

Título del curso:										
Guía de actividades de aprendizaje de cada unidad		Actividades didácticas o de aprendizaje								

Orden secuencial de Temas y subtemas desarrollados - Nombre de la unidad de aprendizaje:	Objetivos particulares y específicos:	Actividades didácticas o aprendizaje:	Desarrollo sobre objetivos	Indicaciones (instrucciones) y recursos	Tiempos en minutos	Periodo de realización	Forma o medio de entregarse los resultados de actividad	Criterios de evaluación - Formas y parámetros de evaluación	Ponderación de calificación	Medio tecnológico
 Atender los requerimientos del cliente.	Al finalizar la unidad el participante será capaz de atender los requerimientos del cliente por medio de la identificación del servicio a proporcionar y la comprensión de los conceptos de comunicación y servicio, con el fin de tener un enfoque sobre sus necesidades.	Material principal	Presentación del tema de atender	Estudiar todo la presentación. Presentación	180	01-sep	Lectura completa de diapositivas			Moodle: actividad de paquete SCORM
		Lectura complementaria	Enlace a estudiar sobre tema	Leer liga de internet. Lectura	60	01-sep	Ingresar a enlace			Moodle: recurso URL
		Juego de conceptos	Actividad divertida sobre palabras claves	Terminar juego. Juego	30	01-sep	Terminar juego correctamente	Preguntas, 100% respondido	10	Moodle: actividad de Serpietas y escaleras
		Foro de aprendizaje	Pregunta de reflexión sobre el tema	Responder la pregunta. Foro	30	02-sep	Aportar comentario en foro	Participación con respuesta	10	Moodle: actividad de foro
		Video de desempeño	Material sobre desempeños que demuestra cómo ejecutar su propio video	Estudiar audiovisual. Video	120	02-sep	Consultar video			Moodle: actividad de paquete SCORM
		Evaluación de desempeños	Actividad para subir un video que cumpla el desempeño	Copiar un enlace con el video. Foro	270	02-sep	Copiar enlace de su video			Moodle: actividad de foro y recurso de carpeta
		Evaluación cruzada de desempeños	Actividad para evaluar a otro participante con una guía de observación	Descargar guía, calificar otro video y subir guía. Guía de observación	120	03-sep	Guía calificada de video	Guía de observación con 14 reactivos	10	Moodle: actividad de tarea y recurso de carpeta
Evaluación de la unidad	Cuestionario de conocimientos del tema	Responder preguntar sobre el tema. Cuestionario	30	03-sep	Calificación mínima de 80	Cuestionario de 10 preguntas.	10	Moodle: actividad de examen		
 Gestionar el servicio requerido por el cliente.	Al finalizar la unidad el participante será capaz de gestionar el servicio requerido por el cliente por medio del registro de los requerimientos y proporcionando la información requerida por el cliente, con el fin de tener un enfoque de satisfacción al cliente.	Material principal	Presentación del tema de gestionar	Estudiar todo la presentación. Presentación	180	04-sep	Lectura completa de diapositivas			Moodle: actividad de paquete SCORM
		Lectura complementaria	Enlace a estudiar sobre tema	Leer liga de internet. Lectura	60	04-sep	Ingresar a enlace			Moodle: recurso URL
		Juego de conceptos	Actividad divertida sobre palabras claves	Terminar juego. Juego	30	05-sep	Terminar juego correctamente	Preguntas, 100% respondido	10	Moodle: actividad de Serpietas y escaleras
		Foro de aprendizaje	Pregunta de reflexión sobre el tema	Responder la pregunta. Foro	30	05-sep	Aportar comentario en foro	Participación con respuesta	10	Moodle: actividad de foro
		Video de desempeño	Material sobre desempeños que demuestra cómo ejecutar su propio video	Estudiar audiovisual. Video	120	07-sep	Consultar video			Moodle: actividad de paquete SCORM
		Evaluación de desempeños	Actividad para subir un video que cumpla el desempeño	Copiar un enlace con el video. Foro	270	08-sep	Copiar enlace de su video			Moodle: actividad de foro y recurso de carpeta
		Evaluación cruzada de desempeños	Actividad para evaluar a otro participante con una guía de observación	Descargar guía, calificar otro video y subir guía. Guía de observación	120	10-sep	Guía calificada de video	Guía de observación con 15 reactivos	10	Moodle: actividad de tarea y recurso de carpeta
Evaluación de la unidad	Cuestionario de conocimientos del tema	Responder preguntar sobre el tema. Cuestionario	30	10-sep	Calificación mínima de 80	Cuestionario de 10 preguntas.	10	Moodle: actividad de examen		
 Obtener la satisfacción del servicio al cliente.	Al finalizar la unidad el participante será capaz de obtener la satisfacción del servicio al cliente por medio de la verificación del grado de satisfacción y un cierre de servicio de calidad, con el fin de tener un cliente cautivo.	Material principal	Presentación del tema de satisfacer	Estudiar todo la presentación. Presentación	180	11-sep	Lectura completa de diapositivas			Moodle: actividad de paquete SCORM
		Lectura complementaria	Enlace a estudiar sobre tema	Leer liga de internet. Lectura	60	11-sep	Ingresar a enlace			Moodle: recurso URL
		Juego de conceptos	Actividad divertida sobre palabras claves	Terminar juego. Juego	30	12-sep	Terminar juego correctamente	Preguntas, 100% respondido	10	Moodle: actividad de Serpietas y escaleras
		Foro de aprendizaje	Pregunta de reflexión sobre el tema	Responder la pregunta. Foro	30	12-sep	Aportar comentario en foro	Participación con respuesta	10	Moodle: actividad de foro
		Video de desempeño	Material sobre desempeños que demuestra cómo ejecutar su propio video	Estudiar audiovisual. Video	120	13-sep	Consultar video			Moodle: actividad de paquete SCORM
		Evaluación de desempeños	Actividad para subir un video que cumpla el desempeño	Copiar un enlace con el video. Foro	180	14-sep	Copiar enlace de su video			Moodle: actividad de foro y recurso de carpeta
		Evaluación cruzada de desempeños	Actividad para evaluar a otro participante con una guía de observación	Descargar guía, calificar otro video y subir guía. Guía de observación	90	15-sep	Guía calificada de video	Guía de observación con 5 reactivos	10	Moodle: actividad de tarea y recurso de carpeta
Evaluación de la unidad	Cuestionario de conocimientos del tema	Responder preguntar sobre el tema. Cuestionario	30	15-sep	Calificación mínima de 80	Cuestionario de 10 preguntas.	10	Moodle: actividad de examen		