

Especialidad

Servicios de Turismo

Sector Hotelería y Turismo

Programa de Estudio

Formación Diferenciada Técnico-Profesional

3° y 4° año de Educación Media | Ministerio de Educación | Chile



Especialidad

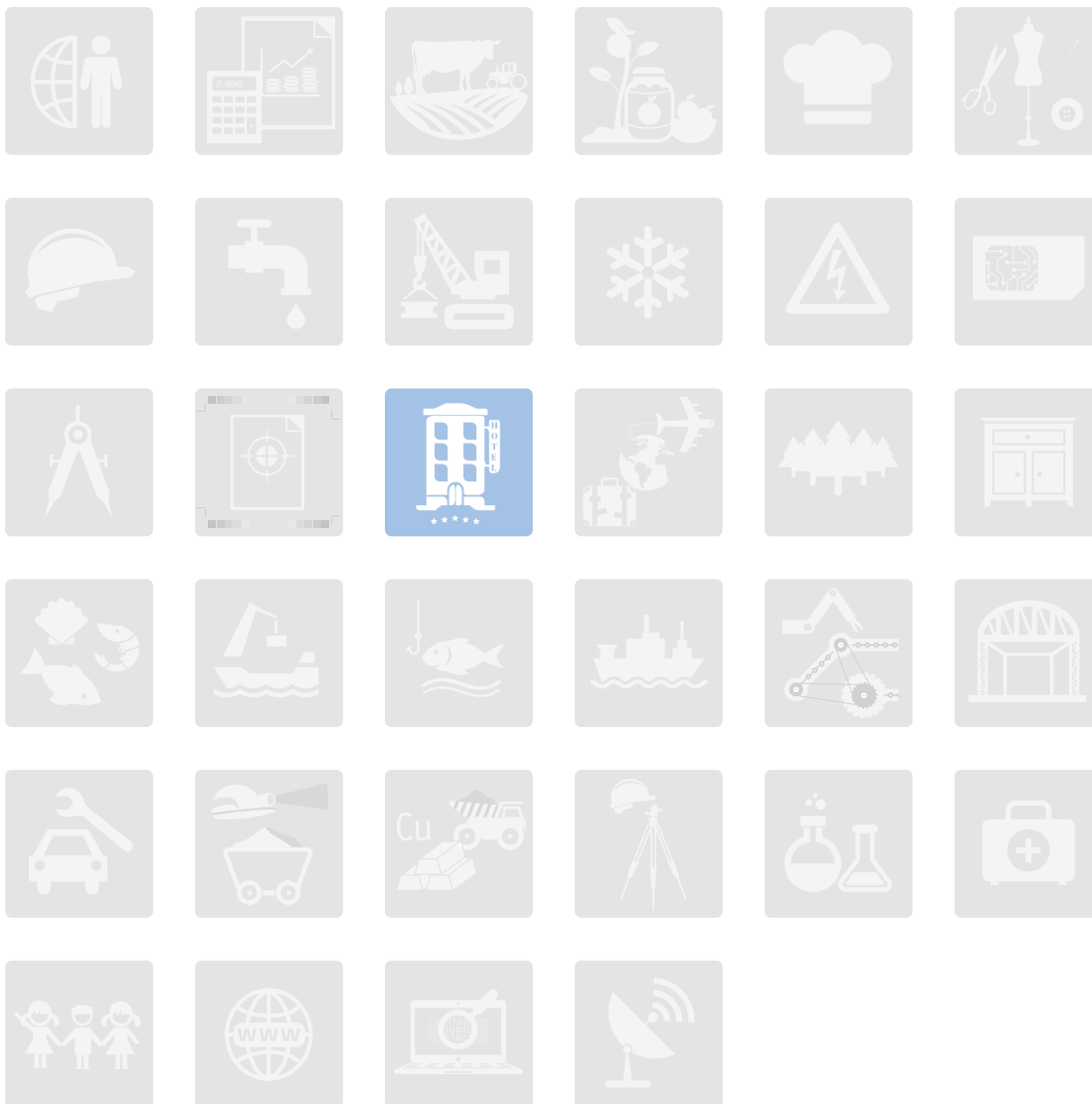
Servicios de Turismo

Sector Hotelería y Turismo

Programa de Estudio

Formación Diferenciada Técnico-Profesional

3° y 4° año de Educación Media | Ministerio de Educación | Chile



Ministerio de Educación de Chile

ESPECIALIDAD SERVICIOS DE TURISMO

Programa de Estudio

Formación Diferenciada Técnico-Profesional

3° y 4° año de Educación Media

Decreto Exento de Educación n° 0954/2015

Unidad de Currículum y Evaluación

Ministerio de Educación, República de Chile

Avenida Bernardo O'Higgins 1371, Santiago

Primera edición: octubre de 2015

ISBN 978-956-292-521-1

Estimada Comunidad Educativa:

Con el propósito de contribuir al desarrollo integral de los y las estudiantes de Enseñanza Técnico-Profesional, el Ministerio de Educación hace entrega de una serie de Programas de Estudio, los cuales se constituyen como una propuesta pedagógica y didáctica que apoya a las instituciones educativas y a sus docentes en la articulación y generación de experiencias de aprendizajes pertinentes, relevantes y útiles.

Los presentes instrumentos curriculares son una propuesta de abordaje de los Objetivos de Aprendizaje definidos en las Bases Curriculares –tanto Genéricos como de cada Especialidad–, dando un espacio para que las y los docentes los vinculen con las necesidades y potencialidades propias de su contexto, y trabajen considerando los intereses y características de sus estudiantes, y los énfasis formativos declarados en su Proyecto Educativo Institucional.

Estos programas son una invitación a las comunidades educativas a enfrentar un desafío de preparación y estudio, de compromiso con la vocación formadora y de altas expectativas de los aprendizajes que pueden lograr todos nuestros y nuestras estudiantes.

Precisamente, la Formación Diferenciada Técnico-Profesional de la Educación Media brinda un espacio para que los y las estudiantes de nuestro país puedan prepararse para participar activamente en la sociedad como ciudadanos críticos y trabajadores competentes en sus áreas de interés.

En esta línea, la formación técnico-profesional se propone resguardar que los estudiantes desarrollen un conjunto de competencias que les permitan enfrentar las exigencias de vivir en comunidad.

Los Programas de Estudio de la Formación Diferenciada Técnico-Profesional han sido elaborados por la Unidad de Currículum y Evaluación del Ministerio de Educación, de acuerdo a las definiciones establecidas en las Bases Curriculares (Decreto Supremo de Educación N° 452/2013) y han sido aprobados por el Consejo Nacional de Educación para entrar en vigencia en 2016.

Los invito a analizar activamente y trabajar de forma colaborativa y contextualizada con estos programas en la formación integral de nuestros y nuestras estudiantes.



ADRIANA DELPIANO PUELMA
MINISTRA DE EDUCACIÓN

Índice

	6	Presentación
	8	Contexto de la especialidad
	10	Perfil de egreso de la especialidad
	13	Plan de Estudio de la especialidad
	14	Visión global del Programa de Estudio
	20	Estructura de los módulos
	21	Adaptación del Plan de Estudio
	22	Orientaciones para implementar los Programas
	28	Orientaciones para la práctica profesional y titulación
	30	Orientaciones para el uso de la libre disposición
	33	Orientaciones para la formación profesional dual
	35	
Módulos especialidad Servicios de Turismo		
Módulo 1	36	Sistemas de reservas
Módulo 2	48	Atención turística al cliente
Módulo 3	58	Patrimonio, cultura y atractivos turísticos de Chile
Módulo 4	70	Prevención y seguridad en programas turísticos
Módulo 5	82	Inglés para la comunicación oral en turismo
Módulo 6	92	Patrimonio, cultura y atractivos turísticos del mundo
Módulo 7	106	Conducción de grupos turísticos
Módulo 8	120	Elaboración de programas turísticos
Módulo 9	130	Inglés para la comunicación escrita en turismo
Módulo común	140	Emprendimiento y Empleabilidad

Presentación

La educación media, de acuerdo con la Ley General de Educación, es el nivel que tiene por finalidad procurar que cada estudiante expanda y profundice su formación general y desarrolle los conocimientos, habilidades y actitudes que le permiten ejercer una ciudadanía activa para integrarse a la sociedad. En los dos últimos años de este nivel educativo, se consideran espacios de diversificación curricular que, en el caso de la Formación Diferenciada Técnico-Profesional, ofrecen a los y las estudiantes oportunidades para desarrollar aprendizajes en una determinada especialidad y que les permiten obtener el título de técnico de nivel medio. En este contexto, además de poder continuar estudios superiores, tienen la posibilidad de acceder a una primera experiencia laboral remunerada, considerando sus intereses, aptitudes y disposiciones vocacionales, que los y las prepara en forma efectiva para el trabajo.

Es necesario tener presente que esta preparación laboral inicial se construye articulando el dominio de los aprendizajes propios de la especialidad con aquellos comprendidos en los Objetivos de Aprendizaje Genéricos y en los objetivos y contenidos de la formación general de la educación media. Esta articulación implica el desafío de concebir el proceso de enseñanza como un trabajo interdisciplinario para el desarrollo de las competencias de cada estudiante. Por tanto, es la totalidad de la experiencia en la enseñanza media –es decir, la formación general junto con la formación diferenciada– la que permite alcanzar las competencias necesarias para desempeñarse y prosperar en el medio laboral. A la vez, es el conjunto de esta experiencia el que proporciona las habilidades para el aprendizaje permanente mediante la capacitación, la experiencia laboral o la educación superior.

En 2013, el Consejo Nacional de Educación aprobó las Bases Curriculares de la Formación Diferenciada Técnico-Profesional de la educación media para 34 especialidades y 17 menciones, las que quedaron establecidas como obligatorias para los establecimientos de Educación Media Técnico-Profesional (EMTP), mediante el Decreto N° 452 del mismo año.

En las Bases Curriculares de la Formación Diferenciada Técnico-Profesional de la educación media se definió, para cada especialidad, un contexto laboral y un conjunto de Objetivos de Aprendizaje que deben ser logrados al final de los dos años. Estos objetivos configuran el perfil de egreso, que expresa lo mínimo y fundamental que debe aprender cada estudiante del país que curse una especialidad. Se trata de un lineamiento de las capacidades que las instituciones educativas se

comprometen a desarrollar en sus estudiantes, que contemplan dos categorías de Objetivos de Aprendizaje: la primera alude a las competencias técnicas propias de la especialidad o de la mención y la segunda se refiere a los Objetivos de Aprendizaje Genéricos de la formación técnico-profesional. Estos últimos son comunes a todas las especialidades, ya que son competencias necesarias para desempeñarse en el área técnica, independiente del sector económico.

Esta propuesta de Programa de Estudio ha sido diseñada con un enfoque curricular de competencias laborales y posee una estructura modular en la que cada unidad programática o módulo incluye una introducción, Aprendizajes Esperados y Criterios de Evaluación, ejemplos de actividades de aprendizaje y de evaluación y bibliografía. En ella se ha optado por integrar los Objetivos de Aprendizaje, tanto genéricos como técnicos, en los módulos, para focalizar la atención pedagógica y para dar mayor pertinencia a las necesidades que emanan desde el mundo laboral.

En la elaboración del Programa que se presenta a continuación se ha considerado un marco temporal de 1.672 horas pedagógicas para la Formación Diferenciada Técnico-Profesional, el que resguarda los módulos y la dedicación horaria mínima que debe ser cumplida en la institución. Las orientaciones pedagógicas incluidas en esta propuesta pueden ser adaptadas según las necesidades propias del contexto al que atiende cada establecimiento, resguardando el cumplimiento de los Objetivos de Aprendizaje establecidos en las Bases Curriculares de la Educación Media Técnico-Profesional.

Por último, en términos de su estructura, este documento contiene una descripción del contexto de la especialidad y su perfil de egreso; el Plan de Estudio propuesto; una visión global del Programa de Estudio; una descripción de la estructura de los módulos y de las posibilidades de adaptación del Plan y del Programa de Estudio; orientaciones para la implementación, para el uso de las horas de libre disposición y para el desarrollo del proceso de titulación y de la formación dual; y, por último, los módulos de aprendizaje.

Contexto de la especialidad

El turismo es una de las industrias que mayor crecimiento y expansión ha experimentado a nivel mundial a partir de la segunda mitad del siglo XX, y Chile no ha sido la excepción. Nuestro país, dadas sus características geográficas, reúne excelentes condiciones naturales para el desarrollo del turismo de recepción (llegada de extranjeros) y el turismo interno (realizado por nacionales al interior del país). Casi todas las regiones presentan actividad y potencial turístico, destacándose las regiones de Coquimbo, Valparaíso, del Biobío, de Los Lagos, Magallanes y Metropolitana. En 2011, la llegada de turistas extranjeros se incrementó un 51 % respecto del año 2005, mientras que el índice nominal de ventas de las agencias de viaje aumentó un 85 % respecto del año 2006.

El turismo es una actividad económica relacionada con la actividad hotelera y entre ellas presentan sinergias, a pesar de que mantienen algunas especificidades propias que las hacen actividades independientes. Así, cabe precisar que la especialidad de Servicios de Turismo no se focaliza en la empresa hotelera, sino en el radio de acción de las empresas de turismo y las agencias de viaje, las que implementan diversas modalidades y programas de turismo, como las visitas tradicionales al patrimonio natural y al histórico-cultural del país, y a lugares para realizar turismo aventura, turismo rural, entre otros.

Quienes egresen de esta especialidad pueden desempeñarse en forma independiente o dependiente en empresas que entregan servicios en el ámbito turístico, como agencias de viajes, oficinas de información, oficinas públicas de turismo, museos, líneas aéreas, aeropuertos, hoteles, entre otras, asumiendo funciones en la elaboración de circuitos turísticos, entregando información al turista, conduciendo y animando a grupos de turistas, brindando atención en agencia de viajes, desempeñándose en el área de la recreación y de la animación, entre otras.

Se sugiere considerar como un requisito del perfil de los y las docentes que impartirán los módulos de esta especialidad, el dominio del idioma inglés, dado la relevancia de esta competencia para el adecuado desarrollo de los aprendizajes.

Este Programa de Estudio promueve la participación activa del sector productivo en el proceso educativo de las y los estudiantes, mediante prácticas formativas y actividades de aprendizaje en las empresas durante los dos años de duración de la Educación Media Técnico-Profesional y no solo después del egreso. Sin

embargo, en algunos casos, las empresas o las instituciones reguladoras del sector productivo prohíben o limitan el acceso de menores de edad a los recintos laborales, principalmente, por razones de seguridad. En el caso de la especialidad Servicios de Turismo, no se ha observado esta limitación como una práctica habitual de las empresas relacionadas.

Es importante mencionar que, en algunos casos, dichas empresas e instituciones exigen un certificado de salud compatible con el cargo a quienes postulan a él. Se recomienda que esto sea informado a las y los estudiantes, durante el periodo de formación, por cada establecimiento educacional que imparta la Formación Diferenciada Técnico-Profesional en las especialidades en que se observe este requerimiento.

Perfil de egreso de la especialidad

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS DE LA FORMACIÓN TÉCNICO-PROFESIONAL

-
- A** Comunicarse oralmente y por escrito con claridad, utilizando registros de habla y de escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con los interlocutores.
-
- B** Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas, normativas diversas, legislación laboral, así como noticias y artículos que enriquezcan su experiencia laboral.
-
- C** Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.
-
- D** Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros in situ o a distancia, solicitando y *prestando* cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.
-
- E** Tratar con respeto a subordinados, superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.
-
- F** Respetar y solicitar respeto de deberes y derechos laborales establecidos, así como de aquellas normas culturales internas de la organización que influyen positivamente en el sentido de pertenencia y en la motivación laboral.
-
- G** Participar en diversas situaciones de aprendizaje, formales e informales, y calificarse para desarrollar mejor su trabajo actual o bien para asumir nuevas tareas o puestos de trabajo, en una perspectiva de formación permanente.
-

H

Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.

I

Utilizar eficientemente los insumos para los procesos productivos y disponer cuidadosamente los desechos, en una perspectiva de eficiencia energética y cuidado ambiental.

J

Emprender iniciativas útiles en los lugares de trabajo y/o proyectos propios, aplicando principios básicos de gestión financiera y administración para generarles viabilidad.

K

Prevenir situaciones de riesgo y enfermedades ocupacionales, evaluando las condiciones del entorno del trabajo y utilizando los elementos de protección personal según la normativa correspondiente.

L

Tomar decisiones financieras bien informadas, con proyección a mediano y largo plazo, respecto del ahorro, especialmente del ahorro previsional, de los seguros, y de los riesgos y oportunidades del endeudamiento crediticio así como de la inversión.

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD

Según Decreto Supremo N° 452/2013, este es el listado único de Objetivos de Aprendizaje de la especialidad Servicios de Turismo para tercero y cuarto medio.

1

Tomar reservas de distintos tipos de servicios y programas turísticos a nivel nacional, ingresando los datos en sistemas digitales, de acuerdo a los requerimientos del turista, a la normativa legal y a los estándares de calidad vigentes.

2

Atender a los turistas de acuerdo a sus necesidades, deseos y demandas, aplicando un trato amable y técnicas de comunicación efectiva, interactuando en idioma inglés básico cuando fuese necesario, orientando e informando de manera clara y precisa sobre los servicios turísticos.

3

Orientar e informar al turista sobre atractivos turísticos de la zona, seleccionando información relevante sobre aspectos históricos, culturales, geográficos, económicos, de contingencia, sociales, flora y fauna, de acuerdo a las necesidades, deseos y demandas del turista, a requerimientos sanitarios, disposiciones legales vigentes, medidas de protección del ambiente y del patrimonio nacional según corresponda, respetando los protocolos existentes y utilizando técnicas de comunicación efectiva en español e inglés básico.

