

Comprender los procesos de construcción de liderazgo en un grupo social, para aplicarlos a la actividad según el rol que desempeñe	
--	--

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

Estrategias y orientaciones didácticas

- Juego de Roles en una acción de recepción de un turista.
- Dramatización de un manejo frente a una queja presentada por un turista.
- Realizar una observación de un lugar propio del campo profesional, llevar adelante un mapeo con los roles del personal involucrado, sus apreciaciones, proponer acciones de mejoras.

MÓDULO 5: INGLÉS

Presentación del módulo

El módulo aporta contenido relacionado con el manejo de la lengua extranjera y su aplicación en los diferentes ámbitos de trabajo. Proveyendo de un vocabulario específico dependiendo de la situación de trabajo o de diálogo informal. Es un módulo común, pudiendo formar parte de la trayectoria formativa de diferentes perfiles profesionales del sector.

Referencia al Perfil Profesional

El presente módulo el desarrollo de las capacidades requeridas para la siguiente función del Anfitrión Turístico:

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

Capacidades y Contenidos del Módulo

CAPACIDADES	CONTENIDOS
Pedir y dar información personal y laboral en inglés Expresarse con cierta fluidez en temas referidos a la actividad turística en inglés Poder brindar información clara, concisa y amable a los turistas en inglés.	Conocimientos de tiempos verbales (Presente simple, continuo con noción de futuro, pasado simple) y estructuras sencillas. Sustantivos contables y no contables. Uso de "Must / have to". Adverbios de frecuencia. Pronombres y adjetivos posesivos / personales. Uso del primer condicional. Indicaciones primarias y manejo de diálogos básicos de comunicación Pedir y dar información personal. Manifestar gustos y preferencias. Vocabulario aplicado específicamente de la actividad y tareas que desarrolle.

Comunicarse en forma efectiva en situaciones diarias reales.	Realizar sugerencias y ofrecimientos, dar consejos, realizar invitaciones, pedidos. Expresar obligación y/o posibilidad. Manifestar acuerdos y desacuerdos.
Interpretar y comunicar información específica oral o escrita en el ámbito laboral	Realizar descripciones de atractivos y servicios turísticos. Solicitar información a turistas. Dar instrucciones e indicaciones. Interpretar y reproducir descripción de paseos e itinerarios.
Utilizar términos, fórmulas habituales y léxico propio de servicios en idioma inglés.	Llenado de planillas y formularios específicos de la actividad.

Carga Horaria del Módulo: La carga horaria del módulo es de 64 horas reloj, dentro de las que están incluidas 32 horas reloj de Prácticas Profesionalizantes.

Prácticas Profesionalizantes sugeridas para el módulo:

- Diálogos de pedidos en centro de informes: Juego de roles en el que los estudiantes representan a turistas y anfitriones.
- Simulación de escenarios de deber y obligación: crea situaciones en las que los estudiantes deben utilizar "must" y "have to" para expresar deber y obligación.
- Investigación sobre atractivos turísticos y sus descripciones.
- Práctica de preguntas para obtener información del turista para poder asesorar correctamente.
- Juego de roles en diferentes lugares de trabajo: los estudiantes actúan como informantes y turistas, practicando cómo pedir y dar información sobre circuitos turísticos, etc.

MÓDULO 6: PRACTICAS PROFESIONALIZANTES

Presentación del módulo

Uno de los ejes de la propuesta didáctica es situar al estudiante en los ámbitos reales del ejercicio de sus funciones profesionales. Las Prácticas Profesionalizantes son situaciones de aprendizaje gestionadas según diferentes modalidades por la institución educativa, referenciadas en desempeños, criterios y entornos significativos del ejercicio de un rol profesional que incentivan la práctica reflexiva mediante la puesta en juego de esquemas de pensamiento, de percepción, evaluación y acción, integrando capacidades, conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en la trayectoria de formación. Si bien cada módulo tiene asignada una carga horaria específica de Prácticas Profesionalizantes, el presente espacio pretende complementar las mismas en un enfoque integrador y progresivo.

