

# **ANEXO I**

## **TRAYECTO FORMATIVO DE FORMACIÓN PROFESIONAL**

### **DISEÑO CURRICULAR**

---

**ANFITRIÓN/A TURÍSTICO/A**

---

**Dirección General de Educación Técnica y Formación Profesional**

**Ministerio de Educación de Córdoba**



## I. IDENTIFICACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

- I.1. Sector/es de actividad socio productivo: TURISMO
- I.2. Denominación del perfil profesional: ANFITRIÓN/A TURÍSTICO/A
- I.3. Familia profesional: TURISMO
- I.4. Denominación de la certificación de referencia: ANFITRIÓN/A TURÍSTICO/A
- I.5. Nivel y ámbito de la trayectoria formativa: FORMACIÓN PROFESIONAL
- I.6. Tipo de certificación: CERTIFICADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL INICIAL
- I.7. Nivel de la Certificación: III

## II. INTRODUCCIÓN

La Ley de Educación Nacional N° 26.206 establece como modalidad a la Educación Técnico Profesional (ETP), la cual es responsable de la formación de técnicos medios y técnicos superiores en áreas ocupacionales específicas y de la Formación Profesional (FP), y se rige por las disposiciones de la Ley de Educación Técnico Profesional N° 26.058 (LETP). La ETP, como una de las modalidades del Sistema Educativo Nacional, constituye una de las opciones organizativas y curriculares de la educación común que procura dar respuesta a requerimientos específicos de formación. Por su parte, la LETP N° 26.058 define a la Formación Profesional como "el conjunto de acciones cuyo propósito es la formación sociolaboral para y en el trabajo, dirigida tanto a la adquisición y mejora de las cualificaciones como a la recualificación de los trabajadores, y que permite compatibilizar la promoción social, profesional y personal con la productividad de la economía nacional, regional y local". La LETP fija para la Formación Profesional los propósitos específicos de "preparar, actualizar y desarrollar las capacidades de las personas para el trabajo, cualquiera sea su situación educativa inicial, a través de procesos que aseguren la adquisición de conocimientos científico-tecnológicos y el dominio de las competencias básicas, profesionales y sociales requerido por una o varias ocupaciones definidas en un campo ocupacional amplio, con inserción en el ámbito económico-productivo". Se entiende a la Formación Profesional como la acción educativa caracterizada por otorgar una certificación referenciada a un perfil profesional existente en el campo socio productivo, perteneciente a una familia profesional y que haya sido acordado en los ámbitos institucionales de consulta establecidos a tal fin y que incluye a los actores del campo laboral al que se refiera.

La Formación Profesional se jerarquiza cuando, además de otorgar certificaciones vinculadas con áreas ocupacionales relevantes, se integra en una estrategia de educación permanente que asegura el dominio instrumental, pero también la apropiación de conocimientos científicos y tecnológicos actualizados y la vinculación con la terminalidad de los niveles educativos.

En paralelo a las acciones del nivel nacional, es necesario incorporar iniciativas provinciales de propuestas curriculares de formación profesional que estén en conexión con las necesidades socioproductivas locales o regionales, reconocidas por los actores del sector socio productivo y del mundo del trabajo, y que requieren una respuesta formativa sistemática en los términos que la LETP define para la formación profesional. Con el objeto de mejorar los procesos de construcción de consenso y validación social de las ofertas formativas de FP, es fundamental que el punto de partida para la elaboración de propuestas curriculares de FP se centre en una práctica de planificación y de elaboración colaborativa entre equipos técnicos jurisdiccionales y actores claves del mundo del trabajo y ámbito de la FP del mapa formativo de cada sector socioproductivo y las familias profesionales/agrupamientos. (Resol.CFE Nro. 287/16).

El trayecto de Formación Profesional cuyo Diseño Curricular se presenta en esta oportunidad, es resultado del relevamiento de demandas formativas que el sector ha realizado, como un rol laboral existente, dentro del sector Turismo. Está contextualizado en una familia de perfiles profesionales del sector y se diseña siguiendo las pautas dictadas según Resolución CFE Nro. 287/16; Asimismo, queda previsto que este trayecto, pueda articularse con otras formaciones de la ETP, de las que puede configurar una certificación intermedia.

### **III.FUNDAMENTACIÓN**

En nuestro país, el turismo ha sido y continúa siendo un pilar fundamental de las políticas de estado en todos los niveles gubernamentales. Estas políticas se originaron gracias a la iniciativa y liderazgo de los principales impulsores de esta actividad, quienes han contribuido significativamente al desarrollo territorial.

