



UNIDAD CURRICULAR: INGLÉS TÉCNICO OCUPACIONAL ATENCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO: UC3.0231.0206

TIPO DE UNIDAD CURRICULAR (UC): ESPECÍFICA/TÉCNICA

TOTAL DE HORAS ACADÉMICAS: 80

Nueva Esparta, noviembre 2023



INSTITUTO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN SOCIALISTA (INCES)
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (DEID)
GERENCIA GENERAL DE CURRÍCULO Y DIDÁCTICA (GGCD)

Ministerio del Poder Popular para la Educación (MPPE)
Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES)

El Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES), es un organismo autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio, adscrito al Ministerio del Poder Popular para la Educación (MPPE), según Decreto N° 2.758, de fecha 17 de marzo de 2017 publicado en la Gaceta Oficial N° 41.116 de la misma fecha. Este Instituto fue creado por Ley el 22 de Agosto de 1959 y reglamentado por Decreto el 11 de Marzo de 1960 bajo la denominación de Instituto Nacional de Cooperación Educativa (INCE). En el año 2014, de acuerdo al Decreto N° 1.414 de fecha 13 de noviembre de 2014, publicado en la Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.155 de fecha 19 de Noviembre de 2014, se reforma la Ley del INCES, con la finalidad de reorganizarlo y adecuarlo a los intereses del país y al proceso de reconversión industrial, proceso que enmarca posteriormente su concepción y visión, dentro del ámbito de un socialismo abierto y participativo.

Aviso de Derechos de Autor

© Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES). Todos los derechos reservados.

La unidad curricular: **Inglés técnico ocupacional atención al cliente**, incluyendo su metodología, materiales educativos curriculares y didácticos, guías, videos y cualquier otro recurso de aprendizaje asociado, es propiedad exclusiva del instituto nacional de capacitación y educación socialista (inces). Todos los derechos están reservados y protegidos por la Ley sobre el Derecho de Autor de Venezuela de 1993.

La Unidad Curricular: **Inglés técnico ocupacional atención al cliente**, está destinada exclusivamente para uso institucional y sin fines de lucro en actividades académicas de formación, capacitación, actualización, nivelación, especialización, inducción y acreditación de conocimientos por experiencia en ejercicio, en conjunto con el Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES).

El Material Educativo Curricular (MEC) del INCES, está sujeto a las siguientes condiciones de uso para su democratización y despliegue

1. *La reproducción total o parcial del Material Educativo Curricular (MEC), debe reconocer explícitamente los derechos del autor.*
2. *La distribución del Material Educativo Curricular (MEC), es gratuita y solo está permitida a través de los canales oficiales de la institución.*
3. *Las modificaciones deben ser canalizadas a través de la Gerencia General de Currículo y Didáctica o sus dependencias en las Gerencias Regionales del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES).*
4. *Las adaptaciones curriculares solo se permitirán para contextualizar la formación y autoformación productiva sostenible a la población a ser atendida, sin alterar los criterios de calidad o el objeto principal de la misma.*

El incumplimiento de este aviso será sancionado de acuerdo con lo estipulado en la legislación venezolana vigente, referida a los Derechos de Autor.

Teléfono: +58 212 603 12 10

Correo electrónico: curriculo@inces.gob.ve

Dirección: Av. Nueva Granada con calle Chile, Edificio INCES.