4

Conducir grupos de turistas a través de las rutas establecidas y en distintos entornos, usando técnicas de comunicación efectiva en inglés o español, la tecnología, implementos y equipos de seguridad, de acuerdo al tipo de programa, con un trato respetuoso, amable y acorde a las características de cada grupo, aplicando normas de cuidado del medio ambiente, de seguridad y de prevención de riesgos.

5

Manejar situaciones imprevistas, tales como asistir al turista en caso de pérdidas o robo, enfermedad o accidente, extravío, descontrol conductual por motivos diversos, asegurando el cumplimiento de los protocolos establecidos, resguardando la seguridad individual y del grupo, utilizando técnicas de comunicación efectiva en inglés y español.

6

Elaborar propuestas de programas turísticos básicos, de acuerdo a los contextos locales, a los atractivos existentes y a las características de los turistas a quienes se orienta, e incorporando información relevante (costos, accesos, transportes, alojamientos, servicios de alimentación, actividades posibles de realizar, entre otros), considerando las normativas y regulaciones vigentes.

7

Comunicarse en inglés básico con los turistas, atendiendo sus necesidades y requerimientos.

Plan de Estudio

PLAN DE ESTUDIO DE LA ESPECIALIDAD **SERVICIOS DE TURISMO**

NOMBRE DEL MÓDULO	TERCERO MEDIO	CUARTO MEDIO
	Duración (horas)	Duración (horas)
1. Sistemas de reservas	190	
2. Atención turística al cliente	76	
3. Patrimonio, cultura y atractivos turísticos de Chile	228	
4. Prevención y seguridad en programas turísticos	190	
5. Inglés para la comunicación oral en turismo	152	
6. Patrimonio, cultura y atractivos turísticos del mundo		152
7. Conducción de grupos turísticos		228
8. Elaboración de programas turísticos		228
9. Inglés para la comunicación escrita en turismo		152
10. Emprendimiento y empleabilidad		76
Total	836	836

Visión global del Programa de Estudio

MÓDULO	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE ESPECIALIDAD	APRENDIZAJES ESPERADOS
1. Sistema de reservas	OA 1 Tomar reservas de distintos tipos de servicios y programas turísticos a nivel nacional, ingresando los datos en sistemas digitales, de acuerdo a los requerimientos del turista, a la normativa legal y a los estándares de calidad vigentes.	1 Realiza reservas de servicios turísticos, utilizando sistemas digitales, aplicando un lenguaje técnico y teniendo en cuenta los estándares de la industria.
		2 Ejecuta reservas aéreas en línea, de acuerdo a los requerimientos del cliente.
		3 Aplica diversas formas de pago a las reservas, de acuerdo a los requerimientos expresados por el cliente y a las restricciones de la empresa.
		4 Atiende al cliente entregando información obtenida en base al <i>software</i> en línea, sobre destinos turísticos nacionales e internacionales, de acuerdo a lo solicitado.
2. Atención turística al cliente	OA 2 Atender a los turistas de acuerdo a sus necesidades, deseos y demandas, aplicando un trato amable y técnicas de comunicación efectiva, interactuando en idioma inglés básico cuando fuese necesario, orientando e informando de manera clara y precisa sobre los servicios turísticos.	1 Gestiona las respuestas y soluciones a los requerimientos de los turistas, teniendo en cuenta sus necesidades, deseos, características (género, grupo etario, cultura, entre otros) y los servicios disponibles.
		2 Orienta e informa a los clientes sobre ofertas turísticas, de manera oportuna, clara y veraz, según las necesidades y en idioma inglés, si fuese necesario.

MÓDULO	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE ESPECIALIDAD	APRENDIZAJES ESPERADOS
<p>3. Patrimonio, cultura y atractivos turísticos de Chile</p>	<p>OA 3 Orientar e informar al turista sobre atractivos turísticos de la zona, seleccionando información relevante sobre aspectos históricos, culturales, geográficos, económicos, de contingencia, sociales, flora y fauna, de acuerdo a las necesidades, deseos y demandas del turista, a requerimientos sanitarios, disposiciones legales vigentes, medidas de protección del ambiente y del patrimonio nacional según corresponda, respetando los protocolos existentes y utilizando técnicas de comunicación.</p>	<p>1 Sistematiza información sobre atractivos turísticos de la zona seleccionada, considerando necesidades, demandas o intereses de los turistas.</p> <hr/> <p>2 Programa paquetes turísticos para diferentes escenarios geográficos, históricos y culturales, respetando los protocolos existentes en materias legales del patrimonio cultural y de protección del medio ambiente, utilizando técnicas de comunicación efectiva en español e inglés.</p> <hr/> <p>3 Informa al turista sobre aspectos territoriales del destino turístico: Configuración geográfica, climática, flora, fauna y sus principales atractivos, de acuerdo al tipo de turista y a los requerimientos planteados.</p> <hr/> <p>4 Informa al turista sobre aspectos históricos, sociales, culturales y económicos del destino seleccionado, de acuerdo al tipo de turista y a los requerimientos planteados.</p>

MÓDULO	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE ESPECIALIDAD	APRENDIZAJES ESPERADOS
<p>4. Prevenición y seguridad en programas turísticos</p>	<p>OA 5 Manejar situaciones imprevistas, tales como asistir al turista en caso de pérdidas o robo, enfermedad o accidente, extravío, descontrol conductual por motivos diversos, asegurando el cumplimiento de los protocolos establecidos, resguardando la seguridad individual y del grupo, utilizando técnicas de comunicación efectiva en inglés y español.</p>	<p>1 Soluciona problemas de los clientes en situaciones imprevistas, surgidas en la prestación de un servicio turístico, de acuerdo a las normas de la autoridad pertinente, comunicándose en inglés o español, proyectando seguridad y confianza.</p> <hr/> <p>2 Previene situaciones de riesgo y analiza los procedimientos frente a emergencias en actividades extra e intramuros.</p> <hr/> <p>3 Determina técnicas básicas de primeros auxilios y las situaciones en que se deben aplicar.</p> <hr/> <p>4 Aplica técnicas básicas de primeros auxilios, de acuerdo a la situación.</p>
<p>5. Inglés para la comunicación oral en turismo</p>	<p>OA 7 Comunicarse en inglés básico con los turistas, atendiendo sus necesidades y requerimientos.</p>	<p>1 Interactúa en idioma inglés en diversas situaciones comunicativas en la recepción y atención inicial de los turistas o clientes, considerando sus características y los servicios contratados.</p> <hr/> <p>2 Dialoga en inglés con claridad y coherencia, de acuerdo a situaciones específicas de comunicación con los clientes, como descripciones, indicaciones, procedimientos y entrega de información relevante.</p>

MÓDULO	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE ESPECIALIDAD	APRENDIZAJES ESPERADOS
<p>6. Patrimonio, cultura y atractivos turísticos del mundo</p>	<p>OA 3 Orientar e informar al turista sobre atractivos turísticos de la zona, seleccionando información relevante sobre aspectos históricos, culturales, geográficos, económicos, de contingencia, sociales, flora y fauna, de acuerdo a las necesidades, deseos y demandas del turista, a requerimientos sanitarios, disposiciones legales vigentes, medidas de protección del ambiente y del patrimonio nacional según corresponda, respetando los protocolos existentes y utilizando técnicas de comunicación efectiva en español e inglés básico.</p>	<p>1 Sistematiza información sobre atractivos turísticos de la zona geográfica internacional seleccionada, considerando las necesidades, las demandas o intereses de los turistas.</p> <p>2 Informa al turista sobre aspectos territoriales del destino turístico internacional: Configuración geográfica, climática, flora, fauna y sus principales atractivos de acuerdo al tipo de turista y a los requerimientos planteados.</p> <p>3 Informa al turista sobre aspectos históricos, sociales, culturales y económicos del destino internacional seleccionado, de acuerdo al tipo de turista y a los requerimientos planteados.</p>
<p>7. Conducción de grupos turísticos</p>	<p>OA 4 Conducir grupos de turistas a través de las rutas establecidas y en distintos entornos, usando técnicas de comunicación efectiva en inglés o español, la tecnología, implementos y equipos de seguridad, de acuerdo al tipo de programa, con un trato respetuoso, amable y acorde a las características de cada grupo, aplicando normas de cuidado del medio ambiente, de seguridad y de prevención de riesgos.</p>	<p>1 Planifica rutas turísticas en distintos entornos, considerando las características del grupo, las normas de seguridad y de prevención de riesgos a aplicar.</p> <p>2 Conduce a los clientes, aplicando técnicas y procedimientos de guiado, de acuerdo a los estándares de la industria, utilizando técnicas de comunicación efectiva en inglés o español.</p> <p>3 Aplica técnicas de animación turística, de acuerdo a los estándares de la industria, usando técnicas de comunicación efectiva en inglés o español.</p> <p>4 Utiliza elementos tecnológicos para la comunicación y atención en ruta.</p>

MÓDULO	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE ESPECIALIDAD	APRENDIZAJES ESPERADOS
<p>8. Elaboración de programas turísticos</p>	<p>OA 6 Elaborar propuestas de programas turísticos básicos, de acuerdo a los contextos locales, a los atractivos existentes y a las características de los turistas a quienes se orienta, e incorporando información relevante (costos, accesos, transportes, alojamientos, servicios de alimentación, actividades posibles de realizar, entre otros), considerando las normativas y regulaciones vigentes.</p>	<p>1 Organiza programas turísticos según la demanda turística, considerando el tipo de ofertas del lugar, los atractivos turísticos, las normativas y regulaciones vigentes.</p> <hr/> <p>2 Calcula el valor final de un programa turístico, aplicando variables de precios en el coste de los servicios turísticos, considerando la duración y el tipo de servicio turístico.</p>
<p>9. Inglés para la comunicación escrita en turismo</p>	<p>OA 7 Comunicarse en inglés básico con los turistas, atendiendo sus necesidades y requerimientos.</p>	<p>1 Lee y comprende información general, específica y vocabulario del área de textos técnicos turísticos en idioma inglés, para desarrollar material de comunicación, de acuerdo a los estándares de la industria.</p> <hr/> <p>2 Elabora textos informativos simples y complejos, breves y extensos en inglés (como <i>e-mails</i>, indicaciones, explicaciones, notas o referencias).</p> <hr/> <p>3 Diseña un programa turístico en idioma inglés, considerando todas las etapas y que incorpore los intereses de los clientes.</p>

MÓDULO	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE ESPECIALIDAD	APRENDIZAJES ESPERADOS
<p>10. Emprendimiento y empleabilidad</p>	<p><i>(Este módulo, en su diseño inicial, no está asociado a Objetivos de Aprendizaje de la Especialidad, sino a Genéricos. No obstante, para su desarrollo, puede asociarse a un Objetivo de la Especialidad como estrategia didáctica).</i></p>	<p>1 Diseña y ejecuta un proyecto para concretar iniciativas de emprendimiento, identificando las acciones a realizar, el cronograma de su ejecución y los presupuestos, definiendo alternativas de financiamiento y evaluando y controlando su avance.</p> <hr/> <p>2 Maneja la legislación laboral y previsional chilena como marco regulador de las relaciones entre trabajadores y empleadores, identificando los derechos y deberes de ambas partes, tanto individuales como colectivos, y la reconoce como base para establecer buenas relaciones laborales.</p> <hr/> <p>3 Prepara los elementos necesarios para participar de un proceso de incorporación al mundo del trabajo, valorando y planificando su trayectoria formativa y laboral.</p> <hr/> <p>4 Selecciona alternativas de capacitación y de educación superior para fortalecer sus competencias o desarrollar nuevas y adquirir certificaciones, ya sea <i>e-learning</i> o presenciales, evaluando las diversas opciones de financiamiento.</p>

Estructura de los módulos

Los Programas de Estudio desagregan los Objetivos de Aprendizaje de las Bases Curriculares (tanto de la especialidad como los genéricos de la Formación Técnico-Profesional) en Aprendizajes Esperados y Criterios de Evaluación. Estos se agrupan en módulos, entendidos como bloques unitarios de aprendizaje que integran habilidades, actitudes y conocimientos requeridos para el desempeño efectivo en un área de competencia, y cuyo desarrollo se basa en experiencias y tareas complejas que provienen del trabajo en un contexto real, cuya duración, combinación y secuencia son variables.

Los módulos constan de los siguientes componentes:

› **Introducción del módulo**

Entrega información general que incluye los Objetivos de Aprendizaje de la Especialidad y Genéricos de la EMTP a los cuales responde el módulo, además de la duración sugerida y algunas orientaciones globales para su implementación.

› **Aprendizajes Esperados y Criterios de Evaluación**

Esta sección define lo que se espera que logren los y las estudiantes. Los Aprendizajes Esperados se desprenden de los perfiles de egreso, y cada uno de ellos se complementa con un conjunto de Criterios de Evaluación que permite al cuerpo docente clarificar el Aprendizaje Esperado, conocer su alcance, profundidad y monitorear su logro. Estos Criterios de Evaluación tienen la forma de desempeños, acciones concretas, precisas y ejecutables en el ambiente educativo. En ellos quedan integrados los Objetivos Genéricos de la EMTP.

› **Ejemplos de actividades de aprendizaje como un modelo didáctico para los y las docentes**

El diseño de las actividades se ha orientado a la coherencia con el enfoque de competencias laborales y el contexto de estudiantes de la EMTP. Estas actividades se presentan a modo de ejemplos y se asocian a metodologías didácticas apropiadas que describen las acciones de preparación, ejecución y cierre que desarrollan tanto el o la docente como las y los estudiantes. Asimismo, se identifican los recursos involucrados.

› **Ejemplo de actividad de evaluación**

Al igual que las actividades de aprendizaje, sirven como un modelo didáctico para quienes imparten docencia. Estas actividades detallan la reflexión que debe realizar el o la docente para seleccionar tanto el medio como el instrumento de evaluación.

› **Bibliografía y sitios web recomendados**

Consiste en un listado de fuentes de información que son deseables que dispongan tanto la o el docente como los y las estudiantes durante el desarrollo del módulo.

Adaptación del Plan de Estudio

Los Programas fueron elaborados considerando un Plan de Estudio de 22 horas semanales (836 anuales y 1.672 totales) destinadas a la Formación Diferenciada Técnico-Profesional. Estas horas pueden ser aumentadas mediante el tiempo de libre disposición. El Plan de Estudio establece la duración en horas de los módulos y define en qué año se ofrecen. No obstante, cada establecimiento educativo podrá efectuar algunas adaptaciones de acuerdo a las siguientes reglas:

- › Es posible ajustar el tiempo sugerido para el desarrollo de cada módulo, aumentándolo o reduciéndolo en un 20%, para lo cual se deberá considerar la disponibilidad de recursos de aprendizaje, el acceso a equipamiento didáctico o productivo, la disponibilidad de infraestructura y la capacidad docente. Además, la duración total de los módulos no podrá exceder el tiempo total destinado a la formación diferenciada que haya determinado la institución educativa.
- › Se puede incluir uno o más módulos elaborados por el propio centro educativo o por el Ministerio de Educación para otras especialidades o menciones afines.

Es importante que la institución educativa realice una reflexión permanente que permita una contextualización de los Programas para responder al entorno socioproductivo, con el fin de mejorar la implementación curricular, asegurar los logros educativos, facilitar la vinculación indispensable liceo-sector productivo y detectar necesidades de actualización de los Programas en forma oportuna. Como resultado del proceso de contextualización, es posible que se agreguen a los Aprendizajes y a sus Criterios de Evaluación contenidos que le permitan al

establecimiento aumentar la pertinencia del programa. Este sería el caso, por ejemplo, de un liceo que imparte la especialidad de Mecánica Industrial y que se ubica en una región eminentemente minera; en ese caso, es esperable que se agreguen contenidos que respondan a las necesidades de ese sector en el ámbito del mantenimiento.

En este proceso será posible agregar elementos o contenidos del contexto a los Aprendizajes o Criterios, incluso se podrán agregar aprendizajes, pero en ningún caso se podrán reducir los Aprendizajes Esperados y sus Criterios de Evaluación. Las decisiones vinculadas a este proceso son de gran importancia, por lo que se recomienda que sean discutidas por el equipo de gestión y sancionadas por quienes sean sostenedores.

Orientaciones para implementar los Programas

En las orientaciones que se presentan a continuación destacan elementos que son relevantes al momento de implementar el Programa y que se vinculan estrechamente con el logro de los Objetivos de Aprendizaje (OA) de Especialidad y los Genéricos (OAG).

Orientaciones para planificar el aprendizaje

Uno de los propósitos de la planificación es establecer un plan anual de la Formación Diferenciada Técnico-Profesional, para lo cual se requiere efectuar las siguientes tareas:

- › Elaborar una calendarización de los módulos, ya sea que se traten semestral o anualmente, calculando el tiempo real disponible para trabajarlos, considerando feriados, celebraciones y las actividades de cierre de periodos lectivos.
- › Contextualizar los contenidos de los Aprendizajes Esperados a las demandas productivas, y las prácticas pedagógicas a la diversidad de estudiantes atendidos.

Para identificar las demandas productivas se puede recurrir a las estrategias regionales de desarrollo, a las oficinas de planificación y colocación de los municipios, a auditorías de los informes de la práctica profesional, a avisos de prensa y de bolsas de trabajo en internet, a entrevistas a egresados que estén trabajando en la especialidad o supervisores de práctica en las empresas, entre otras.

Atender a la diversidad de estudiantes implica poner atención a su composición en términos de género, origen étnico, raíces culturales y opciones religiosas, así como a sus diferentes estilos de aprendizaje.

La tarea pedagógica consiste en lograr que todos alcancen los Aprendizajes Esperados, en sus diversas condiciones.

