sus funciones

Los aprendices usan el material compartido en Territorium para seguir la explicación del tema.

Primero, se les explica qué es el lenguaje y sus características. Segundo, se les muestra las diferencias entre lenguaje, lengua y habla junto con ejemplo de la vida cotidiana para facilitar la comprensión. Tercero, se les explica las 6 funciones del lenguaje con ejemplos y una corta definición. Finalmente, a cada aprendiz se le hace entrega de un post-it para que escriba una pregunta frente al tema tratado para luego ser entregado a otro aprendiz que se va a encargar de buscar la respuesta y de socializarla en clase.

3.3.3 – Tipos de lenguaje

Los aprendices serán organizados en parejas para realizar la actividad. Cada pareja tendrá asignada un tipo de lenguaje. El objetivo es trabajar en equipo para investigar y tomar nota sobre el tema. Al final de la clase, cada pareja deberá hacer entrega de las notas tomadas para luego continuar en la siguiente clase.



3.3.4 – Estilos de comunicación

Los aprendices siguen la presentación compartida en Zajuna. En los estilos de comunicación, se les muestra las características de cada uno por medio de ejemplos y frases claves para generar retención de la información. Luego, se les presentan diferentes escenarios donde se les solicita aplicar cada estilo de comunicación por medio de frases auténticas.



3.3.5 – Método Cornell para tomar notas

Los aprendices analizan la estructura del método Cornell y comparten con sus compañeros la estructura y la manera en que la información se organiza. Luego, se les explica por medio de una presentación didáctica el método Cornell y sus características. En cada división, se les muestra el tipo de información solicitada y como se ubica en la hoja. Finalmente, se crean parejas para realizar una actividad práctica en donde se escoge un tema antes visto en clase y se organiza la información en el método Cornell.

3.3.6 – El discurso / hablar en público

Los aprendices usan el material compartido en Territorium para seguir la explicación del tema. La clase es dividida en grupos de 3 personas para realizar la lectura de que es el discurso e identificar las características y los tipos. Luego, cada grupo comparte su análisis y se hace retroalimentación. En la segunda parte, se les expone a los aprendices diferentes estrategias para hablar en público. En cada una de ellas, se les solicita dar un ejemplo y explicar cada estrategia.

3.3.7 – Tema libre el discurso expositivo

A cada aprendiz se le hace entrega de un post-it que incluye un vicio del lenguaje, como el arcaísmo, la cacofonía, el dequeísmo y otros. Luego, cada aprendiz debe buscar al compañero que tiene el mismo concepto, para luego investigar sobre este y crear una presentación de 5 minutos, donde se tenga en cuenta las etapas del discurso y las estrategias para realizar una presentación clara y concisa. Finalmente, los estudiantes cargan el soporte visual a Territorium y hacen las presentaciones en clase; cada grupo recibe retroalimentación para tener en cuenta los aspectos a mejorar.



3.3.8 – El resumen y sus características

Los aprendices usan el material compartido en Territorium para seguir la explicación del tema. Se les explica lo que un resumen es, al igual que el paso a paso para escribirlo. Luego, se les muestra una lista de conectores de acuerdo con su función para conectar las ideas en el párrafo. Asimismo, se hace una

práctica colectiva de resumen donde se le solicita a los aprendices identificar palabras claves, idea principal y secundarias, para luego escribir una oración que resuma el texto.

3.3.9 – Taller práctico el resumen

Los aprendices trabajarán en parejas para realizar el taller. Este se encuentra en el material de apoyo de las carpetas del curso. El taller incluye lectura guiada, identificación de ideas principales, asociar sinónimos, completar frases con el conector correspondiente y resumen de dos textos cortos aplicando las estrategias de aprendidas en clase.

3.3.10 – Artículo de opinión

Los aprendices harán la lectura de un artículo de opinión, para luego asignarles una sección de este con 5-6 párrafos. Estos deben aplicar las estrategias aprendidas en clase y utilizar la lista de conectores y sinónimos para escribir el resumen. Cuando finalicen la actividad, deberán cargar la evidencia en Territorium.



Nota: Todo el material requerido para las actividades, se encuentra en la carpeta de “material de apoyo” en Territorium.

3.4 - Actividades de transferencia del conocimiento

3.4.1 - Los vicios del lenguaje / práctica del discurso

A cada aprendiz se le hace entrega de un post-it que incluye un vicio del lenguaje, como el arcaísmo, la cacofonía, el dequeísmo y otros. Luego, cada aprendiz debe buscar al compañero que tiene el mismo concepto, para luego investigar sobre este y crear una presentación de 5 minutos, donde se tenga en cuenta las etapas del discurso y las estrategias para realizar una presentación clara y concisa. Finalmente, los estudiantes cargan el soporte visual a Territorium y hacen las presentaciones en clase; cada grupo recibe retroalimentación por parte de los compañeros por medio de un formato de encuesta de Google.