Código Postal 1041, Caracas - Venezuela

FICHA RESUMEN DE LA UNIDAD CURRICULAR			
Área de Conocimiento	Artes y humanidades	Área ocupacional	Idiomas
Sub Área OcupacionalAdquisición del lenguaje	Adquisición del lenguaje	Código de la Unidad Curricular	UC3.0231.0206
Unidad Curricular	Inglés técnico ocupacional atención al cliente	Tipo de Unidad Curricular	3. Específica/Técnica
Total horas de formación	80 horas (45 minutos) académicas	Modalidad de Formación y Autoformación Productiva	1. Presencial.
Propósito clave de la Unidad Curricular			
Formar integralmente el talento humano con las destrezas y habilidades en el manejo del inglés técnico ocupacional en el área de la atención al cliente, con la capacidad para comunicarse eficazmente y cubrir las necesidades y requerimientos, de los potenciales clientes de habla extranjera, tomando en cuenta los estándares internacionales, con el fin de brindar un servicio de calidad.			
Dirigido a			Nivel de dominio esperado
Talento Humano, Bachilleres y Profesionales interesados en el área de hospedaje.			Nivel II. Desempeño autónomo.
Sinopsis (pertinencia)			
La unidad curricular de inglés técnico ocupacional de atención al cliente, permite al talento humano desarrollar las habilidades lingüística necesarias para comunicarse eficazmente en situaciones cotidianas y formales, incluyendo impresión auditiva, lectura, escritura y expresión oral en inglés; además pretende fomentar la comprensión y apreciación a través del lenguaje y mejorar la capacidad para interactuar con otras personas de diferentes origen y nacionalidades. La unidad curricular está estructurada y organizado sistemáticamente en tres (3) ejes temáticos: 1. inglés atención al cliente, 2. Conservación verbal y 3. Áreas operativas ocupacionales, cuyos contenidos han sido diseñados por logros, es decir, competencias de lo más simple a lo más complejo. Por medio de este método se propicia la oportunidad de aprender nuevas ocupaciones, de acuerdo a las posibilidades del participante. En este sentido, es importante resaltar que un gran porcentaje del éxito de esta formación dependerá del interés, las prácticas y la autodisciplina del participante.			
Ejes transversales de la formación y autoformación, colectiva, integral y permanente		Perfil del facilitadora (o)	
- Trabajo productivo, cooperativo y liberador. - Valores éticos. - Investigación-creatividad- innovación. - Equidad de género. - Seguridad y salud en el trabajo. - Pensamiento complejo, sistémico, dialéctico.		- Profesional universitario TSU o Licenciado en idiomas, profesionales especializado en el área, con conocimiento en el idioma. - Formador de formadores, componente docente.	

Perfil genérico de ingreso del participante	Consideraciones del perfil genérico de ingreso del participante (si la hubiere)
• Mayor de 14 años comprobable • Conocimiento básico en inglés • Manejo de emociones y habilidades para trabajar en equipo • Redacción y ortografía.	Formación o acreditación de conocimientos para adquirir habilidades de lectura y escritura y habilidades emocionales y conocimiento básico del idioma inglés, a fin de cumplir con los requisitos de ingreso. Puede acreditar o realizar equivalencias en estas Unidades Curriculares, cumpliendo con los procedimientos establecidos por el INCES en el proceso de Acreditación de Conocimientos por Experiencia en Ejercicio (véase Normas Técnicas, 2020).
Perfil de egreso de la Unidad Curricular (Competencia General)	
Presta el servicio de hospedaje y atención al huésped durante el tiempo de estadía, ofreciendo solución a los problemas comunes inherentes del que hacer hotelero.	

Mapa de Aprendizaje (Programa de Estudios)		
Unidad Curricular	Tipo de Unidad Curricular	Código de la Unidad Curricular
Inglés técnico ocupacional atención al cliente	Específica/Técnica	UC3.0231.0206

1. Realización o logro del participante					Horas Teórico/Práctico
Ejecuta saludos tanto, formales como informales, así como el llenado de los tipos de formatos de registro de entrada y salida.					10/10
Ejes Temáticos (Unidades de Aprendizaje)	Criterios de Desempeño	Evidencias de Desempeño			Lapso de Ejecución
		Observación Directa	Producto	Conocimiento y Comprensión	
1. Inglés atención al cliente. 1.1 Saludo formal e informal. 1.2. Registro verbal y no verbal. 1.3. Registro de salida (verbal y no verbal), despedida.	1.a. Las expresiones más comunes para saludar en inglés las identifica tanto formal como informal en la atención del cliente.	- Se desempeña adecuadamente en una conversación, donde debe presentarse a sí mismo y a otros, despedirse, pedir permiso y disculpase.	- Elabora un diálogo inédito en inglés presentado en un video académico o guion, donde se saluden, se despiden y disculpen, en atención a un cliente.	- Conoce y aplica las diferentes formas de saludos formales e informales, en su presentación personal.	2
	1.b. Las palabras comunes y expresiones de despedida en inglés las ejecuta correctamente según el contexto en la atención del cliente.	- Participa activamente en las actividades programadas y ejecutadas en el aula.	- Elabora un formato de registro y salida, y lo presenta por medio de una demostración verbal y no verbal.	- Reconoce la importancia de llenado del formato de registro y salida, verbal y no verbal.	8
	1.c. El Registro de salida verbal y no verbal (check in) las expone de manera correcta en inglés en atención a un cliente.	- Maneja técnicas y procedimientos para el registro de salida verbal y no verbal. - Cumplimiento de normativas. - Observación de actitudes y valores.			10
Total Horas					20