- › Integrar la formación general con la Formación Diferenciada Técnico-Profesional para asegurar que entre ambas perspectivas se establezcan puntos de encuentro que potencien el aprendizaje.

En un ámbito más circunscrito, la planificación se concentra en organizar la enseñanza en torno a un módulo. Aquí la tarea se concentra en establecer la secuencia de actividades que desarrollará el cuerpo estudiantil para lograr un Aprendizaje Esperado, especificando los recursos que se utilizarán y determinando los procedimientos que se emplearán para ir evaluando el logro del aprendizaje. Este ordenamiento necesita considerar el grado de complejidad o dificultad que presentan los contenidos asociados al Aprendizaje Esperado, partiendo por aquellos más simples para avanzar progresivamente hacia los más complejos. En el caso de la preparación técnica, se necesita tomar en cuenta, además, el orden en que se llevan a cabo las operaciones en el medio productivo.

Orientaciones metodológicas generales

Los Objetivos de Aprendizaje que configuran el perfil de egreso expresan lo mínimo y fundamental que debe aprender cada integrante de la plana estudiantil del país que curse una especialidad, en términos de capacidades que preparan para iniciar una vida de trabajo. Se construyen a partir de:

- › Conocimientos, entendidos como información vinculada a marcos explicativos e interpretativos.

- › Habilidades, expresadas en el dominio de procedimientos y técnicas.
- › Actitudes, como expresión de valoraciones que inclinan a determinado tipo de acción.

Como estas tres dimensiones forman un todo indisoluble bajo el concepto de competencia, tanto la experiencia escolar como la práctica pedagógica y las metodologías de enseñanza utilizadas deben ser coherentes con este enfoque. La experiencia escolar debe ser rica en oportunidades para que el estudiantado alcance no solo los conocimientos conceptuales vinculados a su especialidad, sino también las habilidades cognitivas, las destrezas prácticas y las actitudes que requiere el mundo productivo. Por lo tanto, resulta apropiado usar metodologías que busquen la integración y vinculación constante de estos tres ámbitos, independientemente de si el proceso formativo se realiza en un lugar de trabajo o en el establecimiento educativo.

Además, es importante ampliar el espacio educativo más allá de los muros escolares, procurando generar diversas formas de vinculación con el sector productivo (por ejemplo, por medio de visitas guiadas a las empresas) como una forma de permitir que estudiantes y docentes accedan a modelos y procesos reales, así como a equipos y maquinarias de tecnología actualizada.

Se recomienda una enseñanza centrada en el aprendizaje, que privilegie metodologías de tipo inductivo basadas en la experiencia y la observación de los hechos, con mucha ejercitación práctica y con demostración de ejecuciones y desempeños observables. Al planificar la enseñanza y elegir los métodos y actividades de aprendizaje, quienes imparten docencia deben preocuparse de que cada estudiante sea protagonista. Una pedagogía centrada en la persona

que estudia supone generar las condiciones para que esta pueda asumir su propio aprendizaje de manera autónoma y protagónica.

A continuación, se describen brevemente algunas metodologías que integran las orientaciones antes mencionadas y que se pueden aplicar a la Formación Técnico-Profesional en general:

› **Aprendizaje basado en problemas**

Es una metodología apropiada para desarrollar aprendizajes que permite relacionar conocimientos y destrezas en función de la solución de un problema práctico o conceptual. Conviene empezar con problemáticas simples para luego abordar otras más complejas que interesen al grupo estudiantil; es decir, partir por investigar hechos, materiales, causas e información teórica para luego probar eventuales soluciones hasta encontrar aquella que resuelva el problema planteado. Las principales habilidades que fomenta son la capacidad de aprender autónomamente y, a la vez, de trabajar en equipo, además de la capacidad de análisis, síntesis y evaluación, y de innovar, emprender y perseverar.

› **Elaboración de proyectos**

Contribuye a fomentar, sobre todo, la creatividad y la capacidad de innovar en el contexto del trabajo en grupos para responder a diferentes necesidades con diversas soluciones, e integrar las experiencias y conocimientos anteriores del estudiante. Incluye etapas como la formulación de objetivos, la planificación de actividades y la elaboración de presupuestos en un lapso de tiempo previamente definido. Requiere de un proceso que consiste en informarse, decidir, realizar, controlar y evaluar el proceso de trabajo y los resultados generados.

› **Simulación de contextos laborales**

Desarrolla capacidades para desempeñarse en situaciones que buscan imitar o reproducir la realidad laboral, al permitir ensayar o ejercitar una respuesta o tarea antes de efectuarla en un contexto real.

› **Análisis o estudio de casos**

El o la docente presenta –en forma escrita o audiovisual– un caso real o simulado referido al tema en cuestión. El caso no proporciona soluciones, sino datos concretos y detalles relevantes de la situación existente para ilustrar a cabalidad el proceso o procedimiento que se quiere enseñar o el problema que se quiere resolver. La idea es reflexionar, analizar y discutir en grupo las posibles salidas a una problemática. Lleva a cada estudiante a examinar realidades complejas, a generar soluciones y a aplicar sus conocimientos a una situación real. También permite aprender a contrastar sus conclusiones con las de sus pares, a aceptarlas y a expresar sus sugerencias, trabajando en forma colaborativa y tomando decisiones en equipo.

› **Observación de modelos de la realidad productiva**

Puede hacerse en terreno o mediante películas, y se apoya en pautas elaboradas por el cuerpo docente o por las y los estudiantes. Permite aprender por imitación de modelos, desarrolla la capacidad de observación sistemática y el aprendizaje de destrezas en los puestos de trabajo, y posibilita comprender el funcionamiento de la totalidad de los procesos observados en una empresa. También puede motivar hacia la especialización en un determinado oficio o profesión.

› **Juego de roles**

Consiste principalmente en distribuir diferentes roles entre estudiantes para que representen una situación real del mundo del trabajo. Las y los estudiantes podrán elaborar los guiones de esos roles para probar el nivel de conocimiento que tienen sobre determinadas funciones laborales.

› **Microenseñanza**

Es un método que emplea la observación para corregir errores de actuación o aplicación de un procedimiento. La actividad se graba en video, lo que permite que, por un lado, cada estudiante se vea y se escuche para autoevaluarse y, por otro, que el grupo también ayude en la evaluación (mediante cuestionarios referidos a aspectos específicos de la actividad). Por medio de la retroalimentación propia y de los demás, este método ayuda al grupo curso a mejorar en determinados aspectos de su actuación.

› **Demostración guiada**

Se basa en la actuación de la o el docente, quien modela y va señalando los pasos y conductas apropiadas para llevar a cabo una actividad, como la operación de una máquina, equipo o herramienta. Permite conocer y replicar paso a paso un determinado proceso de trabajo en la teoría y en la práctica; dominar en forma independiente procesos productivos específicos; y demostrar teórica y prácticamente trabajos complejos e importantes para el proceso productivo.

› **Texto guía**

Resulta útil para cualquier actividad de aprendizaje. Consiste en una guía elaborada por la o el docente que, mediante preguntas, va orientando el proceso de aprendizaje de sus estudiantes para la realización de actividades en cada una de las fases de solución de un problema o de elaboración de un proyecto. Permite que las y los estudiantes reflexionen, tomen decisiones basadas en los conocimientos que tienen o que deben obtener y desarrollen la autonomía en la búsqueda de información.

Como puede apreciarse, varias de las metodologías expuestas requieren que las y los estudiantes desarrollen la habilidad de trabajar en equipo, lo cual les será propicio en un contexto laboral futuro. Para ello, el trabajo debe definirse con claridad y ejecutarse según una planificación previa. Dicha planificación tiene que considerar una secuencia de actividades y componentes parciales, los que conducirán al logro del producto final, además de una clara distribución

de funciones y responsabilidades entre los miembros del grupo y los correspondientes plazos de entrega. Asimismo, la totalidad de integrantes del equipo tienen que responsabilizarse del producto final y no solo de la parte que corresponde a cada cual; para ello, es necesario que se retroalimenten entre sí y que chequeen los atributos de calidad de todos los componentes del proceso.

Finalmente, es importante subrayar la necesaria atención que se debe prestar a la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) a la formación, tomando en cuenta que estas tienen un papel transformador prácticamente en todos los campos de la actividad humana, representando un aporte relevante tanto a la enseñanza como al aprendizaje. Hoy son herramientas imprescindibles para llevar a cabo tanto los procesos de búsqueda, selección y análisis de información, como para generarla, compartirla y usarla como plataforma para la participación en redes. Representan, además, el soporte de un número creciente de procesos de automatización que debe dominar quien se desempeñe en el área técnica de nivel medio.

Orientaciones para evaluar el aprendizaje

La evaluación es una actividad cuyo propósito más importante es ayudar a cada estudiante a progresar en el aprendizaje. Para que así sea, debe ser un proceso planificado y articulado con la enseñanza, que ayude al y a la docente a reconocer qué han aprendido sus estudiantes, conocer sus fortalezas y debilidades y, a partir de eso, retroalimentar la enseñanza y el proceso de aprendizaje.

La información que proporciona la evaluación es útil para que los y las docentes, en forma individual y en conjunto, reflexionen sobre sus estrategias de enseñanza e identifiquen aquellas que han resultado eficaces, las que pueden necesitar algunos ajustes y aquellas que requieren de más trabajo con sus estudiantes.

Las sugerencias de evaluación que se incluyen en este Programa no agotan las estrategias ni las oportunidades que puede movilizar cada docente o equipo de docentes para evaluar y calificar el desempeño de sus estudiantes. Por el contrario, se deben complementar con otras tareas y actividades de evaluación para obtener una visión completa y detallada del aprendizaje de cada estudiante.

Dado que la Formación Técnico-Profesional tiene un fuerte componente de aprendizajes prácticos, las situaciones y las estrategias de evaluación deben ser coherentes con esta característica. La mayoría de los Aprendizajes Esperados están formulados en términos de desempeños, por lo que quienes imparten docencia tienen que generar escenarios de evaluación que permitan a sus estudiantes demostrar el dominio de tales desempeños. El mejor escenario es que la tarea consista en elaborar productos, servicios o proyectos muy cercanos a aquellos que deberán desarrollar en el futuro en el medio laboral.

A continuación, se describen algunos ejemplos habituales de esta clase de escenarios o estrategias:

› **Demostraciones**

Son situaciones en las que el o la estudiante debe mostrar una destreza, en vivo y frente a su docente, quien evaluará su desempeño mediante una pauta. Todo esto en el contexto de la elaboración de un producto o servicio.

› **Análisis de casos o situaciones**

Son instancias de evaluación en las que el o la docente entrega a sus estudiantes un caso (que puede ser un plano, un estado financiero, un relato de una situación laboral específica, una orden de trabajo, etc.) acompañado de una pauta de preguntas. Cada estudiante debe analizar el caso y demostrar que lo comprende en todos sus parámetros relevantes, detectando errores u omisiones.

› **Portafolio de productos**

Es una carpeta o caja donde el estudiante guarda trabajos hechos durante el proceso formativo, ya

sea en formato de prototipos concretos, fotografías o videos. De este modo, se puede llevar un registro de sus progresos, ya que permite comparar la calidad de los productos elaborados al inicio y al final del proceso educativo. Una característica particularmente enriquecedora del portafolio es que puede ser evaluado a lo largo de todo este proceso y, sobre esa base, quien enseña orienta a sus estudiantes a fomentar su progreso.

El énfasis en el aprendizaje de desempeños prácticos no quiere decir que los conceptos y aspectos teóricos estén ausentes de la formación técnico-profesional. Cuando sea oportuno, quien imparte las clases debe averiguar si sus estudiantes comprenden ciertos conceptos claves, para lo cual se sugieren estrategias o escenarios adecuados, como los siguientes:

› **Organizadores gráficos y diagramas**

Instrumentos que exigen distribuir la información y desarrollar relaciones entre conceptos, desafiando a promover la máxima creatividad para resumir el contenido que se aprende. Las nuevas conexiones y la síntesis elaborada permiten recoger evidencias importantes del aprendizaje alcanzado.

› **Mapas conceptuales**

Instrumentos que permiten desarrollar la capacidad de establecer relaciones entre los diferentes conceptos aprendidos y crear otras nuevas, mediante el uso correcto de conectores entre ellos.

Es fundamental que cada docente se apoye en pautas de corrección frente a los desempeños de sus estudiantes, utilizando los indicadores que reflejan el aprendizaje específico que está siendo evaluado; por ejemplo:

› **Rúbricas**

Son escalas que presentan diferentes criterios por evaluar y en cada uno de ellos se describen los niveles de desempeño. Son particularmente útiles para evaluar el logro en actividades prácticas de laboratorio, presentaciones, construcción de modelos o proyectos tecnológicos, entre otros.

› **Escalas de valoración**

Son instrumentos que miden, sobre la base de criterios preestablecidos, una graduación en el desempeño de las y los estudiantes de manera cuantitativa y cualitativa (por ejemplo: Muy bien – Bien – Regular – Insuficiente).

› **Lista de cotejo**

Es un instrumento que señala de manera dicotómica los diferentes aspectos que se quiere observar en las y los estudiantes, de manera individual o colectiva; es decir: Sí/No, Logrado/No logrado, etc. Es especialmente útil para evaluar el desarrollo de habilidades relacionadas con el manejo de operaciones y la aplicación de las normas de seguridad.

La evaluación adquiere su mayor potencial si los y las docentes tienen las siguientes consideraciones:

› **Informar a sus estudiantes sobre los aprendizajes que se evaluarán**

Compartir las expectativas de aprendizaje y los Criterios de Evaluación que se aplicarán favorece el logro de dichos aprendizajes, ya que así tienen claro cuál es el desempeño esperado.

› **Planificar las evaluaciones**

Para que la evaluación apoye el aprendizaje, es necesario planificarla de forma integrada con la enseñanza. Al diseñar esa planificación, se deben especificar los procedimientos más pertinentes y las oportunidades en que se recopilará la información respecto del logro de los Aprendizajes Esperados, determinando tareas y momentos pertinentes para aplicarlas, a fin de retroalimentar el proceso de aprendizaje.

› **Analizar el desempeño de los y las estudiantes para fundar juicios evaluativos**

Un análisis riguroso del trabajo de las y los estudiantes, en términos de sus fortalezas y debilidades individuales y colectivas, ayuda a elaborar un juicio evaluativo más contundente

sobre el aprendizaje construido. Dicho análisis permite a los y las docentes reflexionar sobre las estrategias utilizadas en el proceso de enseñanza y tomar decisiones pedagógicas para mejorar resultados durante el desarrollo de un módulo o de un semestre, o al finalizar el año escolar y planificar el periodo siguiente.

› **Retroalimentar a las y los estudiantes sobre sus fortalezas y debilidades**

La información que arrojan las evaluaciones es una oportunidad para involucrar a cada estudiante en el análisis de sus estrategias de aprendizaje. Compartir esta información con quienes cursan la especialidad, en forma individual o grupal, es una ocasión para consolidar aprendizajes y orientarlos acerca de los pasos que deben seguir para avanzar. Este proceso reflexivo y metacognitivo de las y los estudiantes se puede fortalecer si se acompaña con procedimientos de autoevaluación y coevaluación que les impulsen a revisar sus logros, identificar sus fortalezas y debilidades y analizar las estrategias de aprendizaje implementadas.

Orientaciones para la práctica profesional y titulación

El currículum de la formación técnico-profesional en todo el mundo, Chile incluido, subraya la importancia de que los establecimientos TP establezcan lazos de cooperación con las empresas locales, principalmente con aquellas relacionadas con las especialidades que imparten, con la convicción de que la preparación para el mundo del trabajo y el desarrollo de las respectivas competencias, en general, se logran por el contacto práctico con la situación de trabajo.

Favorecer las prácticas y la formación en alternancia ha sido una tendencia general de este tipo de formación en el mundo que continúa siendo recomendada por los expertos. Sin embargo, es preciso detenerse en las diferencias que existen entre la práctica profesional y la formación en lugares de trabajo. Este último concepto se asocia a la estrategia utilizada en programas formales para permitir que los y las estudiantes desarrollen sus competencias compartiendo los espacios de formación entre el establecimiento educacional y la empresa o centro de entrenamiento, como puede ser la formación dual u otros mecanismos de alternancia. Esto supone que el o la estudiante, durante este proceso de aprendizaje en dos lugares, desarrolla las competencias descritas en el perfil de egreso de su especialidad, mientras que la práctica profesional es un proceso de validación de lo aprendido en la formación técnica-profesional formal, por lo tanto, su objetivo es la aplicación y puesta en práctica –en un contexto laboral real– de las competencias desarrolladas.

En Chile, para recibir el título de técnico de nivel medio, se requiere realizar una práctica profesional en un centro de práctica afín con las tareas y actividades propias de la especialidad. El propósito fundamental de este tipo de experiencia es que los y las estudiantes

validen los aprendizajes que desarrollan durante su formación y puedan integrarlos y aplicarlos en un ambiente de trabajo real. Además, les permite acceder a experiencia laboral que les facilite la transición del mundo educativo al empleo.

El establecimiento educacional debe asumir la responsabilidad de gestionar y supervisar la práctica profesional, además de velar por la calidad del proceso. Asimismo, debe ubicar a la totalidad de estudiantes en los diferentes centros de práctica para que puedan iniciar este ciclo final que, aunque no es parte del Plan de Estudio, es el requisito exigido para la certificación oficial de la formación como técnico. Además, el establecimiento tiene que elaborar el Reglamento de Práctica, conforme a las disposiciones legales, que debe contener todos los aspectos técnicos, pedagógicos y administrativos relacionados con este proceso.