Este espacio tiene el objetivo de integrar los conocimientos y capacidades adquiridos en el resto de los módulos con la práctica en condiciones de un entorno laboral real o simulado. Y también el objetivo de proporcionar al estudiante las condiciones adecuadas para el desarrollo de habilidades y competencias blandas que sirvan de complemento a la formación técnica, como la predisposición al trabajo colaborativo e interdisciplinario, la capacidad de reflexión autocrítica sobre el propio trabajo, la proactividad para optimizar procedimientos y técnicas, la autonomía para resolver situaciones

problemáticas dentro de su alcance, criterio para solicitar la asistencia de sus compañeros o supervisores, etc.

Referencia al Perfil Profesional

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

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

Prácticas formativas sugeridas para el módulo:

- Mapeo del espacio turístico.
- Comparación de espacios turísticos.
- Investigación de historia local.
- Visitas a las Sierras de Córdoba.
- Investigación de recursos hídricos y culturales
- Presentación de regiones turísticas.
- Búsqueda de Información digital
- Sesión de orientación local simulada y manejo de cartografía digital y en papel.
- Ejercicios y prácticas de entrenamiento de voz para mejorar la proyección vocal y la claridad en el habla
- Creación de guiones para informantes.
- Simular espacios donde los estudiantes actúen como anfitriones turísticos, proporcionando información, asistencia y recomendaciones a los turistas, aplicando la hospitalidad.
- Visitas a centros de información turística locales
- Juego de roles para comunicar diferentes emociones y mensajes a través de gestos y expresiones faciales.
- Evaluación de discursos propios y de otros, centrándose en la estructura y la claridad del mensaje.
- Participación en talleres de oratoria.
- Enseñanza de ejercicios de voz.
- Taller de Lengua de Señas
- Simulación de escenarios de servicio al cliente para aplicar conceptos psicológicos para comprender y abordar las necesidades y comportamientos de los diferentes tipos de turistas.
- Role-Playing de resolución de conflictos.
- Estudio de casos de éxito en manejo de situaciones conflictivas.

- Participación en talleres de protocolo y etiqueta.
- Prácticas de atención de alta calidad al cliente

VI. REFERENCIAL DE INGRESO

Se requerirá del ingresante la formación Secundaria o equivalente, acreditable a través de certificaciones oficiales del Sistema Educativo Nacional (Ley N° 26.206).

VII. CARGA HORARIA TOTAL

La carga horaria total de acuerdo al presente Diseño Curricular es de 403 hs reloj. Dentro de ellas están incluidas 203 hs reloj de Prácticas Profesionalizantes.

VIII. ENTORNOS FORMATIVOS

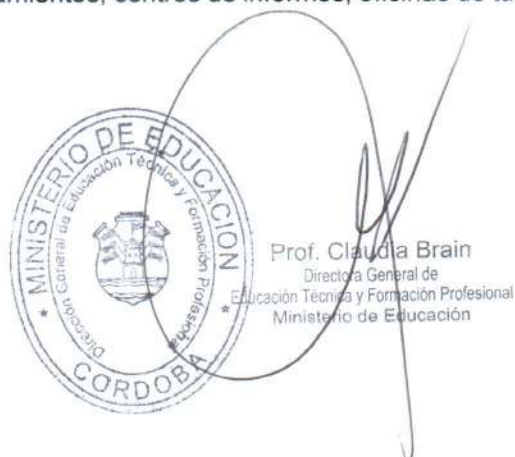
La institución educativa que brinde esta oferta formativa debe asegurar las condiciones básicas relativas a equipamiento, instalaciones y contextos en que se llevan a cabo los procesos de enseñanza y aprendizaje pertinentes con esta trayectoria.

Para los contenidos teóricos:

- Plataforma educativa.
- Aulas físicas o virtuales (dependiendo de la modalidad).
- Dispositivos y elementos auxiliares informáticos y digitales (pantallas, proyectores, equipos de sonido, etc.)

Para las prácticas profesionalizantes que lo requieran:

- Espacios de trabajo simulados.
- Espacios en establecimientos turísticos, alojamientos, centros de informes, oficinas de turismo, entre otros.



Prof. Claudia Brain
 Directora General de
 Educación Técnica y Formación Profesional
 Ministerio de Educación

ANEXO II

TRAYECTO FORMATIVO DE FORMACIÓN PROFESIONAL

DISEÑO CURRICULAR

COORDINADOR/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 productiva: TURISMO.

I.2. Denominación del perfil profesional: COORDINADOR/A TURÍSTICO/A.

I.3. Familia profesional: TURISMO.