Esta actividad económica no solo tiene un impacto en la esfera económica, sino que también conlleva importantes implicaciones sociales, políticas, medioambientales y culturales. Esto se refleja en el compromiso del Estado en promover y dar valor al sector, como lo demuestran los actuales planes estratégicos a nivel federal y provincial, que reconocen la relevancia del turismo.

En el caso particular de la Provincia de Córdoba, el turismo desempeña un papel crucial al impulsar el desarrollo de las economías regionales; Además, tiene un efecto multiplicador en otros sectores socioeconómicos y culturales generando empleo e inclusión social. Nuestra provincia se destaca como uno de los principales destinos turísticos del país, gracias a un modelo de gestión público-privado que promueve la colaboración entre organismos y actores del sector. Este enfoque colaborativo se orienta hacia la mejora continua de las ofertas turísticas, fomentando la innovación y la calidad, lo que a su vez requiere que los prestadores de servicios turísticos profesionalicen sus operaciones.

Por otro lado, el sector turístico ha experimentado un crecimiento significativo después de las restricciones impuestas por la pandemia global. Esto ha generado una demanda específica de profesionales en turismo que posean competencias relacionadas con la digitalización, la sostenibilidad y la especialización, entre otras áreas. La diversidad de oportunidades laborales en el turismo ofrece una amplia gama de posibilidades de empleo en diferentes campos y con diversos niveles de responsabilidad.

En concordancia con lo anterior, la formación del/la Anfitrión/a Turístico/a debe implicar más que preparar para solo dar información turística del lugar, sino que debe ser diseñada con una mirada integral y abarcativa. Proponiendo así un beneficio de todo el destino ya que permite reflexionar junto a la comunidad local sobre la importancia del rol en virtud de lograr la fidelidad de los turistas. Es claro que si el turista es bien atendido en el lugar que visita, en cualquier lugar de su recepción, ya sea un centro de informes, un hotel, restaurante, un parque turístico, o bien en la misma vía pública, ese turista realizará una promoción eficaz del destino.

#### **IV. REFERENCIAL AL PERFIL PROFESIONAL DEL ANFITRIÓN/A TURÍSTICO/A**

##### ***Alcance del perfil profesional***

El/La **Anfitrión/a turístico/a** está capacitado/a, de acuerdo a las actividades que se desarrollan en el perfil profesional, para desempeñarse en distintos espacios, como el área de recepción de un hotel, un centro de información turística, en organizaciones públicas o privadas, asistiendo en dar la acogida y la atención primaria al turista. Estará capacitado/a también para satisfacer las necesidades del cliente brindando servicios de ubicación, información, recepción, asesoramiento, entre otros, del lugar en el que se desarrolla su actividad y su área de influencia.

Dependiendo del tipo y tamaño de establecimiento donde trabaja, el Anfitrión/a Turístico/a tiene mayor o menor responsabilidad en las tareas realizadas, debiendo desarrollar sus actividades bajo supervisión.

##### ***Funciones que ejerce el profesional:***

Pueden variar según el contexto y la ubicación específica, pero por lo general, desempeñan un papel crucial en la experiencia de los visitantes de un destino.

- ***Recepcionar al turista recién llegado al destino.***

Esta función implica dar la bienvenida y orientación inicial en el destino turístico o en la sede habitual de su actividad a los turistas que arriban, promoviendo que estos tengan una mejor experiencia turística, desarrollando habilidades de buena predisposición, calidez y empatía.

- ***Brindar información sobre los servicios y atracciones locales del destino.***

En el marco de esta función, informa sobre actividades, lugares de interés, eventos turísticos, distancias, servicios de transporte, usos y costumbres del lugar, condiciones de seguridad, entre otros. Es decir, informa sobre todos los aspectos del destino que los turistas necesitan conocer, derivando a las fuentes informativas correspondientes en el caso de necesitar mayor profundidad.

- ***Asesorar sobre los servicios que el turista eventualmente necesite.***

En el marco de esta función, asesora sobre los servicios locales de salud, transporte, cambio de moneda, alojamiento, gastronomía, excursiones disponibles, alquiler de automóviles, entre otros, brindando además la localización de los servicios básicos como centros de salud, terminal de ómnibus, estaciones de tren, aeropuertos, etc. Puede sugerir promociones, entretenimientos y todo servicio de interés del cliente, a requerimiento del mismo y según su perfil.