Estas prácticas profesionales permiten construir un vínculo estrecho entre la formación técnica y el mundo del trabajo, lo que posibilita una oportunidad de retroalimentación de los centros de práctica a los establecimientos respecto de los resultados de aprendizajes logrados por sus estudiantes y sobre aquellos ámbitos de la formación que deben fortalecerse y actualizarse.

El periodo de práctica profesional tiene una duración mínima de 450 horas cronológicas, de acuerdo a la normativa actual vigente. No obstante, para dar mayor flexibilidad a su desarrollo, buscando potenciar y facilitar la titulación y la continuidad de estudios, es relevante permitir que las prácticas profesionales comiencen antes del egreso de cuarto medio, una vez que se haya dado cumplimiento a ciertas condiciones, como la aprobación de aquellos módulos o asignaturas

directamente vinculados a la práctica a desarrollar. Así, en el caso de que el establecimiento tenga un régimen anual para la aplicación de sus Programas de Estudio, los y las estudiantes pueden comenzar a realizar su práctica profesional al finalizar tercero medio, es decir, en las vacaciones de verano. En el caso de que el establecimiento tenga un régimen semestral, las prácticas profesionales pueden iniciarse una vez finalizado el primer semestre de tercer año medio, es decir, durante las vacaciones de invierno.

Con el propósito de tener el máximo de claridad respecto de este proceso, se definen los principales conceptos que se utilizan durante esta etapa:

› **Proceso de titulación**

Es el periodo comprendido desde la matrícula de cada estudiante en un establecimiento de Educación Media Técnico-Profesional para la realización de la práctica profesional hasta su aprobación final, incluyendo el cumplimiento de todos y cada uno de los procedimientos necesarios para la obtención y entrega del título de técnico de nivel medio correspondiente, por parte del Ministerio de Educación.

› **Práctica profesional**

Es una actividad que llevan a cabo los y las estudiantes de la Educación Media Técnico-Profesional en un centro de práctica como parte de su proceso de titulación. En este periodo deberá cumplir como mínimo 450 horas cronológicas. El objetivo central de la práctica profesional es validar y aplicar, en un contexto laboral real, los aprendizajes desarrollados durante la formación técnica.

› **Centro de práctica**

Se refiere al espacio fuera del establecimiento educacional, como empresas, reparticiones públicas, fundaciones y otras instituciones productivas y de servicios que desarrollan actividades relacionadas con los Objetivos de Aprendizaje de las especialidades de la Formación Diferenciada Técnico-Profesional.

› **Plan de práctica**

Es el documento guía elaborado para el desarrollo de la práctica profesional que se estructura de acuerdo con el perfil de egreso del técnico de nivel medio de la especialidad respectiva, en función de las actividades y los criterios de desempeño acordados con la empresa. Este instrumento debe ser firmado por las tres partes involucradas: centro de práctica, establecimiento educacional y estudiante.

› **Profesor guía**

Es el docente técnico designado por el establecimiento para orientar, supervisar, acompañar, elaborar y disponer los documentos de práctica y titulación.

› **Supervisor**

Es el funcionario o trabajador experto designado por el centro de práctica para supervisar, orientar y evaluar el desempeño de los y las estudiantes.

Orientaciones para el uso de la libre disposición

La Ley General de Educación establece que los establecimientos con Jornada Escolar Completa que utilicen los Programas de Estudio del Mineduc cuentan con seis horas lectivas de libre disposición. Los establecimientos pueden disponer de estas horas como lo estimen más conveniente para llevar a cabo su proyecto educativo, distribuyéndolas en la formación de manera pertinente.

Con el fin de apoyar el proceso de reflexión para la toma de decisiones, se ha construido este documento con orientaciones opcionales para los establecimientos de Educación Media Técnico-Profesional.

El desafío para los establecimientos que brindan formación técnica es desarrollar las mejores estrategias de gestión curricular y pedagógica, para que el tiempo escolar disponible les permita lograr los objetivos planteados en las Bases Curriculares y en sus propios Proyectos Educativos Institucionales (PEI), y así responder con pertinencia a las necesidades educativas de los y las estudiantes, las demandas de los sectores productivos relacionados y de la sociedad en general.

La toma de decisiones sobre la libre disposición tiene que ver con cómo reestructurar y usar el tiempo y en cómo ponerlo al servicio del mejoramiento del aprendizaje y formación de los y las estudiantes. La definición del uso del tiempo de cada establecimiento educacional se inserta y adquiere sentido en el marco de su PEI, de sus planes de mejora y planes de acción de acuerdo a sus prioridades educativas.

En este marco, el proceso de toma de decisión debería resguardar los siguientes aspectos:

› **Considerar información relevante y de calidad**

Se sugiere incluir la revisión del proyecto educativo institucional; el análisis de los Programas de Estudio del Mineduc y de los resultados de aprendizaje y de sus estrategias remediales, el levantamiento de información a través de entrevistas y encuestas a actores del sector productivo y exalumnos; análisis de estudios o estadísticas disponibles sobre la situación educativa de los estudiantes de la especialidad y sus intereses, entre otros.

› **Incluir participación**

Se debe considerar la participación de la comunidad educativa y de actores relevantes en instancias específicas, ya sea para el levantamiento de información primaria como para la validación de las propuestas elaboradas.

› **Contar con respaldo institucional**

Es muy relevante que en estas instancias de análisis participe también el sostenedor, para que las decisiones que tome sobre la libre disposición sean coherentes con las conclusiones a las que se llegue en dichas instancias.

A continuación se presentan algunos criterios metodológicos que deberían ser incluidos en la toma de decisión del uso del tiempo de libre disposición:

› **Requerimientos desde la Misión institucional**

En el Programa de Estudio de una especialidad deben estar incluidos el énfasis y los aspectos que son distintivos del PEI. Un ejemplo de esta situación es el caso de una institución que imparte la especialidad de Servicios de Turismo, cuya Misión incluye desarrollar el proceso educativo con estrategias que aborden

la interculturalidad. En este caso, será necesario agregar un módulo o asignatura que aborde este objetivo y asignarle el tiempo requerido.

En algunas situaciones, estos aspectos pueden ser abordados sin requerir tiempo escolar, sino que, más bien, mediante metodologías apropiadas y, por ende, su inclusión no afectará al Plan de Estudio.

› **Requerimientos desde el entorno productivo**

Para incluir estos requerimientos, es preciso realizar un levantamiento y análisis de información desde el mundo productivo que tiene directa vinculación con la especialidad. Este análisis puede hacer visible la necesidad de incluir en el programa de formación un ámbito de competencias que no está incluido en las Bases Curriculares ni en los Programas de la especialidad. En ese caso, al formular el Plan se deben considerar las horas para el desarrollo de un módulo que responda a ese requerimiento específico que no está presente en los Programas.

Este análisis es fundamental en todas las especialidades porque brindará mayor pertinencia y calidad a los aprendizajes que logren los egresados y las egresadas, lo que potenciará una mejor empleabilidad. En este proceso puede surgir la necesidad de incorporar competencias que son de otra mención u otra especialidad. En ese caso, pueden tomarse módulos de ellas para ser incluidos en el Plan de Estudio. Un ejemplo de esto es el caso de un establecimiento ubicado en una localidad con producción de vides que imparte la especialidad Agropecuaria, mención Agricultura, y que podría tener la necesidad de incluir módulos de la mención de Vitivinicultura. Otro ejemplo es el caso de un liceo

ubicado en una región minera que podría tener la necesidad de incluir, en la especialidad de Mecánica Industrial, módulos de Hidráulica y neumática de la especialidad de Mecánica Automotriz.

› **Fortalecimiento de la Formación General o Diferenciada requerida por los y las estudiantes**

En cuanto a los requerimientos vinculados a las necesidades del cuerpo estudiantil, la toma de decisiones debe atender a dos objetivos fundamentales: asegurar la empleabilidad de las egresadas y los egresados desarrollando con mayor profundidad competencias básicas, y lograr un mejor desempeño en la educación superior. Una respuesta a estos objetivos podría ser incluir un módulo nuevo que no es parte de los obligatorios para la EMTP, pero que es necesario para potenciar los aprendizajes requeridos para un mejor desempeño. Esto podría significar, por ejemplo, que en la especialidad de Agropecuaria se incluyera un módulo denominado “Ciencias aplicadas a la agricultura” que aborde aspectos de Biología, Física y Química necesarios para entender ciertos procesos de las plantas, riego y suelos.

Una segunda respuesta podría ser ampliar las horas destinadas a una de las asignaturas ya incluidas en la Formación General que se imparten como obligatorias, por ejemplo, de Matemática, en la especialidad de Dibujo Técnico, para fortalecer los contenidos de tercero medio relativos a Geometría. Otra estrategia sería contemplar un tiempo para la articulación de la Formación General y la Formación Diferenciada, generando instancias de encuentro y discusión de docentes de ambas formaciones. Esta alternativa permitiría a los y las estudiantes

apreciar de manera directa la contribución de la Formación General al logro de las competencias técnicas y genéricas, puesto que dicha formación le da sentido a la ejecución de tareas específicas propias de cada sector productivo.

Para detectar la necesidad de fortalecimiento de la Formación Diferenciada, puede llevarse a cabo un levantamiento de información que considere tanto al sector productivo como a exalumnos y exalumnas, pues ambas partes pueden dar cuenta de las carencias de aprendizajes técnicos o genéricos que afectan el desempeño y posterior trayectoria de aprendizaje y laboral de las y los estudiantes. De esta manera puede determinarse la necesidad de ampliar las horas de uno o más módulos de la Formación Diferenciada para permitir un mejor logro de los Objetivos de Aprendizaje.

› **Requerimientos desde la realidad social de la comunidad educativa**

Los establecimientos no son comunidades aisladas de las realidades de sus entornos, y, en este contexto, se pueden priorizar las necesidades de dicha realidad para ser abordada en el tiempo escolar disponible. Un ejemplo de esto puede ser que, en aquellos lugares donde existan graves problemas de salud asociados al sedentarismo y consumo de drogas y alcohol, el establecimiento incorpore en el Plan de Estudio un espacio para Educación Física y Salud para apoyar el esfuerzo de toda la comunidad en el desarrollo de hábitos para el cuidado de la salud.

› **Requerimientos de nivelación de Formación General**

Este requerimiento puede surgir a partir de la detección de déficit en aprendizajes de los estudiantes que afecte su desempeño escolar y su posterior trayectoria de aprendizaje y laboral. La respuesta a este diagnóstico puede ser el aumento de horas de Formación General como parte de un proceso de nivelación de contenidos no logrados en los ciclos y niveles anteriores.

Esta opción puede articularse con iniciativas como el Programa de Acompañamiento y Acceso Efectivo a la Educación Superior (PACE), que trabaja en los establecimientos educacionales que atienden a la población más vulnerable y que busca preparar a los y las estudiantes para que ingresen a la Educación Superior y puedan mantenerse en ella hasta la titulación.

› **Requerimientos por las capacidades técnicas disponibles para la especialidad**

Este criterio se refiere al análisis de las capacidades de los y las docentes y de la disponibilidad de acceso a infraestructura y recursos de aprendizajes para el adecuado desarrollo de una especialidad. Puede ocurrir que un establecimiento cuente con docentes técnicos con una amplia experiencia, pero que existan debilidades en la infraestructura y recursos disponibles al interior del establecimiento, lo cual se suple con convenios de colaboración con empresas. Esta situación provoca que algunas actividades de aprendizajes deban llevarse a cabo fuera del establecimiento, lo cual implica mayor tiempo para su desarrollo. En otros casos puede ocurrir lo contrario, es decir, que la situación de infraestructura y recursos sea sobresaliente, lo que facilita el logro de los aprendizajes en los y las estudiantes y que permite disminuir el tiempo requerido para el desarrollo de algunos módulos.

Orientaciones para la formación profesional dual

La formación profesional dual se incorpora a la Educación Media Técnico-Profesional (EMTP) como una estrategia curricular que potencia el aprendizaje de los y las estudiantes con una relación más directa entre los establecimientos educacionales y el sector productivo.

El propósito de la estrategia curricular dual es mejorar la calidad de los aprendizajes de los y las estudiantes de EMTP, además de aportar al requerimiento del país de contar con más y mejores técnicos y técnicas en los diferentes ámbitos de la producción de bienes y servicios.

Desde la perspectiva señalada, la formación dual contempla dos lugares de aprendizaje: el establecimiento educacional y el mundo laboral representado por la empresa, lo que implica armonizar los aprendizajes que se desarrollan en el liceo con los que se trabajan en la empresa. Ambas instituciones (establecimiento educacional y empresa) deben dar respuesta al perfil de egreso señalado en las Bases Curriculares para cada una de las especialidades que ofrece la Formación Diferenciada Técnico-Profesional.

El establecimiento educacional es el responsable de brindar a los y las estudiantes una sólida formación general y técnica. Por tanto, en el caso del dual, este rol implica desarrollar las competencias básicas y la comprensión técnica que requieren para dominar los procesos productivos. La empresa, por su parte, como colaboradora del proceso de aprendizaje, debe ofrecer la oportunidad para que las y los jóvenes desarrollen las competencias técnicas relacionadas con la especialidad y sus respectivas menciones.

Para la implementación del Plan y del Programa de Estudio de una especialidad, en un establecimiento que opta por la formación profesional dual se debe considerar lo siguiente:

- a. El Plan de Estudio se organizará sobre la base de las siguientes alternativas (el liceo debe optar por una de ellas)¹:
 - › Tres días en el liceo y dos días en la empresa.
 - › Otra especificada en la normativa respectiva.
- b. A su vez, dicho Plan de Estudio podrá ser abordado por medio de alguna de las siguientes modalidades:
 - › Desarrollar todo el Plan de Estudio de la Formación Diferenciada Técnico-Profesional en dos lugares de aprendizaje: esto se organiza en un proceso de formación compartida entre el liceo y la empresa, que consiste en coparticipar en distinta proporción en los procesos de enseñanza-aprendizaje.
 - › Destinar parte del Plan de Estudio TP a la empresa y, así, complementar los módulos que se imparten en el liceo. Esto, comúnmente, se denomina *alternancia*.
 - › Formación en centro de entrenamiento con participación de la empresa, la que colabora con equipamiento de vanguardia y expertos y expertas para construir los aprendizajes.

¹ El Plan de Estudio deberá ser aprobado mediante Resolución Exenta de la Secretaría Regional Ministerial de Educación, quien a su vez informará por escrito de dicha resolución a la Superintendencia de Educación y a la Agencia de Calidad.

- c. Podrá optarse por la formación dual siempre y cuando se cuente con un número de empresas suficiente en la jurisdicción territorial en la cual se encuentra el establecimiento. Las empresas deben estar formalmente constituidas, cumplir con las normas de salud y seguridad y contar con trabajadoras y trabajadores capacitadas y capacitados que potencien en sus aprendices la calidad de los aprendizajes, resguarden su seguridad personal y den espacios de supervisión al profesor o a la profesora tutor y a los organismos fiscalizadores del Ministerio de Educación.
- d. Para la implementación del modelo dual, el liceo deberá desarrollar un trabajo innovador, planificado, programado y cooperativo. Lo anterior, junto con el Plan de Estudio para el liceo, el plan de aprendizaje para los y las docentes (elaboración del plan de enseñanza en el aula) y el plan de desempeño para el aprendizaje en la empresa, permitirán asegurar las condiciones para el funcionamiento operativo de la formación profesional dual y así, obtener la aprobación para su implementación a partir del año siguiente.

En la actualidad, la formación profesional dual alcanza una cobertura de cerca del 13 % de la matrícula de estudiantes de Formación Diferenciada Técnico-Profesional, por tanto, dado este nivel de cobertura, se requiere una normativa que regule su funcionamiento y resguarde los criterios de calidad y el cumplimiento de sus objetivos; esta se encuentra actualmente en fase de diseño por parte del Ministerio de Educación.



Módulos especialidad

Servicios de Turismo

1. Sistemas de reservas

INTRODUCCIÓN

Este módulo de 190 horas pedagógicas tiene como objetivo principal que los y las estudiantes logren operar el nivel básico de alguno de los sistemas globales de distribución presentes en el mercado, como lo son por ejemplo, Amadeus y Sabre, los más utilizados en la industria.

Dentro del mercado turístico nacional (agencias de viajes, tour-operadores y líneas aéreas), la operación de los mencionados sistemas computacionales es muy importante, sobre todo porque es uno de los requisitos más solicitados por los empresarios al momento de contratar a un posible funcionario.

En este módulo, se espera que los y las estudiantes de tercero medio sean capaces de codificar y decodificar todas las siglas IATA (International Air Transport Association) a nivel mundial; que logren obtener información de todos los aeropuertos de las principales ciudades e información general de cada país; que puedan realizar reservas aéreas nacionales e internacionales, y que sean capaces de solicitar servicios especiales y buscar las tarifas acordes según la necesidad del turista. De esta manera, se espera que sean capaces de resolver dudas, simular la venta de servicios turísticos y entregar una información integral, veraz y de calidad al turista.

El presente módulo está dirigido fundamentalmente a desarrollar competencias en el manejo de actividades propias de una agencia de viajes o de turismo.

Además, se espera que cada estudiante desarrolle conocimientos y habilidades para prestar un servicio de información turística que satisfaga las necesidades de las personas que lo demanden; para obtener, clasificar y procesar información de interés turístico; para reconocer las necesidades y motivaciones de viaje de los turistas; para identificar y operar sistemas de reservas de servicios turísticos para alojamiento y tickets aéreos, terrestres y marítimos; para emitir pasajes y *voucher* de servicios turísticos; para organizar ofertas turísticas, a través de combinaciones de alternativas, y para realizar las operaciones administrativas básicas de una agencia de viajes o de turismo.

Además, se espera que cada estudiante desarrolle la capacidad de orientar a un potencial cliente, considerando sus necesidades, motivaciones y los recursos disponibles, todo en condiciones reales de trabajo.