I.4. Denominación de la certificación de referencia: COORDINADOR/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 de Turismo y con perfil, capacidades, contenidos mínimos, carga horaria y entornos formativos acordes al **Marco de Referencia de Coordinador/a Turístico/a aprobado por Resolución CFE N° 460/23 Anexo III**. Está contextualizado en una familia de perfiles profesionales del Sector Turismo y se diseña siguiendo las pautas dictadas según Resolución CFE Nro. 287/16. Asimismo, queda previsto que este trayecto, pueda articularse con otras trayectorias de la ETP, de las que puede configurar una certificación intermedia.

III.FUNDAMENTACIÓN

El Turismo es uno de los sectores económicos con mayor relevancia estratégica para el país, debido a su dinamismo en la generación de empleo y el ingreso de divisas; por su potencialidad para motorizar directa o indirectamente otras actividades económicas; y su impacto en la distribución del ingreso y efecto multiplicador en la economías regionales y locales.

El sector genera ingresos directos por pagos de servicios –alojamientos, paquetes turísticos, restaurantes, industrias culturales, espacios de recreación, comercios de artesanías, servicios personales, transportes, comunicaciones, etc.– e indirectos, ya que el gasto turístico impacta en sucesivas cadenas de pagos a proveedores y personal ocupado, así como inversiones en infraestructura.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo es el sector que más ha crecido y de forma más rápida en los últimos decenios, aportando uno de cada diez puestos de trabajo en el mundo. En Argentina, se ve reflejado en los índices de crecimiento interanual de la actividad, de generación de puestos de trabajo y por su impacto en el Producto Bruto Interno.

Como actividad económica en el ámbito de los Servicios, se desarrolla a través de la interrelación de distintos eslabones y prestadores en una cadena de valor que abarca, desde el diseño de paquetes y/o productos hasta la prestación y de ser posible, la fidelización de los clientes a empresas y destinos determinados.

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.

Con el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación; la expansión de los mercados geográficos en términos de destinos turísticos; los procesos de autogestión comercial por parte de los clientes; y la ampliación de la conectividad que favoreció la relocalización de servicios, se han modificado de manera sustancial, los procesos de comercialización y gestión del turismo en nuestro país y en el mundo.

Sin embargo, con el crecimiento exponencial del turismo en las últimas décadas, se ha podido observar que se ha generado más que la sustitución total de cierto tipo de servicios, un proceso de convivencia entre las prestaciones emergentes y los servicios turísticos tradicionales.

La organización de servicios dirigida a ciertos segmentos de la población en viajes cerrados/circulares se ha sostenido a través del tiempo, generando impacto directo e indirecto en términos de trabajo y empleo, tal como el Turismo Estudiantil; los grupos de tercera edad; y se orienta cada vez más a nichos específicos (mujeres profesionales; solas y solos; acompañamientos a eventos y congresos; entre otros).

La necesidad de asistencia y acompañamiento previa y durante la experiencia en viaje; los requerimientos de ordenamiento de este proceso y el fortalecimiento de saberes asociados a aspectos éticos profesionales durante el ejercicio de esta actividad, ha sido objeto de regulación a través la normativa vigente a nivel nacional y provincial.

Por otro lado, vale especificar que este perfil se acota a los servicios de acompañamiento y asistencia a grupos y no reemplaza los trabajos ejercidos por Guías Profesionales de Turismo, quienes desarrollan sus actividades a través de los requerimientos formativos y de ejercicio profesional vigentes en cada jurisdicción provincial. Su formación le permitirá gestionar el itinerario previsto, sus posibles problemáticas, proponiendo, aconsejando y asistiendo a los viajeros en todo momento.

IV. REFERENCIAL AL PERFIL PROFESIONAL DE COORDINADOR/A TURÍSTICO/A

Alcance del perfil profesional

El/la Coordinador/a Turístico/a estará capacitado de acuerdo con las actividades que se desarrollan en el perfil profesional para coordinar la prestación de los servicios durante el viaje y en el destino, verificando el cumplimiento de los servicios contratados en el plan y la asistencia en el viaje cumpliendo los requerimientos de la normativa en el ámbito nacional, jurisdiccional y local.

Será capaz de analizar los requerimientos surgidos de los estamentos técnicos y jerárquicos pertinentes; gestionar sus actividades específicas; realizar y controlar la totalidad de las actividades requeridas hasta su efectiva concreción, preservando criterios ético-profesionales y la seguridad propia y de terceros a su cargo. Además, el/la Coordinador/a desarrollará sus actividades velando por la conservación del entorno ambiental, las relaciones humanas y la calidad en la prestación de los servicios.