- **Resolver problemas prestando además atención a quejas y sugerencias.**

En esta función, apela a su conocimiento y bagaje de información para resolver situaciones problemáticas de baja complejidad que puedan aquejar a los turistas, derivando a sus supervisores o a otros servicios cuando la complejidad lo amerite. También toma registro de reclamos o sugerencias para informar a sus superiores.

- **Colaborar en la comunicación del turista extranjero, mediante herramientas básicas de inglés.**

Apela a sus conocimientos del idioma inglés para asistir al turista extranjero aplicando todas las funciones de su rol en ese contexto particular.

### **Área ocupacional**

El/La **Anfitrión/a turístico/a** se desempeña en organizaciones públicas como centros, stands de promoción u oficinas de informes. O bien en establecimientos que presten servicios de alojamiento como hoteles de diferentes categorías, apart hoteles, complejos de cabañas, hosterías o actividades afines que brindan servicio de hospitalidad como complejos habitacionales, consorcios de oficinas, country clubs, etcétera; asimismo, en agencias de viajes preferentemente receptoras, comercios turísticos regionales, venta de artesanías. También en circuitos gastronómicos como restaurantes, bares, casas de té, en espacios naturales protegidos, museos y centros de interpretación. En servicios de transporte como empresas de rent a car, taxis, remises. En centros de convenciones y cualquier otro espacio que requiera de la atención, orientación e información turística.

Su responsabilidad es limitada, ya que realiza sus tareas bajo supervisión de su superior o de las autoridades de la organización, institución o empresa en que desarrolla su actividad profesional.

### **Capacidades Profesionales para el perfil profesional en su conjunto**

- Interpretar información específica, escrita o verbal, relacionada con los servicios de orientación e información.
- Establecer relaciones sociales de cooperación, coordinación e intercambio en el propio equipo de trabajo, y/ o con otras áreas que estén relacionados con su labor.
- Integrar proceso de trabajo, información, tecnologías y procedimientos fijados por el establecimiento en los procesos de atención al turista.

- Expresar, a través de formas gestuales, verbales y visibles, su predisposición favorable a los destinatarios aplicando normas de cortesía y buen trato.
- Comprender y producir diferentes tipos de actos comunicativos simples orales y escritos relacionados al área específica, en lengua materna e inglés.

## V. TRAYECTORIA FORMATIVA DEL ANFITRIÓN TURÍSTICO

### MÓDULOS

<b>Módulo</b>	<b>Carga Horaria Total (Horas reloj)</b>	<b>PP (Horas reloj)</b>
1. Turismo y marco normativo	32	
2. Patrimonio cultural y espacio turístico	40	
3. Técnicas de Comunicación	64	
4. Dinámica de las relaciones humanas	32	
5. Inglés	64	32
6. PP	171	171
<b>TOTAL HORAS RELOJ</b>	<b>403</b>	<b>203</b>

#### Organización curricular y secuencia de los Módulos:

Después del Módulo de Turismo y marco normativo el resto de los módulos pueden dictarse en el orden indicado en el cuadro anterior o en forma simultánea entre ellos, siendo deseable que las Prácticas Profesionalizantes comiencen con posterioridad al dictado de los dos primeros.

#### MÓDULO 1: TURISMO Y MARCO NORMATIVO

##### Presentación del módulo

El presente módulo aporta contenido relacionado con el concepto de Turismo como actividad socio-productiva, los componentes de la industria y la introducción al derecho relacionado con la actividad, lo que permite comprender los principios del turismo en todas sus dimensiones e identificar los elementos del sistema turístico y su interacción con el entorno. Es un módulo común en cuanto a que puede formar parte de la trayectoria formativa de varios perfiles profesionales del sector.