En relación con las evaluaciones, estas serán individuales, grupales y prácticas, mediante estudios de casos y guías de trabajo. Todo lo anterior será supervisado constantemente por el o la docente.

APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 1 · SISTEMAS DE RESERVAS		190 HORAS	TERCERO MEDIO		
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD					
OA 1					
Tomar reservas de distintos tipos de servicios y programas turísticos a nivel nacional, ingresando los datos en sistemas digitales, de acuerdo a los requerimientos del turista, a la normativa legal y a los estándares de calidad vigentes.					
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN		OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
1. Realiza reservas de servicios turísticos, utilizando sistemas digitales, aplicando un lenguaje técnico y teniendo en cuenta los estándares de la industria.	1.1	Codifica de acuerdo a la normativa IATA (<i>International Air Transport Association</i>), nacional e internacional y alfabeto aeronáutico, presentes en <i>softwares</i> de reservas, utilizando idioma español e inglés.	B	G	H
	1.2	Utiliza terminología turística español-inglés, presente en los <i>softwares</i> de reservas utilizados en las empresas de servicios turísticos.	A	B	G
	1.3	Maneja diversos <i>softwares</i> de reservas utilizados en las principales empresas de servicios turísticos, identificando las diferencias y funcionalidades que ellos tienen.	B		

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS
<p>2. Ejecuta reservas aéreas en línea, de acuerdo a los requerimientos del cliente.</p>	<p>2.1 Asigna código IATA del destino, en la plataforma del <i>software</i> de reservas, de acuerdo al servicios solicitado por el cliente.</p>	<p>B C</p>
	<p>2.2 Ingresa y completa los datos del cliente, para gestionar su servicio turístico solicitado, manejando la información con confidencialidad y prolijidad para no incurrir en errores.</p>	<p>A B E</p>
	<p>2.3 Busca y asigna vuelos, teniendo en cuenta la disponibilidad en línea, considerando los requerimientos manifestados por el cliente.</p>	<p>A B C E</p>
	<p>2.4 Solicita y asigna servicios especiales, de acuerdo a los requerimientos manifestados por el cliente, en la plataforma del <i>software</i> de reservas.</p>	<p>A B C E</p>
	<p>2.5 Tarifica o valoriza la reserva aérea mediante el <i>software</i> o plataforma de reserva, aplicando conversión de monedas, porcentajes de descuento, impuestos -cuando corresponda-, para dar a conocer al cliente el valor a pagar.</p>	<p>A B C E</p>
	<p>2.6 Emite documentos de reservas y ventas de servicios turísticos, de acuerdo a lo solicitado por el cliente.</p>	<p>A B C E</p>
	<p>2.7 Explica al cliente su itinerario, hora de presentación en el aeropuerto (de acuerdo al huso horario de cada país), valores a pagar y restricciones de la tarifa, considerando la normativa legal y los estándares de calidad vigentes.</p>	<p>A C H</p>

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
3.	Aplica diversas formas de pago a las reservas, de acuerdo a los requerimientos expresados por el cliente y a las restricciones de la empresa.	3.1 Informa al turista las formas y condiciones de pago de los servicios turísticos e indica los procedimientos de compra, aplicando conversión de monedas, teniendo en cuenta lo requerido por el cliente.	A	B	C
			D	E	
		3.2 Maneja distintas modalidades de pago, por ejemplo, efectivo, crédito, tarjetas y documentos bancarios (cheque, vale vista, tarjeta de débito, etc.), teniendo en cuenta lo requerido por el cliente, considerando el tipo de reserva y la legalidad vigente sobre las transacciones comerciales.	A	B	C
		D	E		
		3.3 Maneja distintas modalidades de pago para los servicios contratados por internet, a través de transferencias <i>on-line</i> , pago con tarjetas de crédito, u otras.	A	B	C
			D	E	
4.	Atiende al cliente entregando información obtenida en base al <i>software</i> en línea, sobre destinos turísticos nacionales e internacionales, de acuerdo a lo solicitado.	4.1 Explica diferencias horarias y condiciones climáticas presentes, de acuerdo al destino turístico y zona geográfica seleccionada por el cliente, considerando continentes y países involucrados en el detalle de la información.	A	B	C
			D	E	
		4.2 Señala al cliente la ubicación y las distancias de y entre aeropuertos, ciudades y servicios de traslados, de acuerdo al destino turístico seleccionado, consultando fuentes de información actualizadas y pertinentes a la industria turística.	A	B	C
			D	E	
		4.3 Informa al cliente sobre la documentación de viaje específica requerida (pasaporte, visas y vacunas, entre otras), de acuerdo al destino seleccionado.	A	B	C
			D	E	
		4.4 Informa sobre hoteles, arrendadoras de vehículos y servicios turísticos en general en el destino, según el programa turístico y las necesidades del cliente.	A	B	C
			D	E	

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Sistemas de reservas
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Conociendo los sistemas globales de distribución
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	12 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
1. Realiza reservas de servicios turísticos, utilizando sistemas digitales, aplicando un lenguaje técnico, teniendo en cuenta los estándares de la industria.	1.1 Codifica y decodifica, de acuerdo a la normativa IATA nacional e internacional y al alfabeto aeronáutico presentes en <i>softwares</i> de reservas, utilizando idiomas español e inglés.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Demostración guiada

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Docente:

- › Prepara una presentación oral con apoyo informático sobre los sistemas globales de distribución, de codificación y de decodificación, de acuerdo a la normativa IATA.

Recursos:

- › Texto guía.
- › Apuntes técnicos de codificación IATA.
- › Guías de aprendizaje con las tareas.
- › Indicaciones y procedimientos que deben realizar.
- › Pautas de confección de informe, de observación de la actividad y de evaluación del informe.
- › Cuestionario técnico.
- › Proyector de multimedia y computador.



DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN

Docente:

- › Pone en contexto la actividad a realizar.
- › Divide a sus estudiantes en grupos de cuatro personas, para trabajaren la codificación de los principales países y aeropuertos del mundo, utilizando para ello un mapamundi.
- › Presenta a sus estudiantes el mapamundi, y les comenta la metodología de trabajo para el desarrollo de la actividad.
- › Les pide seguir con atención la actividad de aprendizaje, de acuerdo a la guía y pautas preparadas para tal efecto, invitándolos a observar y a participar activamente en ella, pues se busca principalmente desarrollar habilidad y destreza en el uso de *software* de reservas.

Estudiantes:

- › Trabajan en el mapamundi, codificando los principales países del mundo y los aeropuertos de las capitales mundiales más relevantes, destacando con las siglas y los códigos IATA. Se puede trabajar con apoyo de internet, un *software* de reservas o manuales impresos de IATA.

Docente:

- › Presenta situaciones de traslado de pasajeros entre diferentes puntos del mundo. Ejemplo: Codificar y decodificar diez ciudades y aeropuertos de origen y destino de diez turistas. El o la docente realiza la codificación y decodificación en *software* de reservas.

Estudiantes:

- › Aplican y explican lo realizado por parte de su docente en cuanto al traslado de pasajeros, siguiendo la siguiente estructura de trabajo:
 - Primero, realizan la actividad sin explicar los pasos; su docente debe corregir solo si está ingresando erróneamente la codificación
 - Segundo, explican y argumentan los procedimientos a seguir para codificar y decodificar.
 - Tercero, nombran los puntos más importantes en la codificación, y demuestra su aprendizaje codificando y decodificando en sistemas virtuales de entrenamiento las situaciones señaladas por su docente.
- › Codifican y decodifican, hasta no cometer errores, siendo monitoreados por su docente en cada proceso.

Docente:

- › Debe verificar que cada estudiante domine todo el proceso, sin cometer errores. El control del o la docente disminuye hasta que sea innecesario.

Recursos:

- › Presentación en formato digital del o la docente con información general de los sistemas globales de reserva.
- › Mapamundi impresos o digitales.
- › Instructivo impreso de los sistemas globales de distribución.
- › Computador con *software* de reservas instalado.
- › Manuales impresos de IATA.
- › Proyector.
- › Guía de trabajo con la presentación de los problemas a resolver.
- › Pauta de evaluación y una pauta de observación.



DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

CIERRE

Estudiantes:

- › Exponen su experiencia y los logros alcanzados en relación con la actividad de aprendizaje, de acuerdo a una pauta de exposición oral.

Docente:

- › Retroalimenta lo aprendido, responde a las consultas y dudas que surgen al final del proceso de ingreso de información al *software* de reservas.
- › Proyecta en la sala de clases los ejercicios realizados por sus estudiantes, indicando los pasos a seguir para la resolución de cada uno de ellos.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Sistemas de reservas
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Aplicando lenguaje técnico en inglés y español
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	8 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
1. Realiza reservas de servicios turísticos, utilizando sistemas digitales, aplicando un lenguaje técnico, teniendo en cuenta los estándares de la industria.	1.2 Utiliza terminología turística español-inglés, presente en los <i>software</i> de reservas utilizados en las empresas de servicios turísticos.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Estudio de casos

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Docente:

- › Prepara un caso para cada grupo, referido a diferentes escenarios (aeropuerto, agencia de viajes, embarque o desembarque de pasajeros, oficina de información turística), donde cada estudiante pueda reconocer la terminología en español-inglés presente en cada una de ellas.
- › Elabora una guía de trabajo, con los casos que deberán abordar y trabajar sus estudiantes.
- › Prepara una presentación digital, indicando los aspectos relevantes a considerar en el estudio de casos, como la metodología de trabajo a seguir.
- › Elabora una pauta de evaluación de la actividad y asigna el tiempo que se debe destinar al desarrollo de la actividad.

Recursos:

- › Manuales técnicos.
- › Computadores con conexión a internet.
- › *Software* de reservas.
- › *Software* de inglés.
- › Guía de trabajo con diferentes situaciones.
- › Presentación digital.
- › Pauta de evaluación.



DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

<p>EJECUCIÓN</p>	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Mediante una presentación digital, instruye a sus estudiantes en relación a los casos que se pueden presentar en las distintas situaciones del sector turístico y en el campo laboral, entregando orientaciones generales sobre la terminología turística español-inglés, posible de aplicar en cada situación, y que están presentes en los <i>software</i> de reservas. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> › A través de una lluvia de ideas detectan el o los problemas posibles de que se presenten. › Se dividen en grupos, para examinar el caso. › Identifican las características de cada escenario. › Clasifican la terminología español-inglés para una correcta transmisión de la información, considerando la terminología presente en los <i>software</i> de reservas. › En relación al caso presentado, seleccionan la terminología turística adecuada a cada situación. › Utilizando un vocabulario técnico, explican las relaciones observadas del caso. › Dan recomendaciones sobre los aspectos más importantes del caso analizado, enfatizando en la terminología turística apropiada para cada escenario. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Guía de trabajo. › Manuales técnicos. › <i>Software</i> para hacer presentaciones en formato digital. › Pauta de evaluación de la actividad. › Proyector. › Computadores con acceso a internet. › <i>Software</i> de reservas. › <i>Software</i> de inglés. › Pauta de observación de la actividad. › Pauta de evaluación de la presentación de los y las estudiantes.
<p>CIERRE</p>	<p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Cada grupo expone su caso, presentando un diálogo y aplicando la terminología turística español-inglés presente en los <i>software</i> de reservas. <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Evalúa la presentación de cada grupo, consignando las observaciones en la pauta de evaluación. › Retroalimenta a cada grupo, corrigiendo cuando sea necesario, la correcta pronunciación de la terminología turística.

NOMBRE DEL MÓDULO		Sistema de reservas	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR	
<p>1. Realiza reservas de servicios turísticos, utilizando sistemas digitales, aplicando un lenguaje técnico y teniendo en cuenta los estándares de la industria.</p>	<p>1.1 Codifica y decodifica, de acuerdo a la normativa IATA nacional e internacional y al alfabeto aeronáutico presentes en <i>software</i> de reservas, utilizando idioma español e inglés.</p>	<p>B Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas, normativas diversas y legislación laboral, así como noticias y artículos que enriquezcan su experiencia laboral.</p>	<p>G Participar en diversas situaciones de aprendizaje, formales e informales, y calificarse para desarrollar mejor su trabajo actual o bien para asumir nuevas tareas o puestos de trabajo, en una perspectiva de formación permanente.</p>
<p>Selección de cómo evaluar</p>			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS	
<p>Codificando y decodificando en el sistema, los y las estudiantes, de manera individual, deben completar mapamundi en que aparecen nombre de ciudades, países y aeropuertos (nacionales e internacionales), ejercitando las acciones de codificar, dando un nombre y obteniendo siglas o códigos, y decodificar, dando códigos y obteniendo nombres.</p> <p>El o la docente hace observaciones con el objetivo principal de que sus estudiantes se familiaricen con el sistema y aprendan a codificar y decodificar.</p>		<p>Lista de cotejo</p> <p>En el <i>software</i> de reserva:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Codifica y decodifica los aeropuertos del mundo solicitados por su docente. › Codifica y decodifica los países del mundo solicitados por su docente. › Asignan código IATA del destino turístico a seleccionar. › Buscan y asignan disponibilidad en línea, de acuerdo a los requerimientos del cliente. (profesor) › Tarifican o valoran la reserva aérea mediante el <i>software</i> de reserva, para dar a conocer al cliente (profesor) el valor a pagar. 	

BIBLIOGRAFÍA

Jimenez, C. (2006). *Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes*. Madrid: Thomson Ediciones Paraninfo, S.A.

Olmos, L. y García, R. (2011). *Efecto del volumen del contenedor sobre el desarrollo morfológico de plantas de Pinus radiata D.* (Memoria para optar al título de ingeniero forestal). Universidad de Concepción, Concepción, Chile.

Sitios web recomendados

García, A. (2010). *¿Qué es un GDS?*

Recuperado de: <http://www.slideshare.net/MRAUSTIN/g-d-s>

Alcázar, B. (2002). *Los GDS y la distribución turística*.

Recuperado de: <http://books.google.cl/books?id=gJyYjaXTo1cC&pg=PA127>

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo de 2015).

2. Atención turística al cliente

INTRODUCCIÓN

Este módulo de 76 horas pedagógicas se imparte en tercer medio, y tiene como objetivo principal que los y las estudiantes sean capaces de atender cordialmente al cliente y puedan resolver eficientemente problemas propios del sector turístico, según los estándares de la industria. Asimismo, los turistas (nacionales y extranjeros) requieren soluciones concretas rápidas y eficientes, frente a posibles situaciones que se les presenten en el destino. La actividad turística en sí implica tener vocación por el servicio, por lo que resulta muy importante hacer parte de esta premisa a los y las estudiantes.

Este módulo busca desarrollar en los y las estudiantes la empatía, la cordialidad y la formalidad que se requiere al escuchar, comprender y resolver un problema puntual (en español e inglés); utilizar un trato adecuado y profesional hacia el cliente; busca además que sean capaces de coordinar y de gestionar, entre todos los agentes involucrados, la solución de un problema; y que comprendan que la satisfacción de un cliente significa un impacto positivo para el óptimo desarrollo de la actividad turística.

En este módulo, las evaluaciones implicarán instancias en que deban hablar en público, como presentaciones y juego de roles, tanto en español como en inglés, aplicando las técnicas de comunicación efectiva, como también la redacción de informes escritos.

APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 2 · ATENCIÓN TURÍSTICA AL CLIENTE		76 HORAS	TERCERO MEDIO		
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD					
<p>OA 2 Atender a los turistas de acuerdo a sus necesidades, deseos y demandas, aplicando un trato amable y técnicas de comunicación efectiva, interactuando en idioma inglés básico cuando fuese necesario, orientando e informando de manera clara y precisa sobre los servicios turísticos.</p>					
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS			
<p>1. Gestiona las respuestas y soluciones a los requerimientos de los turistas, teniendo en cuenta sus necesidades, deseos, características (género, grupo etario, cultura, entre otros) y los servicios disponibles.</p>	<p>1.1 Discrimina entre tipos de demandas y necesidades de los clientes, considerando edad, género, si es un individuo o una familia, nacionalidad y tipo de servicio.</p>	A			
	<p>1.2 Resuelve demandas o necesidades de los clientes de manera oportuna y directa, teniendo en cuenta los servicios disponibles, y en idioma inglés cuando sea necesario.</p>	A	C	D	
	<p>1.3 Deriva a los clientes, cuando corresponda, con el departamento o persona pertinente a la situación, para la resolución de sus necesidades o problemas.</p>	A	C	D	
	<p>1.4 Registra el tipo de demandas y necesidades de los clientes, en los formatos definidos por el establecimiento, ya sea digital o manual, con el fin de sistematizar los eventos recurrentes.</p>	A	B	C	
		D	E	H	

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS			
2.	Orienta e informa a los clientes sobre ofertas turísticas, de manera oportuna, clara y veraz, según las necesidades y en idioma inglés, si fuese necesario.	2.1				
			Ofrece paquetes turísticos o información turística, para una o más personas, de acuerdo a los intereses y motivaciones de viaje y al tipo de cliente.	A	B	C
				D	E	H
		2.2				
		Explica los servicios turísticos presentados en el programa turístico y en la publicidad, utilizando técnicas de comunicación efectiva, resguardando la actualización permanente de la información, de acuerdo a las preferencias manifestadas por el cliente.	A	B	C	
			D	E	H	

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Atención turística al cliente
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Resolviendo situaciones problemáticas del servicio turístico
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	18 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
1. Gestiona las respuestas y soluciones a los requerimientos de los turistas, teniendo en cuenta sus necesidades, deseos, características (género, grupo etario, cultura, entre otros) y los servicios disponibles.	1.1 Discrimina entre tipos de demandas y necesidades de los clientes, considerando edad, género, si es un individuo o una familia, nacionalidad y tipo de servicio. 1.2 Resuelve demandas o necesidades de los clientes de manera oportuna y directa, teniendo en cuenta los servicios disponibles, y en idioma inglés cuando sea necesario.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Aprendizaje basado en problemas

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Docente:

- › Prepara una presentación en formato digital sobre las posibles demandas y necesidades que presentan los clientes, dependiendo del tipo de situación en que se encuentren y el tipo de servicio turístico.
- › Situará a sus estudiantes en cada contexto del sector productivo.
- › Indicará los principales aspectos a considerar en la resolución de un caso.
- › Elabora una guía de trabajo, con un caso por cada grupo formado en el curso, en diferentes escenarios (línea aérea, información turística, agencia de viajes, circuito turístico, museo, entre otras), estableciendo rigurosamente los pasos a seguir para la solución del caso.
- › Elabora una pauta de corrección de cada problemática presentada a sus estudiantes.