Nota: Todo el material requerido para las actividades, se encuentra en la carpeta de “material de apoyo” en Territorium.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencia de conocimiento Prueba digital presentada en Topworksheets. Esta contiene 4 secciones divididas en los siguientes temas: Elementos de la comunicación con 8 preguntas de opción abierta, tipos de lenguaje con 4 preguntas de opción múltiple, estilos de comunicación con 4 preguntas de opción abierta y funciones del lenguaje con 8 preguntas de opción abierta. El aprendiz debe obtener 16 respuestas correctas para aprobar el desempeño de conocimiento.	. Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. . Codifica y decodifica mensajes utilizando procesos comunicativos orales y escritos. . Utiliza la información según el propósito establecido.	Lenguaje y características Técnica: Prueba digital Instrumento: Cuestionario

Evidencia de desempeño	1. Escucha con atención y concentración, asiente y pregunta al hablante-oyente para retroalimentar el proceso. 2. Interpreta mensajes y reconstruye el discurso con sus propias palabras manteniendo el sentido. 3. Utiliza íconos, símbolos, señales, planos, esquemas y flujogramas según requerimiento.

Exposición oral sobre un tema de interés. El discurso expositivo será evaluado de acuerdo con una rúbrica que incluye los siguientes criterios: contenido, organización de la información, exposición, expresión oral, lenguaje no verbal, tiempo y soporte. Cada criterio contiene 4 categorías: en proceso (1 punto), desempeño básico (2 puntos), desempeño sobresaliente (3 puntos) y desempeño excelente (4 puntos). Por lo tanto, el aprendiz deberá obtener como mínimo 15 puntos, desempeño		El discurso Técnica: Observación Instrumento: Rúbrica GFPI-F-135 V01

sobresaliente, para alcanzar los resultados de aprendizaje evaluados. Evidencia de producto Resumen informativo de acuerdo con un artículo de periódico digital. Cada aprendiz tendrá asignado una sección del artículo. El aprendiz deberá incluir el paso a paso del resumen para revisar las ideas principales y las palabras claves que llevan a la elaboración del resumen. El resultado será evaluado por medio de una rúbrica comprendida de forma y fondo. Este será aprobado con 65%.	4. Gráfica la información con contenidos semánticos. 5. Utiliza el lenguaje según el destinatario, el propósito, el contexto y el contenido. 1. Redacta textos con cohesión y coherencia siguiendo pautas de progresión temática. 2. Emplea en la elaboración de textos estructuras textuales básicas. 3. Apropia un método para leer comprensiva e interpretativamente.	Resumen artículo periodístico Técnica: Escrito Instrumento: Rúbrica

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Inteligencia emocional: La inteligencia emocional refiere a las capacidades y habilidades psicológicas que implican el sentimiento, entendimiento, control y modificación de las emociones propias y ajenas.

Comunicación asertiva: Llamamos comunicación asertiva a las formas de comunicación diseñadas o pensadas para transmitir de manera mucho más eficaz un mensaje, sacando provecho a factores propios del proceso comunicativo y a otros que, aun siendo externos al mismo, lo acompañan e inciden en su eficacia.

Fuente: https://concepto.de

Conflicto laboral: Un conflicto laboral puede definirse como una mala relación entre trabajadores que estará directamente relacionado con la función que desarrollan dentro de una organización.

Fuente: https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-un-conflicto-laboral/

Técnicas de resolución de problemas

Mediación: La empresa designa a un responsable para la mediación (en el caso en que esta figura no existiera previamente) y este procura un entorno de diálogo y reflexión.

Facilitación: Es una técnica recomendada para problemas leves, como pequeños roces entre compañeros o malentendidos. Se da la oportunidad a los trabajadores de acordar una solución pactada a cualquier problema sin que la empresa intervenga más allá de plantear un marco de conciliación.

Arbitraje: Cuando los conflictos se han enquistado, el arbitraje ayuda a conocer qué es lo que solicita cada parte, qué puede hacer la empresa para favorecerlo y qué es lo mejor para la buena marcha del negocio.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

8 Pasos Para Desarrollar Tu Inteligencia Emocional

https://www.youtube.com/watch?v=ztG9kd7Xblo

Jamboard – Tablero en línea https://edu.google.com/intl/es-419_ALL/jamboard/

Test ¿Eres asertivo? https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/test-de-psicologia/test-eres-asertivo-11246

Asertividad en el trabajo - https://es.eserp.com/articulos/asertividad-en-el-trabajo/

Como hablar con los clientes: 13 pasos https://historiadelaempresa.com/hablar-con-el-cliente

8 Causas de malentendidos y mala comunicación

https://www.userlike.com/es/blog/malentendidos

Resolución de conflictos laborales - https://www.bizneo.com/blog/conflictos-laborales/#Tipos_de_conflictos_laborales

7. CONTROL DE DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor(es)	Natalí Chica Aristizábal	Instructora de inglés	Centro de Comercio y Turismo	Marzo 5 de 2023
Autor(es)	Mario Alejandro Moreno	Instructor Bilinguismo	Centro de Comercio y Turismo	Febrero 24 de 2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor(es)	Mario Alejandro Moreno	Instructor Bilingüismo	Centro de Comercio y Turismo	Febrero 24 de 2025

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del cambio
Autor(es)	Ana María Mora	Instructora de Inglés	Centro de Comercio y Turismo.	Octubre de 2023.	Actualización.
	Mario Alejandro Moreno	Instructor Bilingüismo	Centro de Comercio y Turismo.	Octubre de 2023.	Actualización.