### Referencia a funciones del Perfil Profesional

El presente módulo aporta al desarrollo de las capacidades requeridas para las siguientes funciones del Anfitrión Turístico:

- *Brindar información sobre los servicios y atracciones locales del destino.*
- *Asesorar sobre los servicios que el turista eventualmente necesite.*

### Capacidades y Contenidos del Módulo

CAPACIDADES	CONTENIDOS
<p>Comprender los conceptos básicos de la actividad turística como sector productivo y profesional.</p> <p>Reconocer los componentes del sistema turístico para contextualizar su rol profesional.</p> <p>Enmarcar sus actividades dentro de la normativa vigente tanto en la jurisdicción nacional como provincial y local.</p> <p>Comprender al turismo como actividad sistémica socio-productiva en relación con el entorno político, ambiental, social y cultural.</p>	<p>Concepto de Turismo. El turismo como actividad socio-productiva. Evolución del turismo en el tiempo.</p> <p>Componentes de la Industria. El sistema turístico: Oferta, Demanda, Operadores de mercado (públicos y privados), Espacio Geográfico. Regiones Turísticas. Patrimonio natural y cultural.</p> <p>Tendencias actuales. Documentos turísticos internacionales. El rol del estado en la actividad.</p> <p>Introducción al Derecho: concepto. Normas turísticas de jurisdicción nacional, provincial y municipal relacionadas con la actividad del guía. Plan estratégico provincial.</p> <p>Normas jurídicas relacionadas con la accesibilidad.</p> <p>Convenciones internacionales de derechos de las personas con discapacidad y otras.</p>

**Carga horaria del Módulo:** La carga horaria del módulo es de 32 horas reloj.

#### Estrategias y orientaciones didácticas:

- Descripción del sistema turístico
- Análisis de los componentes de la Industria turística.
- Realizar un organizador gráfico sobre el Espacio Geográfico y las Regiones Turísticas.
- Reflexión colectiva sobre el rol del Estado en la actividad.
- Realizar cuadro sinóptico de la Normativa del Sector Turístico.
- Lectura y análisis del Plan Estratégico Provincial.

### MÓDULO 2: PATRIMONIO CULTURAL Y ESPACIO TURÍSTICO

#### Presentación del módulo

El presente módulo aporta contenido relacionado con las diferentes manifestaciones culturales en sus lugares de origen y su posterior llegada al territorio actual de la Provincia de Córdoba.

Provee conocimientos básicos de interacción y valoración del contexto, reconociendo diferentes épocas de la cultura humana, contenido introductorio de la geografía física y turística general y contenido relacionado con el desarrollo geomorfológico, biológico y ambiental de la Provincia de Córdoba y la descripción de la geografía turística aplicada a la provincia a través de regiones turísticas y planificación. Es un módulo específico de esta formación.

### Referencia a funciones del Perfil Profesional

El presente módulo aporta al desarrollo de las capacidades requeridas para las siguientes funciones del Anfitrión Turístico:

- **Brindar información sobre los servicios y atracciones locales del destino.**
- **Asesorar sobre los servicios que el turista eventualmente necesite.**

### Capacidades y Contenidos del Módulo

CAPACIDADES	CONTENIDOS
<p>Conocer las manifestaciones de los diferentes movimientos artísticos, arquitectónicos y culturales que se han ido dando a través de la historia de la cultura occidental y su influencia en Córdoba.</p> <p>Interpretar la riqueza histórica, cultural y artística de monumentos, construcciones, edificios, que son parte de los circuitos turísticos internacionales.</p> <p>Identificar en el patrimonio cultural, los aportes de las culturas originarias europeas y las locales de la provincia de Córdoba.</p> <p>Reconocer las distintas regiones turísticas de Córdoba desde su geomorfología, hidrografía, fauna, flora.</p> <p>Identificar los recursos naturales y culturales de cada una de ellas. Valorar turísticamente el patrimonio natural y cultural de la Provincia de Córdoba.</p> <p>Reconocer el patrimonio material e inmaterial de los pueblos originarios de Córdoba.</p>	<p>Influencia de los movimientos artísticos en la arquitectura de la Provincia de Córdoba. Principales manifestaciones.</p> <p>Definición del espacio turístico y Geografía turística. Ubicación geográfica. Antecedentes históricos del territorio local y provincial: Estructura social y económica. Primitivos pobladores. Conquista española. Criollos e inmigrantes de ultramar. Población actual. Patrimonio Natural y cultural Aspectos geográficos de los límites de la Provincia. Superficie. División política de la provincia de Córdoba.</p> <p>Las Sierras de Córdoba, aspectos generales. Las planicies y valles. Recursos turísticos relacionados con la orografía provincial. Hidrografía. Reconocimientos de los embalses cordobeses y sus diques. División de los espacios turísticos de Córdoba: Punilla, Calamuchita, Sierras del Sur, Noroeste, Traslasierra, Paravachasca, Sierras Chicas, Norte, Ansenusa. Ciudad de Córdoba atractivos turísticos. Patrimonios naturales y culturales. Patrimonio material e inmaterial de los pueblos originarios Espacios turísticos de su localidad. Servicios turísticos.</p>