Recursos:

- › Computador e impresora.
- › Guía de trabajo (un caso por grupo).
- › Pauta de corrección.



DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Expone la presentación a sus estudiantes y da a conocer el caso y la actividad que tendrá que desarrollar cada grupo, proporcionando los lineamientos generales de la resolución.› Organiza al curso en grupos. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Analizan el escenario del problema, mediante la discusión del mismo.› Hacen una lista de hipótesis e ideas, las cuales se aceptan o rechazan según su avance en la investigación.› Hacen un listado de lo que se sabe y de lo que se desconoce, traduciéndolo a preguntas que deben ser respondidas a través de la investigación, con conceptos y principios que resuelvan la situación.› Identifican probables dificultades que se puedan presentar en la entrega del servicio.› Posteriormente, definen el problema, hacen un par de declaraciones que expliquen claramente lo que el equipo desea resolver, producir, responder, probar o demostrar, de acuerdo al caso analizado.› Hacen un listado de lo que necesitan hacer para resolver el problema, señalando un listado de acciones posibles de realizar de acuerdo a la normativa vigente y los protocolos utilizados comúnmente por las empresas turísticas.› Finalmente, presentan los resultados en formato digital, en donde se muestren las recomendaciones, predicciones, inferencias y todo aquello que sea pertinente en relación a la solución del problema. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none">› Computador.› Proyector.› Guía de trabajo.› Pauta de confección y corrección.› Pauta de confección de informe y cuestionario técnico, cuya ponderación será de un 40 %.› Pauta de evaluación de informe.› Pauta de observación del desarrollo de la actividad, cuya ponderación será de un 60 %.
CIERRE	<p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Al término de la actividad, cada grupo expone su experiencia y logros alcanzados en relación a la actividad de aprendizaje, resolviendo situaciones problemáticas del servicio turístico. <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Enfatiza la importancia de la aplicación de los procedimientos adecuados para la resolución de cada caso.› Hace una síntesis del trabajo de los grupos, retroalimentando las soluciones presentadas por cada grupo.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Atención turística al cliente
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Conociendo la oferta turística del sector económico.
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	16 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
2. Orienta e informa a los clientes sobre ofertas turísticas, de manera oportuna, clara y veraz, según las necesidades y en idioma inglés, si fuese necesario.	2.1 Ofrece paquetes turísticos o información turística, para una o más personas, de acuerdo a los intereses y motivaciones de viaje y al tipo de cliente.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Juego de roles

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Docente:

- › Prepara una presentación en formato digital con los principales componentes de un programa turístico, considerando diversas motivaciones y perfiles de los clientes.
- › Prepara una rúbrica para evaluar la puesta en escena o la recreación de un instructivo con los pasos a seguir en la estrategia de juego de roles.
- › Gestiona implementos para la caracterización y escenografía en el juego de roles.

Recursos:

- › Conexión a Internet.
- › Presentación en formato digital.
- › Rúbrica.
- › Recursos para la escenografía y la caracterización de los grupos de trabajo.



DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Entrega los lineamientos generales para la recopilación de información, de acuerdo a la pauta de registro de características de cada programa turístico.› En una clase expositiva, presenta los aspectos generales de los componentes de un programa turístico, señalando aspectos relevantes a considerar en la transmisión de la información, dependiendo del tipo de motivación de viajes o consulta y del tipo de cliente.› Organiza a los y las estudiantes en grupos. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Organizados en grupos, seleccionan un perfil de turista y sus motivaciones y preparan un programa turístico acorde a sus necesidades, que será representado a través de un juego de roles, creando el libreto acorde a la situación a representar. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none">› <i>Software</i> digital para preparar presentaciones.› Proyector.› Conectividad.› Amplificación.› Apoyo tecnológico.› Rúbrica, juegos de roles.› Recursos para escenografía y caracterización de los grupos de trabajo.
CIERRE	<p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Presentan los programas turísticos creados. <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Retroalimenta a sus estudiantes.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

2.

NOMBRE DEL MÓDULO	Atención turística al cliente	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR
<p>1. Gestiona las respuestas y soluciones a los requerimientos de los turistas, teniendo en cuenta sus necesidades, deseos, características (género, grupo etario, cultura, entre otros) y los servicios disponibles.</p>	<p>1.1 Discrimina entre tipos de demandas y necesidades de los clientes, considerando edad, género, si es un individuo o una familia, nacionalidad y tipo de servicio.</p> <p>1.2 Resuelve demandas o necesidades de los clientes de manera oportuna y directa, teniendo en cuenta los servicios disponibles, y en idioma inglés cuando sea necesario.</p>	<p>B Comunicarse oralmente y por escrito con claridad, utilizando registros de habla y de escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con los interlocutores.</p> <p>C Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p> <p>D Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros <i>in situ</i> o a distancia, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.</p> <p>E Tratar con respeto a subordinados, superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.</p>

Selección de cómo evaluar

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS
<p>Actividad</p> <p>El o la docente en una exposición digital, presenta diversas situaciones de atención al cliente.</p> <p>En grupos, sus estudiantes deberán resolver una guía de trabajo y dar respuesta a las diversas problemáticas presentada, para ello deben:</p> <ul style="list-style-type: none">› Señalar tipo de cliente, justificando su clasificación.› Describir situación puntual.› Señalar los pasos a seguir en beneficio de la resolución de problemas.› Un representante por grupo expone lo preparado. <p>El o la docente utilizará una escala de valoración con la que retroalimentará a sus estudiantes.</p>	<p>Rúbrica con escala de valoración:</p> <ul style="list-style-type: none">› Reconocen las diferentes situaciones o problemas que puede presentar un turista para su resolución, según el área de trabajo.› Dan diversos ejemplos de necesidades de tipos de clientes.› Agrupan a las y los clientes según su tipo, para responder de forma más eficiente a sus dudas, peticiones y/o reclamos.

BIBLIOGRAFÍA

Tschohl, J. (1997). *Servicio al cliente. El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. México: Pax

Peel, M. (1990). *El servicio al cliente: Guía para mejorar la atención y la asistencia*. Bilbao: Deusto.

Horovitz, J. (2006). *Los secretos del servicio al cliente: Movimientos de la dirección para obtener resultados con los clientes*. Madrid: Prentice Hall.

Horovitz, J. (2000). *Los siete secretos del servicio al cliente*. Madrid: Prentice Hall.

García, F. (2010). *Técnicas de servicio y atención al cliente*. Madrid: Thomson-Paraninfo

Sitios web recomendados

Vela, A. (2013).

Presentación sobre las 50 frases que se debería tener en una empresa:

Recuperado de: <http://ticsyformacion.com/2013/03/21/50-frases-sobre-atencion-al-cliente-para-colgar-en-tu-oficina-citas-quotes-marketing/>

Manual para la atención del turista con discapacidad

Recuperado de: <http://media.peru.info/catalogo/Attach/1677.PDF>

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo de 2015).

3. Patrimonio, Cultura y atractivos turísticos de Chile

INTRODUCCIÓN

Este módulo de 228 horas pedagógicas se imparte durante tercero medio y tiene como objetivo principal que los y las estudiantes puedan entregar información turística sobre las diferentes zonas geográficas de Chile, bajo un punto de vista integral y promoviendo una actividad turística sustentable.

Se espera que los y las estudiantes integren a sus competencias las condiciones climáticas, los aspectos geomorfológicos y los atractivos turísticos naturales y culturales de un determinado lugar, para así poder asesorar a sus clientes, según la motivación y el perfil del turista.

Se busca motivar al estudiante en la especialización del área como posible campo laboral, para trabajar como guía local o especializado; para ser partícipe del desarrollo de una microempresa local en su beneficio y el de su comunidad; para incentivar la demanda de destinos emergentes; para dar a conocer destinos nuevos con alternativas innovadoras; y para recuperar tradiciones patrimoniales locales y de su país.

Este módulo proporciona a los y las estudiantes una visión global de los atractivos turísticos de su país, como también los atractivos presentes en su comunidad.

Las evaluaciones propuestas se basan en una integración de las competencias actitudinales, procedimentales y conceptuales, destacando la importancia de los aspectos actitudinales, ya que de ello depende la percepción que tiene el turista, en cuanto a la calidad en la entrega del servicio.

APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 3 · PATRIMONIO, CULTURA Y ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE CHILE		228 HORAS	TERCERO MEDIO		
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD					
OA 3					
Orientar e informar al turista sobre atractivos turísticos de la zona, seleccionando información relevante sobre aspectos históricos, culturales, geográficos, económicos, de contingencia, sociales, flora y fauna, de acuerdo a las necesidades, deseos y demandas del turista, a requerimientos sanitarios, disposiciones legales vigentes, medidas de protección del ambiente y del patrimonio nacional según corresponda, respetando los protocolos existentes y utilizando técnicas de comunicación.					
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS			
1. Sistematiza información sobre atractivos turísticos de la zona seleccionada, considerando necesidades, demandas o intereses de los turistas.	1.1 Investiga en la web o en textos impresos sobre atractivos turísticos de la zona, en sus componentes históricos, culturales, geográficos, económicos, de contingencia, sociales, flora y fauna de la zona seleccionada, incluyendo temas de protección del medio ambiente y del patrimonio.	A	B	C	
		D	E	H	
	1.2 Selecciona información de interés turístico, de acuerdo a la tipología de turistas que visitan la zona seleccionada.	A	B	C	
		D	E	H	
	1.3 Categoriza la información, de acuerdo a ámbitos relevantes (como históricos, geográficos, patrimoniales, flora y fauna, económico y sociales, u otros), considerando intereses que expresan los turistas que visitan la zona.	A	B	C	
		D	E	H	
	1.4 Elabora un <i>dossier</i> o carpetas con información turística, según ámbitos y tipología de turistas.	A	B	C	
		D	E	H	

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
2.	Programa paquetes turísticos para diferentes escenarios geográficos, históricos y culturales, respetando los protocolos existentes en materias legales del patrimonio cultural y de protección del medio ambiente, utilizando técnicas de comunicación efectiva en español e inglés.	2.1 Diseña en español e inglés, paquetes turísticos, considerando diversos escenarios geográficos, culturales e históricos con mayor demanda o flujo turístico.	A	B	C
			D	E	H
		2.2 Utiliza redes sociales, plataformas virtuales, medios escritos y radiales para la difusión del programa turístico diseñado tanto en español e inglés.	A	B	C
		D	E	H	
		2.3 Jerarquiza los paquetes turísticos, de acuerdo a la demanda de los turistas y criterios, tales como grupos etarios y volumen de los grupos turísticos, accesibilidad, tiempos de desplazamiento, entre otros.	A	B	C
			D	E	H
3.	Informa al turista sobre aspectos territoriales del destino turístico: Configuración geográfica, climática, flora, fauna y sus principales atractivos, de acuerdo al tipo de turista y a los requerimientos planteados.	3.1 Orienta a los turistas respecto de destinos turísticos patrimoniales nacionales, tanto natural como cultural, indicando las normas de seguridad, las medidas de protección del ambiente y del propio patrimonio, respetando los protocolos y la legislación vigente.	A	B	C
			D	E	H
		3.2 Señala a los turistas la configuración geográfica, climática, flora y fauna de los destinos turísticos, considerando los intereses y necesidades que estos manifiesten.	A	B	C
			D	E	H
		3.3 Responde consultas, aclara dudas o profundiza explicaciones ante la demanda de los turistas integrantes del grupo, utilizando un lenguaje y un tono de voz adecuado.	A	B	C
		D	E	H	
		3.4 Responde consultas por escrito de clientes, ya sea en español o en inglés básico, sobre los principales atractivos turísticos naturales y culturales de diferentes zonas del país, empleando medios digitales y tecnológicos.	A	B	C
			D	E	H
		3.5 Utiliza mapas geográficos en la entrega de información, proponiendo rutas turísticas, de acuerdo a las necesidades y características del cliente, considerando factores de tiempo, clima y medios de transporte.	A	B	C
			D	E	H

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
4.	Informa al turista sobre aspectos históricos, sociales, culturales y económicos del destino seleccionado, de acuerdo al tipo de turista y a los requerimientos planteados.	4.1 Relata a los turistas aspectos históricos, sociales, culturales y económicos del destino seleccionado, utilizando técnicas de comunicación efectivas.	A	B	C
			D	E	H
		4.2 Responde consultas, aclara dudas o profundiza explicaciones ante la demanda de los turistas integrantes del grupo, utilizando un lenguaje y un tono de voz adecuado.	A	B	C
			D	E	H
		4.3 Responde consultas por escrito de clientes, ya sea en español o en inglés básico, sobre hechos históricos, sociales, culturales y económicos de diferentes zonas del país, empleando medios digitales y tecnológicos.	A	B	C
			D	E	H
		4.4 Utiliza mapas históricos, archivos digitales, portafolios u otros en la entrega de información, para dar respuesta a las inquietudes del turista.	A	B	C
			D	E	H

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Patrimonio, cultura y atractivos turísticos de Chile
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Álbum digital
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	15 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
1. Sistematiza información sobre atractivos turísticos de la zona seleccionada, considerando necesidades, demandas o intereses de los turistas.	1.3 Categoriza la información, de acuerdo a ámbitos relevantes (como históricos, geográficos, patrimoniales, flora y fauna, económico y sociales, u otros), considerando intereses que expresan los turistas que visitan la zona.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Método de proyectos

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Docente:

- › Prepara una guía de trabajo, para el diseño de fichas de categorización turística, de una zona geográfica determinada, tomando como modelo la trabajada por Sernatur.
- › Indica la modalidad de trabajo y el producto deseado, definiendo las etapas del proyecto con una carta Gantt.
- › Determina el número de estudiantes para integrar los equipos de trabajo. Se recomienda cuatro por grupo.
- › Define la estructura de presentación de las fichas de categorización turística y el tipo de programa computacional a utilizar.
- › Aclara que los resultados del proyecto deben ser útiles, tales como mejoras a lo existente o innovaciones prácticas, que realmente sirvan para el trabajo diario de sus estudiantes.
- › Prepara una pauta de evaluación del proyecto.
- › Elabora una pauta de evaluación de la exposición oral.
- › Prepara una pauta de coevaluación.

Recursos:

- › Sala de enlaces con conexión a internet.
- › *Software* de edición audiovisual.
- › *Pendrives* y CDs.
- › Guía de trabajo.
- › Modelo de ficha de Sernatur.
- › Pauta de evaluación del proyecto.
- › Pauta de evaluación de la exposición oral.
- › Pauta de coevaluación.



DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

<p>EJECUCIÓN</p>	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Entrega las indicaciones generales del proyecto que se va a trabajar, y motiva a sus estudiantes para realizar un buen trabajo. › Organiza al curso en grupos, según las zonas geográficas de Chile. › Indica los contenidos y la forma de completar la ficha de categorización de atractivos turísticos, de acuerdo al diseño de Sernatur. › Expone la estructura que debe seguir el álbum digital y los contenidos mínimos que debe reunir cada atractivo turístico, como imágenes, video promocional, música, relatos, entrevistas, etc. › Detalla la pauta de evaluación del proyecto. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Crean listado de actividades, lo más detallado posible, y se organizan para desarrollar el proyecto. › Investigan de acuerdo al listado de actividades y a los materiales que estarán involucrados. › Elaboran una carta Gantt, indicando las metas y tiempos para desarrollar las actividades planificadas. › Los grupos de trabajo recopilan información de la web y arman el álbum digital, siguiendo las etapas del proyecto y los tiempos establecidos en la carta Gantt. <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Controla el avance de sus estudiantes, y crea pautas de evaluación para supervisar los avances que tengan. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Sala de enlaces con conexión a internet. › <i>Software</i> de edición audiovisual. › <i>Pendrive</i>, CDs. › Guía de trabajo. › Modelo de ficha de Sernatur. › Pauta de evaluación del proyecto. › Pauta de evaluación de la exposición oral. › Pauta de coevaluación.
<p>CIERRE</p>	<p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Cada grupo expone sus trabajos y resultados frente a diferentes auditorios, internos o externos al establecimiento educacional. <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Retroalimenta la actividad en general, fortaleciendo los aprendizajes de sus estudiantes.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Patrimonio, cultura y atractivos turísticos de Chile
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Elaboración y presentación de un <i>dossier</i> con información turística.
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	20 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
Sistematiza información sobre atractivos turísticos de la zona seleccionada, considerando necesidades, demandas o intereses de los turistas.	Elabora un <i>dossier</i> o carpetas con información turística, según ámbitos y tipología de turistas
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Método de proyecto

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Docente:

- › Elabora textos guías, referentes a elaboración de proyectos y trabajo en equipo, los que debe facilitar a sus estudiantes.
- › Prepara un video o una presentación en formato digital, para exponer a sus estudiantes indicaciones generales del proyecto, el que finalizará con la entrega y la presentación de un *dossier*.
- › Determina el número de estudiantes para integrar cada equipo de trabajo. Se recomienda cuatro por grupo.
- › Aclara que los resultados del proyecto deben ser útiles, tales como mejoras a lo existente o innovaciones prácticas, que realmente sirvan para el trabajo diario de sus estudiantes.
- › Elabora una pauta de evaluación del proyecto.
- › Elabora una pauta de evaluación del proceso.
- › Prepara una guía de trabajo con un ejemplo e indicaciones generales.