Estrategias Metodológicas, Didácticas y Pedagógicas		
Estrategias de Enseñanza	Medios Instruccionales	Técnicas Instruccionales
Actividad a emplear: para activar y guiar conocimientos previos Inicio Actividad focal introductoria Desarrollo Discusiones guiadas Cierre Mapa conceptual	Recursos y medios instruccionales - Referencias documentales y bibliográficas del eje temático. Recursos educativos digitales - Tablero didáctico uso de pizarra para reforzar las explicaciones del eje temático inglés de atención al cliente. - Materiales audiovisuales videos del contenido el eje temático. - Servicios telemáticas: internet, herramientas web para recabar información referente al eje temático. - Presentación e imágenes (power point) presenta el contenido del eje temático y orienta el aprendizaje.	- Técnica de la pregunta para Saludo formal e informal en atención al cliente. - Demostraciones de los tipos de saludos verbal y no verbal. - Exposición del llenado del formato de registro y salida de forma verbal y no verbal. - Interrogatorio sobre de salida (verbal y no verbal), despedida. - Registro descriptivo - Dialogo de saberes.
Estrategias de aprendizaje		
1) Cognitivas.	Repaso, elaboración, organización de la información y pensamiento crítico: saludos verbal y no verbal en la atención al cliente.	
2) Metacognitivas.	Conocimiento, control y autocontrol: elabora un formato de registro y salida en la atención del cliente.	
3) Estrategia de regulación de recursos:	Organización del tiempo, ambiente de estudio, regulación del esfuerzo, aprendizaje con pares y búsqueda de ayuda.	
4) Motivacionales:	Motivación intrínseca y extrínseca, valor de la tarea, persistencia en la tarea, atribuciones, auto-eficacia y expectativas	

Guía de Evaluación			
Evaluación según su propósito	Técnicas e instrumento	Formas de participación	Ubicación temporal de la evaluación
Tema 1. Inglés atención al cliente.			
<i>Diagnóstica</i>	a.- Procedimiento: se le solicitará al participante crear un diálogos y/ o dramatizaciones donde se apliquen los diferentes formas de saludos, formales e informales en un video académico. b.- Técnica: análisis de producciones escritas y orales/ simulación c.- Instrumento: Lista de cotejo	Participación activa grupal durante todo el proceso Coevaluación	Inicio
<i>Formativa</i>	a.- Procedimiento: Se solicitará al participante la elaboración de un glosario de términos básicos donde se listen los diferentes tipos de saludos formales e informales de presentación personal. b.- Técnica: análisis de producciones escritas y orales/ asignación de tareas c.- Instrumento: Escala numérica	Participación activa durante toda la sesión Unidireccional	Desarrollo
<i>Sumativa</i>	a.- Procedimiento: se le solicitará al participante una demostración por medio de un video académico el saludo tanto, formal como informal, así como el llenado de los tipos de formatos de registro de entrada y salida. b.- Técnica: observación c.- Instrumento: Lista de cotejo	Participación activa durante toda la sesión Unidireccional	Cierre

Guía de Evaluación			
Evaluación según su propósito	Técnicas e instrumento	Formas de participación	Ubicación temporal de la evaluación
Evidencia de aprendizaje	Realiza una demostración por medio de un video académico el saludo tanto, formal como informal, así como el llenado de los tipos de formatos de registro de entrada y salida.		