Se desempeña prestando servicios para Empresas de Viajes y de Turismo y organizaciones recreativo-turísticas de la comunidad; trabaja con autonomía durante la prestación; y según las características de la organización, reporta sus actividades a Supervisores/as en destino; y a Gerentes/as y Responsables de Operaciones.

Funciones que ejerce el profesional

1. Asistir a los pasajeros durante el trayecto, el retorno y la estadía en el viaje.

Esta función implica que el/la Coordinador/a está capacitado para asistir a los pasajeros durante los distintos momentos del viaje; atender sus consultas y demandas; velar por la tranquilidad y seguridad de los pasajeros y aplicar medidas para la prevención de riesgos previo a la realización del viaje. Durante el proceso cumple con los requerimientos administrativos; y aplica criterios éticos profesionales en el marco de los procedimientos de la organización y la normativa vigente.

2. Coordinar la prestación de los servicios de transporte, alojamiento, alimentación, visitas y demás servicios explicitados en el contrato de viaje.

Esta función implica que el/la Coordinador/a está capacitado para articular la ejecución de la programación del viaje; interactuar con los pasajeros y proveedores en materia de cumplimiento y satisfacción del servicio pactado; velar por el cumplimiento de la normativa, legislación y documentación requerida para la realización del viaje; actuar ante contingencias privilegiando lo pactado en el contrato de viaje y aplicando las políticas de la organización donde se halla inserto. Durante el proceso cumple con los requerimientos administrativos; y aplica criterios éticos profesionales, en el marco de los procedimientos de la organización y la normativa vigente.

3. Aplicar recursos recreativos para operar sobre la dinámica grupal

Esta función implica que el/la Coordinador/a está capacitado para seleccionar y aplicar técnicas de dinámica de grupo considerando el objetivo de la atención, según las características del segmento

atendido, promoviendo la cohesión y comunicación entre los que participan del viaje, conduciendo la actividad ejerciendo el liderazgo, aplicando criterios ético-profesionales.

4. Promover el respeto hacia el patrimonio turístico nacional y el cuidado hacia el ambiente

Esta función implica que el/la Coordinador/a está capacitado para promover el respeto hacia el atractivo turístico y el cuidado hacia el ambiente; informar aspectos generales de la zona de viaje y aplicar buenas prácticas en materia de turismo. Durante el proceso aplica criterios éticos profesionales, en el marco de las regulaciones del entorno de actuación profesional y la normativa vigente.

Área ocupacional

El/la Coordinador/a Turístico/a se desempeña en relación de dependencia o como contratado en el ámbito de los Servicios, en organizaciones que presente servicios recreativos turísticos; y ejerce sus actividades en organizaciones que diseñan productos dirigidos a segmentos específicos y requieran de coordinación de servicios en viajes grupales.

El/la trabajador/a tiene autonomía en el desarrollo de sus actividades e interactúa, según características de la organización, con Gerentes/as y Responsables de Operaciones y Supervisores/as en destino. Además, se relaciona con guías locales y sitios; acompañantes responsables de grupos turísticos; transportistas; pares coordinadores/as; recepcionistas y operadores/as de reservas en servicios de alojamiento; personal de Relaciones Públicas en servicios de esparcimiento; mozos/as; encargados/as de salón y personal administrativo en servicios gastronómicos; empleados/as de agencias de viajes prestadoras de servicios receptivos en contexto local; personal que presta servicios médicos a través de aseguradoras o prestadores de salud locales público-privados. Además, se vincula con personal de seguridad pública y trabajadores/as insertos en comercios locales; entre otros aspectos.

Capacidades profesionales para el perfil profesional en su conjunto

- Analizar el entramado de prestación de servicios en el sector turístico; como área ocupacional y su vinculación con otros ámbitos ocupacionales, la trayectoria y su posicionamiento laboral actual, explorando sus posibilidades y limitaciones.
- Establecer relaciones sociales de cooperación, coordinación e intercambio en el propio equipo de trabajo, con otros equipos de la organización y de otras entidades con las que se relacione en función de sus actividades profesionales.
- Identificar y administrar información y acciones necesarias para la obtención de empleo y la gestión de la relación contractual de trabajo.