Recursos:

- › Acceso a computador e internet.
- › Impresora.
- › Material de escritorio.
- › Material bibliográfico turístico.
- › Folletos y mapas turísticos de Chile.



DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN

Docente:

- › Entrega información y documentos, respecto de las reglas y normas a considerar en el desarrollo de la actividad.
- › Organiza a sus estudiantes en grupos, asigna un computador.
- › Organiza al curso en grupos.
- › Indica las características del *dossier* y los contenidos que deben incorporar, tales como hechos históricos, lugares geográficos patrimoniales, flora y fauna, factores económicos y sociales de la región, y señala además el tiempo de elaboración.
- › Incentiva a sus estudiantes a buscar información requerida, en el ámbito turístico, de material de difusión y promoción, de un producto o servicio turístico.
- › Una vez que sus estudiantes definan el problema o la complejidad, debe aprobarlo para el desarrollo del proyecto.
- › Debe tener a disposición de sus estudiantes materiales necesarios o formas de obtenerlos, información de lugares donde encontrarlos, y los permisos o autorizaciones necesarias.
- › Durante todo el proceso cumple las funciones de orientador o asesor.
- › Organiza al grupo, divide el trabajo y asigna los subtemas del proyecto.

Estudiantes:

- › Recopilan información disponible en textos o a través de tecnologías de la información.
- › Los grupos de estudiantes crean un listado de actividades, lo más detallado posible, y se organizan para desarrollar el proyecto, considerando los siguientes pasos:
 - Investigan de acuerdo al listado de actividades y los materiales que estarán involucrados.
 - Costean los materiales involucrados en la elaboración del *dossier*.
 - Confeccionan una carta Gantt, indicando las metas y los tiempos para desarrollar las actividades planificadas.
- › Ejecutan el proyecto, de acuerdo a la planificación definida por el grupo.
- › Cada grupo elabora un *dossier* con información turística de la región referida a hechos históricos, lugares geográficos, patrimoniales, flora y fauna, factores económicos y sociales, mapas turísticos con información relevante y alusiva el tema central.

Docente:

- › Deberá controlar el avance de sus estudiantes, así como crear pautas de evaluación para supervisar sus avances.

Recursos:

- › Acceso a computador e internet.
- › Equipo de proyección multimedia.
- › Impresora.
- › Material de escritorio.
- › Texto guía.
- › Pauta de evaluación de exposición oral.
- › Pauta de evaluación del *dossier*.
- › Material bibliográfico turístico.
- › Folletos y mapas turísticos de Chile.
- › Pauta de coevaluación.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

CIERRE

Estudiantes:

- › Presentan el *dossier* elaborado, mientras su docente filma la actividad.
- › Posteriormente, observan la filmación y analizan su comportamiento.

Docente:

- › Retroalimenta a sus estudiantes en base a los resultados.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO	Patrimonio, cultura y atractivos turísticos de Chile	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR
<p>1. Sistematiza información sobre atractivos turísticos de la zona seleccionada, considerando necesidades, demandas o intereses de los turistas.</p>	<p>1.3 Categoriza la información de acuerdo a ámbitos relevantes (como históricos, geográficos, patrimoniales, flora y fauna, económicos y sociales, u otros), considerando intereses que expresan los turistas que visitan la zona.</p>	<p>A Comunicarse oralmente y por escrito con claridad, utilizando registros de habla y de escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con los interlocutores.</p> <p>B Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas, normativas diversas, legislación laboral, así como noticias y artículos que enriquezcan su experiencia laboral.</p> <p>C Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p> <p>D Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros <i>in situ</i> o a distancia, solicitando y <i>prestando</i> cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.</p> <p>E Tratar con respeto a subordinados, superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.</p> <p>H Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.</p>

3.

Selección de cómo evaluar

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS
<p>Estudiantes planifican y elaboran un álbum digital de una zona geográfica, en base a las instrucciones dadas por su docente, completando fichas de categorización de atractivos turísticos, clasificándolos en históricos, geográficos, patrimoniales, identificando flora, fauna, factores económicos y sociales de la zona geográfica asignada.</p>	<p>Escala de apreciación:</p> <ul style="list-style-type: none">› Incluye flora y fauna de la zona turística, incluyendo información de las principales especies, imágenes, categoría de clasificación, ubicación geográfica, principales accesos y equipamiento turístico.› Incluye principales atractivos turísticos patrimoniales de la zona geográfica, incluyendo información relevante e imágenes, categoría de clasificación, ubicación geográfica, principales accesos y equipamiento turístico.› Incluye los principales aspectos históricos de interés turístico (descubrimientos científicos, batallas y personajes importantes, entre otros) de la zona geográfica e imágenes más relevantes, categoría de clasificación, ubicación geográfica, principales accesos y equipamiento turístico.› Incluye aspectos culturales y sociales de interés turístico (comidas, deportes, arte, festividades, patrimonio y tradiciones, entre otros) e imágenes relevantes, categoría de clasificación, ubicación geográfica, principales accesos y equipamiento turístico.› Incluye los principales aspectos económicos de interés turístico (recursos naturales disponibles y actividades económicas, entre otros) imágenes relevantes, especificando categoría de clasificación, ubicación geográfica, principales accesos y equipamiento turístico.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliográfica Internacional (2012). *Agentes de daño en el bosque nativo*. Santiago de Chile: Autor.

Mura, P., & Wilson, M. (2009). *Chile, país de vinos y de montañas*. Louvain-la-Neuve: Versant Sud.

Errázuriz, A. (2011). *Atlas Universal: Chile regionalizado*. Santiago de Chile: Zig Zag

Gedda, M. (2011). *Araucanía Chile: Patrimonio natural y cultural de sus territorios*. Santiago de Chile: Pehuén.

Instituto Geográfico Militar (Chile). (2010). *Atlas geográfico para la educación*. Santiago de Chile: IGM.

Sanfuentes, O. (2012). *Monumentos naturales de Chile*. Santiago de Chile: Corporación Patrimonio Cultural de Chile.

Torres, H. (2004). *Los parques nacionales de Chile: una guía para el visitante*. Santiago de Chile: Universitaria.

VV AA. (2009). *Chile y la Isla de Pascua*. Barcelona: GeoPlaneta.

Sitios web recomendados

Sernatur. (2014). *Información oficial de turismo en Chile*.
Recuperado de: <http://www.sernatur.cl/>

Turismochile (2014). *Información de destinos en Chile*.
Recuperado de: <http://www.turismochile.com/>

Nuestro.cl. (2014). *Turismo étnico*.
Recuperado de: <http://www.nuestro.cl/notas/turismo/etnico1.htm>

Icarito. (2012). *Artesanía en Chile*.
Recuperado: <http://www.icarito.cl/enciclopedia/articulo/primer-ciclo-basico/historia-geografia-y-ciencias-sociales/identidad-y-diversidad-cultural/>

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo de 2015).

4. Prevención y seguridad en programas turísticos

INTRODUCCIÓN

En este módulo de 190 horas pedagógicas, se espera que los y las estudiantes sean capaces de desarrollar habilidades en la resolución de problemáticas e imprevistos que surjan en la prestación de un servicio turístico, respetando los protocolos de acción establecidos para cada una, tanto en la ejecución de un circuito turístico, como en la atención integral de un turista. En tal sentido, se busca internalizar informaciones básicas para identificar riesgos asociados a los ambientes y rutas elegidas para las actividades, además de responder con prontitud y dominio en la atención específica de emergencias derivadas de accidentes, y la aplicación de primeros auxilios.

Se espera que cada estudiante sea capaz de asistir al turista frente a imprevistos y situaciones de emergencia tales como: entregar soluciones frente a pérdida de equipaje, robos, enfermedades; derivar a reparticiones públicas o privadas relacionadas con la actividad turística; identificar situaciones de riesgo y conocer los procedimientos en actividades al aire libre o intramuros; y que adquiera las competencias para elaborar un plan de acción frente a situaciones problemáticas o de riesgo para las personas.

El desarrollo del módulo provee a los y las estudiantes de habilidades necesarias para aplicar técnicas de resolución ante emergencias e imprevistos, accidentes fortuitos y la eventual toma de decisiones para derivar a accidentados a servicios de atención compleja de salud.

Las evaluaciones serán informes escritos, juegos de roles, simulaciones y presentaciones.

APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 4 · PREVENCIÓN Y SEGURIDAD EN PROGRAMAS TURÍSTICOS		190 HORAS	TERCERO MEDIO		
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD					
OA 5					
Manejar situaciones imprevistas, tales como asistir al turista en caso de pérdidas o robo, enfermedad o accidente, extravío, descontrol conductual por motivos diversos, asegurando el cumplimiento de los protocolos establecidos, resguardando la seguridad individual y del grupo, utilizando técnicas de comunicación efectiva en inglés y español.					
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS			
1. Soluciona problemas de los clientes en situaciones imprevistas, surgidas en la prestación de un servicio turístico, de acuerdo a las normas de la autoridad pertinente, comunicándose en inglés o español, proyectando seguridad y confianza.	1.1 Clasifica los diferentes tipos de imprevistos que pueden surgir en la entrega de un servicio turístico, como las pérdidas de equipaje, las pérdidas de boletos, tramitación de visa, entre otros, para operar diversos medios de solución, aplicando los procedimientos de la empresa.	A	B	C	
		D	E	H	
		K			
	1.2 Aplica diversos procedimientos de solución, de acuerdo al imprevisto presentado y a las normas de la autoridad pertinente, utilizando técnicas de comunicación efectiva, resguardando la seguridad individual y del grupo, en caso que fuese necesario.	A	B	C	
		D	E	H	
		K			
	1.3 Deriva al cliente a la repartición pública correspondiente, teniendo en cuenta el problema a solucionar y la legislación vigente. por el fabricante y la normativa vigente.	A	B	C	
		D	E	H	
		K			

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
	<p>1.4 Realiza seguimiento y levanta un acta de la eventualidad presentada, utilizando procedimientos de administración básica, de acuerdo a procedimientos definidos, dejando registro por escrito de la eventualidad presentada, su solución y seguimiento, para la mejora del servicio.</p>	<p>A D K</p>	<p>B E</p>	<p>C H</p>
	<p>1.5 Informa al cliente, en base a un registro personal y actualizado, del estado de avance de la gestión del problema e imprevisto presentado, proyectando seguridad y confianza.</p>	<p>A D</p>	<p>B H</p>	<p>C J</p>
	<p>1.6 Levanta un acta, utilizando procedimientos de administración básica, de acuerdo a la normativa de la empresa, dejando registro por escrito de la eventualidad presentada, su solución y seguimiento, para la mejora del servicio.</p>	<p>A D K</p>	<p>B E</p>	<p>C H</p>
	<p>1.7 Asiste al cliente en situaciones como pérdida de documentos, robo, enfermedad o accidentes eventuales durante el recorrido, entre otras, cautelando la correcta entrega del servicio turístico pactado.</p>	<p>A D K</p>	<p>B E</p>	<p>C H</p>
	<p>1.8 Maneja y controla situaciones con clientes difíciles, asegurando el cumplimiento de los protocolos establecidos.</p>	<p>A D</p>	<p>B E</p>	<p>C K</p>
	<p>1.9 Aplica estrategias para enfrentar imprevistos y resolver conflictos, asegurando el cumplimiento de los protocolos establecidos, resguardando la seguridad individual y del grupo.</p>	<p>A D</p>	<p>B E</p>	<p>C K</p>

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
2.	Previene situaciones de riesgo y analiza los procedimientos frente a emergencias en actividades extra e intramuros.	2.1 Clasifica lugares, ambientes naturales y físicos de acuerdo al nivel de riesgo, tanto para el cliente como para sí mismo.	A	B	C
			D	E	K
		2.2 Aplica estrategias de resolución, de acuerdo al nivel de complejidad en la ejecución del programa turístico.	A	B	C
		D	E	K	
		2.3 Selecciona los procedimientos necesarios que permiten prevenir riesgos a partir de la planificación del programa turístico y espacios físicos a recorrer.	A	B	C
			D	E	K
3.	Determina técnicas básicas de primeros auxilios y las situaciones en que se deben aplicar.	3.1 Diseña planes de acción para enfrentar diversas situaciones, en que sea necesario emplear primeros auxilios, aplicando los protocolos correspondientes a la gravedad de cada situación.	A	B	C
			D	K	
		3.2 Determina qué técnica básica de primeros auxilios se debe aplicar frente a diversas emergencias.	A	B	C
			D	E	K

4.

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
4.	Aplica técnicas básicas de primeros auxilios, de acuerdo a la situación.	4.1 Aplica técnicas mayormente utilizadas: Reanimación cardiopulmonar (RCP) y maniobra de Heimlich, de acuerdo a la normativa vigente de primeros auxilios.	A	B	C
			D	E	K
		4.2 Actúa en los accidentes leves, aplicando técnicas básicas de primeros auxilios, según los protocolos establecidos.	A	B	C
			D	E	K
		4.3 Aplica las técnicas de primeros auxilios que se deben seguir según la emergencia, desde las más simples (insolaciones, fatiga, desmayos, sangramientos leves, etc.) hasta las más complejas y que requieran de asistencia de personal calificado (quemaduras, hemorragias, intoxicaciones, reanimación, ahogos, etc.).	A	B	C
	D	E	K		
	4.4 Informa oportunamente a la autoridad correspondiente la ocurrencia de accidentes de mediana gravedad y graves, solicitando los apoyos correspondientes.	A	B	C	
	D	E	K		
	4.5 Utiliza instrumentos de comunicación y procedimientos previamente diseñados para mensajes urgentes, de acuerdo a los protocolos de acción preestablecidos.	A	B	C	
	D	E	K		

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Prevención y seguridad en programas turísticos
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Elaborando protocolos de acción
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	10 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p>1. Soluciona problemas de los clientes en situaciones imprevistas, surgidas en la prestación de un servicio turístico, de acuerdo a las normas de la autoridad pertinente, comunicándose en inglés o español, proyectando seguridad y confianza.</p>	<p>1.1 Clasifica los diferentes tipos de imprevistos que pueden surgir en la entrega de un servicio turístico, como las pérdidas de equipaje, las pérdidas de boletos, tramitación de visa, entre otros, para operar diversos medios de solución, aplicando los procedimientos de la empresa.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Estudio de casos

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Docente:

- › Prepara una presentación en formato digital, con los conductos regulares en la entrega de servicios turísticos y los imprevistos que pueden surgir en la prestación de un servicio, enfatizando en los procedimientos o los protocolos que deben cumplirse ante posibles imponderables.
- › Diseña diversos casos para ser entregados a los grupos de estudiantes.
- › Prepara la pauta de confección y corrección del informe.
- › Prepara la pauta evaluación de la exposición oral.
- › Elabora la pauta de coevaluación.

Recursos:

- › Diversos casos para ser entregados a los grupos de estudiantes.
- › Pauta de confección y corrección del informe.
- › Pauta evaluación de la exposición oral.
- › Pauta de coevaluación.
- › Proyector.
- › Computador.
- › Bibliografía de protocolos de acción de situaciones similares.
- › Literatura de apoyo.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

<p>EJECUCIÓN</p>	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Divide a sus estudiantes en grupos y a cada uno le entrega un caso real o ficticio, relacionado con imprevistos que se pueden presentar en la entrega de un servicio turístico, como la pérdida de equipaje, la pérdida de boletos o documentos personales, tramitación de visa, entre otros. Las características del caso deben presentar varios problemas, explícitos e implícitos, para que el estudiante medite y use los conocimientos y experiencias. › Mediante la presentación en formato digital, instruirá a sus estudiantes en relación a los imprevistos que se pueden presentar en distintas situaciones del sector turístico y el campo laboral, entregando orientaciones generales sobre cada servicio turístico. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> › A través de una lluvia de ideas detectan el o los problemas e imprevistos que puedan surgir en una situación determinada. › Luego, en sus grupos, analizan los casos. › Identifican las características de cada caso e imprevisto asignado en la prestación de un servicio turístico. › Clasifican los tipos de imprevistos, de acuerdo a la amplia gama de posibilidades de contratación de servicios turísticos que puede adquirir un cliente, para una correcta transmisión de la información. › En relación al caso presentado, seleccionan los procedimientos y conductos regulares a seguir, en caso de imprevistos y problemas emergentes. › Utilizando un vocabulario técnico, explican las relaciones observadas del caso. › Dan recomendaciones sobre los aspectos más importantes del caso analizado, enfatizando en la solución e información apropiada para cada escenario. › Preparan un informe escrito y oral, con la resolución del caso y la clasificación de cada imprevisto. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Proyector. › Computador. › Bibliografía de protocolos de acción de situaciones similares. › Literatura de apoyo. › Pautas de evaluación y corrección. › Pauta de coevaluación.
<p>CIERRE</p>	<p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Al término de la actividad, cada grupo expone su caso, dando a conocer las soluciones según la pauta de exposición oral. › Foro de discusión. <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Junto con sus estudiantes, retroalimenta y destaca los aspectos más relevantes de la actividad realizada.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Prevención y seguridad en programas turísticos
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Estrategias de solución a imprevistos
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	16 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p>1. Soluciona problemas de los clientes en situaciones imprevistas, surgidas en la prestación de un servicio turístico, de acuerdo a las normas de la autoridad pertinente, comunicándose en inglés o español, proyectando seguridad y confianza.</p>	<p>1.2 Aplica diversos procedimientos de solución, de acuerdo al imprevisto presentado y a las normas de la autoridad pertinente, utilizando técnicas de comunicación efectiva, resguardando la seguridad individual y del grupo, en caso que fuese necesario.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Juego de roles en contextos laborales