Mapa de Aprendizaje (Programa de Estudios)		
Unidad Curricular	Tipo de Unidad Curricular	Código de la Unidad Curricular
Inglés técnico ocupacional atención al cliente	Específica/Técnica	UC3.0231.0206

2. Realización o logro del participante					Horas Teórico/Práctico
Describe oralmente situaciones cotidianas, personas, cosas y animales usando correctamente las estructuras y vocabulario del idioma inglés aprendidas, para comunicarse, a fin de brindar un servicio de calidad al cliente.					10/20
Ejes Temáticos (Unidades de Aprendizaje)	Criterios de Desempeño	Evidencias de Desempeño			Lapso de Ejecución
		Observación Directa	Producto	Conocimiento y Comprensión	
2. Conversación verbal. 2.1. Amabilidad y cortesía al hablar. 2.2 Dirigirse al cliente por su nombre y apellidos o títulos. 2.3. Vocabulario técnico aplicado en el servicio de atención al cliente en idioma e inglés. 2.4. Estructura básico aplicado en el servicio de atención al cliente en idioma e inglés.	2.a. Las expresiones de las normas de cortesía y del buen hablante, son utilizadas adecuadamente en alguna situación presentada.	- Aplica las normas del buen hablante y el buen oyente con buena actitud al comunicarse de manera natural y espontanea mostrando diversidad en el vocabulario.	- Video y guion donde se muestre la aplicación de las normas del buen oyente y el buen hablante, asumiendo la actitud adecuada y usando un vocabulario idóneo.	- Conoce y comprende las estructuras básicas en inglés para pedir y dar información variada en dicho idioma y atender solicitudes del cliente.	5
	2.b. El vocabulario técnico apropiado en inglés, lo utiliza adecuadamente según el protocolo para la atención al cliente.	- Sigue las estructuras básicas del idioma.		- Valora y comprende Vocabulario técnico aplicado en el servicio de atención al cliente en idioma inglés.	10
	2.c. Las estructuras básicas y el vocabulario de carácter general en inglés del hecho comunicacional lo expresan mediante una conversación fluida y espontánea en la atención del cliente.	- Participa activamente en las actividades programadas y ejecutadas en el aula.		-Explica las estructuras básicas y vocabulario de carácter general en inglés del hecho comunicacional.	15
Total Horas					30

Estrategias Metodológicas, Didácticas y Pedagógicas		
Estrategias de Enseñanza	Medios Instruccionales	Técnicas Instruccionales
Actividad a emplear: para activar y guiar conocimientos previos Inicio Actividad focal introductoria Desarrollo Discusiones guiadas Cierre Mapa conceptual	Recursos y medios instruccionales - Referencias documentales y bibliográficas del eje temático. Recursos educativos digitales - Tablero didáctico uso de pizarra para reforzar las explicaciones del eje Conversación verbal. - Materiales audiovisuales videos del contenido el eje temático. - Servicios telemáticos: internet, herramientas web para recabar información referente al eje temático Conversación verbal. - Presentación e imágenes (power point) presenta el contenido del eje temático y orienta el aprendizaje.	- Demostraciones de amabilidad y cortesía al hablar en idioma. - Exposición Dirigirse al cliente por su nombre y apellidos o títulos, estructuras básicas del idioma. - Mapa conceptual. - Lluvia de ideas.
Estrategias de aprendizaje		
1) Cognitivas.	Repaso, elaboración, organización de la información y pensamiento crítico: Conversación verbal.	
2) Metacognitivas.	Conocimiento, control y autocontrol: Vocabulario técnico aplicado en el servicio de atención	
3) Estrategia de regulación de recursos:	Organización del tiempo, ambiente de estudio, regulación del esfuerzo, aprendizaje con pares y búsqueda de ayuda.	
4) Motivacionales:	Motivación intrínseca y extrínseca, valor de la tarea, persistencia en la tarea, atribuciones, auto-eficacia y expectativas	

Guía de Evaluación			
Evaluación según su propósito	Técnicas e instrumento	Formas de participación	Ubicación temporal de la evaluación
Tema 2. Conversación verbal.			
Diagnóstica	a.- Procedimiento: se le solicita a los participantes una presentación oral (exposición, con láminas en power point) acerca de las formas de cortesía y del buen hablante y oyentes, del uso del vocabulario técnico en inglés según el protocolo para la atención al cliente. b.- Técnica: Observación sistemática /exposición c.- Instrumento Lista de cotejo	Participación activa grupal Coevaluación	Inicio