**Carga Horaria del Módulo:** La carga horaria del módulo es de 40 horas reloj.

**Estrategias y orientaciones didácticas:**

- Lectura, análisis y resumen sobre Principales manifestaciones culturales de la Provincia de Córdoba y su estructura social y económica en el devenir de la historia.
- Exponer en un mapa las distintas Regiones de la Provincia con sus diferentes patrimonios culturales y naturales. Importancia de la orografía e hidrografía como recursos turísticos.
- Análisis de la Planta Turística de la ciudad de Córdoba teniendo en cuenta su historia, patrimonio natural y cultural.

**MÓDULO 3: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN**

**Presentación del módulo**

El presente módulo específico de esta formación aporta contenido relacionado con los distintos tipos de comunicación y su comprensión. Capacita en el manejo de las técnicas para dirigirse a diferentes tipos de público con un buen desempeño en la oratoria y el manejo de información.

**Referencia a funciones del Perfil Profesional**

El presente módulo aporta al desarrollo de las capacidades requeridas para las siguientes funciones del/la Anfitrión/a Turístico/a:

- *Recepcionar al turista recién llegado al destino.*
- *Brindar información sobre los servicios y atracciones locales del destino.*
- *Asesorar sobre los servicios que el turista eventualmente necesite.*
- *Resolver problemas prestando además atención a quejas y sugerencias.*

**Capacidades y Contenidos del Módulo**

CAPACIDADES	CONTENIDOS
Conocer y utilizar técnicas de oratoria relacionadas con sus funciones. Elaborar el discurso adecuado. Enriquecer el discurso verbal con el lenguaje corporal adecuado.	Comunicación no verbal. Lenguaje corporal. Estructura del discurso. Exhibición y demostración. Técnicas de oratoria. Las cualidades del orador. Elaboración del discurso según el segmento de mercado o audiencia. Contenido y meta contenido. Empatía y proxemia. Habilidades comunicativas. Uso de la voz. Tipos de discursos. Lenguaje de señas.

**Carga horaria del Módulo:** La carga horaria del Módulo es de 64 horas reloj.

 **Estrategias y orientaciones didácticas :**

- Actividades propuestas para mejorar la comunicación verbal. Pueden ser con formato de juego de roles, simulaciones, etc. (Pensar antes de hablar, organizar las ideas, ser conciso, comprender a la audiencia, uso adecuado de la terminología según audiencia, tono adecuado de voz, hablar con seguridad, reconocer las señales no verbales).

## **MÓDULO 4: DINÁMICA DE LAS RELACIONES HUMANAS**

### **Presentación del módulo**

El presente módulo aporta contenidos relacionados con el manejo de grupos de personas relacionado a las conductas y características humanas, incluyendo los diferentes contextos y las relaciones que surgen de la interacción social, para poder lograr la comprensión y presentación de diferentes atractivos y circuitos turísticos. Es un módulo común pues puede formar parte de la trayectoria formativa de diferentes perfiles profesionales del sector.

### **Referencia a funciones del Perfil Profesional**

El presente módulo el desarrollo de las capacidades requeridas para las siguientes funciones del/la Anfitrión/a Turístico/a:

- ***Recepcionar al turista recién llegado al destino.***
- ***Brindar información sobre los servicios y atracciones locales del destino.***
- ***Asesorar sobre los servicios que el turista eventualmente necesite.***
- ***Resolver problemas prestando además atención a quejas y sugerencias.***

### **Capacidades y Contenidos del Módulo**

<b>CAPACIDADES</b>	<b>CONTENIDOS</b>
<p>Incorporar técnicas de interacción social atendiendo a la diversidad de los grupos que atiende.</p> <p>Adquirir técnicas de dinámica de grupos para desarrollar sus funciones.</p> <p>Resolver conflictos de manera efectiva que se puedan dar durante el desarrollo de sus actividades.</p> <p>Reconocer conductas, roles, percepciones, deseos y necesidades en los actores involucrados en la actividad.</p>	<p>Psicología del tercer milenio. Comportamiento humano. La comunicación humana y el turismo. Comunicación visual de la imagen turística. Comunicación física. Interacciones sociales. Tipos de turistas. Manejo de conflictos y quejas . Modos de atención en diferentes situaciones y pasajeros. Técnica de ceremonial, protocolo, cortesía, etiqueta y tratamiento</p>