Guía de Evaluación			
Evaluación según su propósito	Técnicas e instrumento	Formas de participación	Ubicación temporal de la evaluación
Formativa	a.- Procedimiento: Se solicitará al participante ejecutar una simulación o dramatización de una conversación en inglés sobre aspecto o situación común entre cliente y prestador de servicio en la recepción de un hotel. b.- Técnica: Prueba pedagógica / simulación o dramatización. c.- Instrumento: Escala numérica.	Participación activa individual Unidireccional	Desarrollo
Sumativa	a.- Procedimiento: Se solicitará al participante una exposición práctica del vocabulario y estructuras básicas en inglés más comunes en una conversación en el contexto del servicio que ofrecen los hoteles. b.- Técnica: Análisis de producciones escritas y orales/ asignación de tarea. c.- Instrumento: Registro descriptivo	Participación activa individual Unidireccional	Cierre
Evidencia de aprendizaje	Presenta situaciones cotidianas vinculadas con personas, cosas y animales usando correctamente las estructuras y vocabulario del idioma inglés aprendidas por medio de una exposición con láminas de power point, en la atención al cliente.		

Mapa de Aprendizaje (Programa de Estudios)		
Unidad Curricular	Tipo de Unidad Curricular	Código de la Unidad Curricular
Inglés técnico ocupacional atención al cliente	Específica/Técnica	UC3.0231.0206

3. Realización o logro del participante					Horas Teórico/Práctico
Desarrolla la habilidad verbal en solicitar y dar información en el idioma inglés acerca de los servicios que ofrece cada departamento utilizando el vocabulario específico de cada ellos.					10/20
Ejes Temáticos (Unidades de Aprendizaje)	Criterios de Desempeño	Evidencias de Desempeño			Lapso de Ejecución
		Observación Directa	Producto	Conocimiento y Comprensión	
3. Áreas operativas ocupacionales. 3.1. Recepción (fent desla-bell-boy). 3.2. Reservaciones. 3.3. Ama de llaves. 3.4. Central telefónica. 3.5. Departamento de Ay B. 3.6. Lavandería y tontería. 3.7. Mantenimiento. 3.8. Departamento salud (Médico)	3.a. La definición de las áreas operativas ocupacionales, (recepción, reservaciones, ama de llaves, central telefónica, departamento de A y B, lavandería y tintorería, mantenimiento y departamento de salud) se explican de forma clara y precisa.	- Habilidad para ejecutar las competencias con idoneidad y asertividad en actos y actividades específicas y propias del hacer. - Participa activamente en las actividades programadas y ejecutadas en el aula.	- Informe, ensayo y/o manifiesto descriptivo de las áreas operativas ocupacionales en inglés pertinente de cada departamento. - Video académico que muestre la habilidad verbal en solicitar y dar información en el idioma inglés acerca de los servicios que ofrece cada departamento.	- Conoce y entiende cabalmente toda la terminología en inglés de los diferentes departamentos.	5
	3.b. Las técnicas de atención al cliente en el área de recepción son aplicadas para llevar a cabo las reservaciones telefónicas en inglés, cumpliendo las normas internacionales del protocolo.	- Cumple las normas internacionales del protocolo.			10
	3.c. El vocabulario básico en inglés de cada área operativa ocupacional que conforman el servicio hotelero, se emplea apropiadamente cumpliendo el protocolo establecido por cada departamento.	- Observación de actitudes y valores.			15
	Total Horas				30

Estrategias Metodológicas, Didácticas y Pedagógicas		
Estrategias de Enseñanza	Medios Instruccionales	Técnicas Instruccionales
Actividad a emplear: para activar y guiar conocimientos previos Inicio Actividad focal introductoria Desarrollo Discusiones guiadas Cierre Mapa conceptual	Recursos y medios instruccionales - Referencias documentales y bibliográficas del eje temático. Recursos educativos digitales - Tablero didáctico uso de pizarra para reforzar las explicaciones del eje temático. - Materiales audiovisuales videos del contenido el eje temático. - Servicios telemáticas: internet, herramientas web para recabar información referente al eje temático. - Presentación e imágenes (power point) presenta el contenido del eje temático y orienta el aprendizaje.	- Demostraciones áreas operativas ocupacionales. - Exposición de recepción, reservaciones, ama de llaves, central telefónica, departamento de A y B, lavandería y tintorería, mantenimiento y departamento de salud. - Técnica de la preguntas como se debe emplearse la atención del cliente en áreas operativas ocupacionales. - Interrogatorio - Prácticas - Lista de cotejo
Estrategias de aprendizaje		
1) Cognitivas.	Repaso, elaboración, organización de la información y pensamiento crítico: áreas operativas ocupacionales.	
2) Metacognitivas.	Conocimiento, control y autocontrol: informe técnicos de las áreas operativas ocupacionales.	
3) Estrategia de regulación de recursos:	Organización del tiempo, ambiente de estudio, regulación del esfuerzo, aprendizaje con pares y búsqueda de ayuda.	
4) Motivacionales:	Motivación intrínseca y extrínseca, valor de la tarea, persistencia en la tarea, atribuciones, auto eficacia y expectativas	

Guía de Evaluación			
Evaluación según su propósito	Técnicas e instrumento	Formas de participación	Ubicación temporal de la evaluación
Tema 3. Áreas operativas ocupacionales.			
<i>Diagnóstica</i>	a.- Procedimiento: se le solicitará al participante la presentación de un informe técnico cómo funcionan los diferentes departamentos de servicios de un hotel. b.- Técnica: Prueba pedagógica / Exposición. c.- Instrumento: Lista de cotejo	Participación activa grupal Coevaluación	Inicio
<i>Formativa</i>	a.- Procedimiento: se le solicitará al participante elaborar un video a académico que muestre la habilidad verbal en solicitar y dar información en el idioma inglés acerca de los servicios que ofrece cada departamento. b.- Técnica: Análisis de producciones escritas y orales/ Exposición. c.- Instrumento: Lista de cotejo	Participación activa individual Unidireccional	Desarrollo
<i>Sumativa</i>	a.- Procedimiento: se solicitará a los participantes explique las competencias, actos y actividades específicas de los diferentes departamentos en un informe técnico. b.- Técnica: Observación sistemática/asignación de tarea. c.- Instrumento: Lista de cotejo	Participación activa individual Unidireccional	Cierre
Evidencia de aprendizaje	Presentarse formalmente, solicitar y dar información en el idioma inglés acerca de los servicios que ofrece cada departamento, realizando un video académico utilizando el vocabulario específico de cada uno de ellos.		

RECURSOS Y ESPACIOS DE FORMACIÓN Y AUTOFORMACIÓN PRODUCTIVA									
Denominación de la Unidad Curricular			Modalidad de formación y autoformación productiva		Código de unidad curricular		Nº de participantes		
Inglés técnico ocupacional atención al cliente			Presencial		UC3.0231.0206		20		
DESCRIPCIÓN									
Materiales			Cantidad	Unidad de Medida	Especificaciones				
Hojas de papel bond			1	Resma	Tamaño carta				
Hojas de rotafolio			30	láminas	Color blanco				
Lápices de grafito			1	caja	Nº2B				
Bolígrafos			3	Unidad	Punta fina de color negro y azul				
Marcadores de pizarra acrílica			6	Unidad	Colores varios (azul, negro, rojo)				
Borrador de pizarra acrílica			1	Unidad					
Equipos			Cantidad	Unidad de Medida	Especificaciones				
Video Beam			1	Unidad					
Laptop o CPU			1	Unidad					
Dispositivos digitales			1	Unidad	Cada participante debe contar con un dispositivo para realizar los videos y audios				
Programas (software)/Aplicaciones			Cantidad	Unidad de Medida	Especificaciones				
Podcast									
Canva, OBS, Openshot, otros									
Equipos de Seguridad e Higiene			Cantidad	Unidad de Medida	Especificaciones				
Extintor de incendios			1	Unidad					
Infraestructura requerida del espacio de formación y autoformación, productiva (aulas/talleres/entidades de trabajo)									
Características del espacio de formación y autoformación productiva			Aula taller: Buena iluminación natural y artificial, ventilación adecuada y temperatura agradable. Condiciones acústica interna y externa, ambientación acorde a la formación, y el mobiliario y equipo deberá adaptarse a la talla y necesidades del educando.						
Dimensiones del espacio físico (m²)		Acceso a Internet		Conexión de red		Audio		Video	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
		X		X		X		X	
Mobiliario			Cantidad	Unidad de Medida	Especificaciones				
Sillas			21	Unidad					
Mesas			21	Unidad					

Escritorio	1	Unidad	
Capacidad instalada del espacio (número)			
Mínima	Máxima		
12	20		
Saldo Productivo de la formación y autoformación productiva			
Evidencias de Producto (Resultado de Aprendizaje)		Campo de Aplicación	
1. - Realiza una demostración por medio de un video académico el saludo tanto, formal como informal, así como el llenado de los tipos de formatos de registro de entrada y salida. 2. - Presenta situaciones cotidianas vinculadas con personas, cosas y animales usando correctamente las estructuras y vocabulario del idioma ingles aprendidas por medio de una exposición con láminas de power point, en la atención al cliente. 3. - Presentarse formalmente, solicitar y dar información en el idioma ingles acerca de los servicios que ofrece cada departamento, realizando un video académico utilizando el vocabulario específico de cada uno de ellos..		Hoteles y restaurantes.	

COLECTIVO DE LA MESA DE EVALUACIÓN, CONSTRUCCIÓN Y DESARROLLO CURRICULAR PERMANENTE				
Rol	Nro.	Nombre y Apellido	Dependencia / Unidad	Nivel de Formación
COORDINACIÓN GENERAL	01	Alex Andarcia	Gerente Regional	Universitario
	02	Laurie Zabala	Jefe División De Formación Profesional	Universitario
APOYO TÉCNICO (CONOCEDORES DEL ESTADO DEL ARTE)	03	Carlos Velásquez	Maestro Técnico Productivo	Universitario
SISTEMATIZACIÓN DE LA UNIDAD CURRICULAR	04	Jannelis Brito	Formación Profesional	Universitario

Nº	Tutor Nacional del Proyecto de Formación y Autoformación Productiva	Revisado por	Fecha de Revisión
1	Liz Marcano	Liz Marcano	Noviembre de 2023

RECURSOS EDUCATIVOS DIGITALES

TEMA 1	IDENTIFIQUE LOS RECURSOS EDUCATIVOS DIGITALES
1. Inglés atención al cliente.	1. Tablero didáctico uso de pizarra para reforzar las explicaciones del eje temático inglés de atención al cliente. 2. Materiales audiovisuales videos del contenido el eje temático. 3. Servicios telemáticas: internet, herramientas web para recabar información referente al eje temático. 4. Presentación e imágenes (power point) presenta el contenido del eje temático y orienta el aprendizaje.
TEMA 2	IDENTIFIQUE LOS RECURSOS EDUCATIVOS DIGITALES
2 Conversación verbal.	1. Tablero didáctico uso de pizarra para reforzar las explicaciones del eje Conversación verbal. 2. Materiales audiovisuales videos del contenido el eje temático. 3. Servicios telemáticas: internet, herramientas web para recabar información referente al eje temático Conversación verbal. 4. Presentación e imágenes (power point) presenta el contenido del eje temático y orienta el aprendizaje.
TEMA 3	IDENTIFIQUE LOS RECURSOS EDUCATIVOS DIGITALES
3 Áreas operativas ocupacionales.	1. Tablero didáctico uso de pizarra para reforzar las explicaciones del eje temático. 2. Materiales audiovisuales videos del contenido el eje temático. 3. Servicios telemáticas: internet, herramientas web para recabar información referente al eje temático. 4. Presentación e imágenes (power point) presenta el contenido del eje temático y orienta el aprendizaje.

REFERENCIAS RECOMENDADAS

- Harman, p (2014). experinces and challenges of mid le and ligh school feathers who implement differentiated instruction.
- Palomo martinez(2014) attention al client. Medicines parainfo, SA
- Brown, H. Douglas. (2004). *Language Assessment: Principles and Classroom Practices*. Pearson Education, Inc.
- Crichton, J. y Koster, P. (2015). *English Made Easy – Volume One*. Tuttle Publishing.
- Harris, M.; Mower, D. y Sikorzynska, A. (2005). *New Opportunities: Education for Life – Elementary*. Student's Book. Pearson Education Limited.
- Hopkins, A. y Potter, J. (1996). *Look Ahead 1: Classroom Course*. Student's Book. Addison Wesley Longman Limited.
- Instituto Nacional de Cooperación Educativa (INCE). (2003). *Inglés Básico*.
- Lathan-Koenig, C. y Oxenden, C. (2013). *American English File 1* (2nd Ed.). Oxford University Press.
- Mitchell, H.Q. (2005) *To the Top 1*. Student's Book. MM Publications.
- Richards, J. C.; Hull, J. y Proctor, S. (2012). *Interchange 1*. Student's Book (4th Ed.). Cambridge University Press.
- Soars, J. and L. (2002). *New Headway – Beginner. Student's Book* (3rd Ed.). Oxford University Press.