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

<p>PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD</p>	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Selecciona los protocolos de acción de diversos imprevistos presentados en los servicios turísticos. › Prepara un texto guía con las técnicas de comunicación efectiva y las normas de prevención de riesgos. › Diseña y prepara la pauta de observación para cada imprevisto. › Prepara la pauta de confección del guion. › Prepara la pauta de evaluación del guion y la evaluación final. › Prepara una pauta de coevaluación. › Gestiona los implementos para el juego de roles. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Bibliografía de protocolos de acción de situaciones similares, literatura de apoyo, una guía de técnicas de comunicación y prevención de riesgos, implementos e indumentaria para la representación. › Texto guía con las técnicas de comunicación efectiva y las normas de prevención de riesgos. › Pauta de observación para cada imprevisto. › Pauta de confección del guion. › Pauta de evaluación del guion y la evaluación final. › Pauta de coevaluación. › Implementos para el juego de roles.
---	--

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

<p>EJECUCIÓN</p>	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Presenta los protocolos de acción y procedimientos posibles de aplicar al surgir un imprevisto durante la entrega de un servicio turístico, en todos los escenarios y situaciones posibles del rubro. › Contextualiza, de acuerdo a la realidad nacional y local. › Motiva a sus estudiantes a reflexionar sobre la importancia de abordar cada situación, con las técnicas de comunicación efectiva a cada requerimiento, considerando las normas de prevención de riesgos. › Brinda las orientaciones generales, aspectos claves a considerar, pasos a seguir en la elaboración del guion para el juego de roles. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Deben representar una situación problemática, que les permita discriminar y aplicar técnicas de comunicación efectiva y normas de prevención de riesgos. › Leen la guía de trabajo y las pautas de confección del informe. › Planifican y elaboran estrategias de acción para cada uno de los roles identificados. › Contextualizan la actividad a realizar. › Diseñan el guion según la pauta de elaboración de este. › Toman decisiones respecto de la solución al imprevisto presentado. › Determinan la técnica de comunicación más efectiva y las normas de prevención de riesgos más apropiada, según cada caso. › Seleccionan las normas de prevención de riesgos, considerando los protocolos de acción a aplicar en cada caso. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Proyector. › Bibliografía de protocolos de acción de situaciones similares. › Literatura de apoyo. › Guía de técnicas de comunicación y prevención de riesgos. › Pauta de confección del guion. › Pauta de coevaluación. › Implementos e indumentaria para la representación. › Pauta de coevaluación. › Pauta de observación.
<p>CIERRE</p>	<p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Los grupos exponen sus casos por medio del guion elaborado. <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › En conjunto con sus estudiantes, retroalimenta a los diferentes grupos, destacando las técnicas de comunicación efectiva y prevención de riesgos para cada situación.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO	Prevención y seguridad en programas turísticos	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR
<p>1. Soluciona problemas de los clientes en situaciones imprevistas, surgidas en la prestación de un servicio turístico, de acuerdo a las normas de la autoridad pertinente, comunicándose en inglés o español, proyectando seguridad y confianza.</p>	<p>1.1 Clasifica los diferentes tipos de imprevistos que pueden surgir en la entrega de un servicio turístico, como las pérdidas de equipaje, las pérdidas de boletos, tramitación de visa, entre otros, para operar diversos medios de solución, aplicando los procedimientos de la empresa.</p>	<p>A Comunicarse oralmente y por escrito con claridad, utilizando registros de habla y de escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con los interlocutores.</p> <p>B Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar la información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.</p> <p>C Utilizar eficientemente los insumos para los procesos productivos y disponer cuidadosamente los desechos, en una perspectiva de eficiencia energética y cuidado ambiental.</p> <p>D Prevenir situaciones de riesgo y enfermedades ocupacionales, evaluando las condiciones del entorno del trabajo y utilizando los elementos de protección personal según la normativa correspondiente.</p> <p>E Tratar con respeto a subordinados, superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras. Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.</p> <p>K Prevenir situaciones de riesgo y enfermedades ocupacionales, evaluando las condiciones del entorno del trabajo y utilizando los elementos de protección personal según la normativa correspondiente.</p>

4.

Selección de cómo evaluar

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS
<p>Estudiantes, en grupos de cuatro, trabajan durante la clase en un estudio de caso entregado por su docente y preguntas asociadas a él. Posteriormente, explican a sus compañeros de qué manera resolverían dicha situación.</p> <p>Considerar: duración para leer y trabajar el caso (10 minutos por grupo, exponer a sus compañeros: 10 minutos cada grupo), tema a tratar relacionado con la industria turística (dificultad en el embarque en el aeropuerto, <i>check in</i> en hotel, pérdida de equipaje, pérdida de un vuelo, suspensión de este, cambio de habitación en un hotel, <i>overbooking</i>, etc.), desarrollo (presentación del problema y desarrollo de la situación), resolución de la situación (dar soluciones concretas o sugerencias, según el caso en estudio), y luego retroalimentar, tanto el o la docente como sus compañeros (foro de discusión).</p> <p>Al evaluar, se sugiere considerar los siguientes aspectos: Académicos (presentación y resolución del problema, según los protocolos establecidos; actitud, presentación formal, puntualidad, uso del vocabulario, según los estándares de la industria turística, respeto hacia sus compañeros y uso adecuado del tiempo), y presentación (secuencia lógica de la información, contenido, ortografía, redacción y las fuentes utilizadas).</p>	<p>Rúbrica:</p> <ul style="list-style-type: none">› Reconocen los diferentes tipos de clientes para su mejor atención.› Tratan de manera empática y cordial al cliente para solucionar su problema.› Aplican técnicas de comunicación efectiva en la resolución de problemas para entregar seguridad al cliente.› Escuchan atentamente la queja del cliente para darle solución.› Solucionan problemas de los clientes, como pérdidas de equipaje, pérdida de boletos, tramitación de visa, entre otros, utilizando los procedimientos de la empresa.› Informan al cliente el estado de avance de la gestión del problema.

BIBLIOGRAFÍA

- Arriaza, P., Martínez, J. F. y Sánchez, C.** (2013). *Primeros auxilios*. Madrid: Paraninfo.
- Costa, J. M.** (2007). *Nociones básicas de primeros auxilios en situaciones de emergencia*. Vigo: Ideas Propias.
- Peel, M.** (1990). *El servicio al cliente: Guía para mejorar la atención y la asistencia*. Bilbao: Deusto.
- CORMA.** (2004). *Manual de Capacitación. Proceso de Certificación Competencias Laborales-Operario Silvícola: Poda*. Concepción: CORMA.
- Horovitz, J.** (2006). *Los secretos del servicio al cliente: Movimientos de la dirección para obtener resultados con los clientes*. Madrid: Prentice Hall.
- Linerós, M.** (1996). *Mecanización Forestal*. Concepción: Universidad de Concepción.
- Horovitz, J.** (2000). *Los siete secretos del servicio al cliente*. Madrid: Prentice Hall.
- Tschohl, J.** (1997). *Servicio al cliente: El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. México DF : Pax.

Sitios web recomendados

DEACHILE. (2014). *Botiquín de emergencia. Completo set de botiquines*
www.deachile.cl/botiquines.php

Sello de Calidad Turística. (2011). *Normas de guías de turismo*
https://www.google.cl/#bav=on.2,or.r_qf.&fp=fa7bef179d3ae7bf&q=norma+guías+de+turismo+en+chile

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo de 2015).

5. Inglés para la comunicación oral en turismo

INTRODUCCIÓN

Este módulo tiene una duración de 152 horas pedagógicas, y contempla actividades y ejemplos de evaluación que permitirán al estudiante estar en contacto con el idioma, en situaciones similares a las reales, por medio de grabaciones, videos, juegos de roles o en presentaciones.

En ese sentido, el propósito de este módulo es que los y las estudiantes sean capaces de desarrollar competencias esenciales del idioma inglés, pues lo ayudarán a desenvolverse de mejor forma en el área del turismo. Lo anterior es fundamental, considerando que la industria turística está principalmente dirigida a la satisfacción del cliente y que este puede proceder de diversos lugares del mundo.

Asimismo, por medio de la práctica de las habilidades relacionadas con escuchar y hablar en el idioma inglés, adquiriendo un vocabulario técnico relacionado con el área del turismo, se espera que los y las estudiantes puedan intercambiar mensajes simples en forma cordial, como saludar, presentarse y presentar a otros, brindar información básica, hacer sugerencias, dar direcciones y responder preguntas.

Los Aprendizajes Esperados enfatizan diferentes aspectos, tales como la comprensión y la expresión oral, adecuándose a las diversas situaciones comunicativas del ámbito laboral, utilizando correctamente el lenguaje. Por lo mismo, es a través de la práctica continua que se espera que los y las estudiantes sean capaces de realizar inferencias de los principales elementos de un mensaje oral, expresado en un entorno turístico, y que puedan establecer conclusiones utilizando un lenguaje técnico, generando una respuesta asertiva al mensaje verbal.

Las habilidades comunicativas orales que se espera que desarrollen, pretenden potenciar la capacidad discursiva en los diferentes campos y contextos ocupacionales de la especialidad, incrementando paulatinamente las destrezas necesarias para producir mensajes orales en inglés medianamente complejos.

Finalmente, se espera que desarrollen la capacidad de usar el idioma inglés con seguridad, sobreponiéndose a las inhibiciones, y que consideren sus errores como parte del aprendizaje y como una posibilidad de mejoramiento.

APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 5 · INGLÉS PARA LA COMUNICACIÓN ORAL EN TURISMO	152 HORAS	TERCERO MEDIO
---	------------------	----------------------

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD

OA 7

Comunicarse en inglés básico con los turistas, atendiendo sus necesidades y requerimientos.

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS
<p>1. Interactúa en idioma inglés en diversas situaciones comunicativas en la recepción y atención inicial de los turistas o clientes, considerando sus características y los servicios contratados.</p>	<p>1.1 Recepciona a los turistas en diversos escenarios, como en hoteles, restaurantes, agencias de turismo, atractivos turísticos, presentándose y presentando a otros clientes, turistas o equipo de trabajo.</p>	<p>A D E</p>
	<p>1.2 Informa al turista sobre los protocolos de acción, de acuerdo a las situaciones emergentes, tales como la pérdida de equipaje, embarcar un vuelo, registrarse en un hotel, etc.</p>	<p>A D E H</p>
	<p>1.3 Responde y ofrece información relacionada con los destinos turísticos, tarifas, tipos de cambio, medios de transporte y trayectos según las necesidades del cliente.</p>	<p>A D E H</p>
	<p>1.4 Resuelve situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de un servicio turístico, ya sea personalmente, por vía telefónica y/o virtual.</p>	<p>A D E H</p>
	<p>1.5 Gestiona reservas y otros servicios de agencias de viajes y alojamientos, utilizando <i>software</i> de gestión turística.</p>	<p>A B C D E H</p>

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
		1.6 Interactúa en conversaciones telefónicas en las que soluciona situaciones imprevistas para los pasajeros y usuarios del turismo.	A	B	C
			D	E	H
		1.7 Hace recomendaciones, descripciones o comparaciones para ayudar a un cliente a tomar decisiones respecto de un programa, servicio y/o atractivo turístico.	A	B	D
			E	H	
2.	Dialoga en inglés con claridad y coherencia, de acuerdo a situaciones específicas de comunicación con los clientes, como descripciones, indicaciones, procedimientos y entrega de información relevante.	2.1 Comunica información importante relativa a procedimientos de evacuación (vías de evacuación, zona de tsunami, etc.), cuidados de la salud, indicaciones para llegar a un lugar, y zonas no seguras en la ciudad.	A	D	E
			H		
		2.2 Comunica información relevante al cliente en relación a las buenas prácticas, según el lugar donde se encuentren (como la prohibición de tomar fotografías, el uso de vestimenta especial, zona de protección ecológica, etc.).	A	B	C
			D	E	H
		2.3 Describe lugares de importancia, hechos históricos, platos típicos, celebraciones y fiestas típicas, atractivos turísticos, equipamiento turístico, etc., tomando como referencia una zona turística.	A	B	C
			D	E	H
		2.4 Guía a un grupo de turistas, entregando informaciones e instrucciones del circuito, utilizando lengua inglesa.	A	B	C
			D	E	H

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Inglés para la comunicación oral en turismo
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Recepcionando turistass
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	10 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p>1. Interactúa en idioma inglés en diversas situaciones comunicativas en la recepción y atención inicial de los turistas o clientes, considerando sus características y los servicios contratados.</p>	<p>1.1 Recepciona a los turistas en diversos escenarios, como en hoteles, restaurantes, agencias de turismo, atractivos turísticos, presentándose y presentando a otros clientes, turistas y/o equipo de trabajo.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Juego de roles

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Docente:

- › Selecciona videos, donde se visualicen las normas de acogida, en diversos escenarios de la actividad turística, como en hoteles, restaurantes, agencias de turismo, atractivos turísticos, entre otros.
- › Selecciona una situación de recepción en diversos campos laborales.
- › Prepara tarjetas con situaciones de recepción en situaciones formales e informales, de acuerdo al campo laboral y a contextos definidos en la industria turística.
- › Prepara la estructura de la actividad.
- › Elabora la pauta de evaluación.
- › Gestiona implementos para la representación.

Recursos:

- › Videos con situaciones del ámbito turístico.
- › Tarjetas con problemáticas a desarrollar.
- › Computadores con conexión a internet.
- › Pauta de evaluación.
- › Implementos para la representación.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Expone las características de la actividad a realizar, motiva a sus estudiantes a participar en el juego de roles, entregando características generales de cada situación a representar, enfatizando en la correcta pronunciación y en el uso de un vocabulario técnico que debe manejar en cada puesta en escena.› Detalla los lineamientos generales para la evaluación de la actividad y asigna los tiempos establecidos para la preparación y posterior representación.› Exhibe videos donde es posible observar las normas de acogida en un hotel, un circuito turístico u otro escenario de los servicios turísticos.› Divide al curso en grupos, para la representación de los roles en cada contexto definido.› Monitorea al trabajo de los grupos, interviniendo en la fonética y en la pronunciación de sus estudiantes, en los énfasis de los tonos de voz y en la expresión corporal. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Escuchan atentamente instrucciones expuestas por su docente.› Cada grupo recibe las instrucciones del juego de roles por parte de su docente.› El grupo se pone de acuerdo para desempeñar los roles.› Preparan su participación y practican los diálogos, de acuerdo al contexto asignado, rotando en los diferentes roles. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none">› Proyector.› Computadores.› Sistema de amplificación y audio.› Conexión a internet.› Implementos para la representación.› Pauta de observación.› Pauta de evaluación de exposición oral.› Pauta de evaluación de informe.
CIERRE	<p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Cada grupo de trabajo representa el rol asignado. <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Retroalimenta la actividad y comparte la evaluación con sus estudiantes.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Inglés para la comunicación oral en turismo
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Practicando comunicación oral ante emergencias
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	10 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
1. Interactúa en idioma inglés en diversas situaciones comunicativas en la recepción y atención inicial de los turistas o clientes, considerando sus características y los servicios contratados.	1.2 Informa al turista sobre los protocolos de acción, de acuerdo a las situaciones emergentes, tales como la pérdida de equipaje, embarcar un vuelo, registrarse en un hotel, etc.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Juego de roles

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Docente:

- › Prepara los diálogos de diversas situaciones emergentes puntuales, tales como la pérdida del vuelo, pérdida de equipaje, cómo embarcar un vuelo, registrarse en un hotel, etc.
- › Prepara las instrucciones de la actividad.
- › Prepara una guía de trabajo que defina los aprendizajes previos y logre el incremento del vocabulario.
- › Prepara una pauta de observación y evaluación de la actividad.
- › Prepara una lista de cotejo para autoevaluación de sus estudiantes.
- › Selecciona una situación emergente que pueda surgir en la prestación de un servicio turístico.
- › Prepara el material correspondiente a la actividad, como las guías de aprendizaje y diferentes pautas a aplicar.

Recursos:

- › Grabador de audio.
- › Radio con CD player.
- › Libros técnicos.
- › Guía de trabajo que defina los aprendizajes previos y logre el incremento del vocabulario.
- › Pauta de observación y evaluación de la actividad.
- › Lista de cotejo para autoevaluación de sus estudiantes.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Pone en contexto la actividad a realizar.› Indica a sus estudiantes el proceso de entrega de información al turista, frente a situaciones predeterminadas.› Enfatiza cada una de las situaciones emergentes presentadas, incrementando el vocabulario.› Controla la ejercitación, hasta que el o la estudiante domina la destreza. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Aplican y practican los diálogos mostrados por su docente en dos instancias: individual y en parejas.› Usan la grabadora para reproducir sus diálogos.› Usan la lista de cotejo para controlar el volumen de voz, la entonación, la fonética y el vocabulario.› Finalmente, practican hasta no cometer errores.
CIERRE	<p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Presentan sus diálogos. <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Corrige la fonética, el vocabulario, el volumen de voz y la entonación. La evaluación es compartida con sus estudiantes.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO		Sistema de reservas	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR	
<p>1. Interactúa en idioma inglés en diversas situaciones comunicativas en la recepción y atención inicial de los turistas o clientes, considerando sus características y los servicios contratados.</p>	<p>1.2 Informa al turista sobre los protocolos de acción, de acuerdo a las situaciones emergentes, tales como la pérdida de equipaje, embarcar un vuelo, registrarse en un hotel, etc.</p>	<p>A Comunica oralmente y por escrito, con claridad utilizando registros de habla y de escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con los interlocutores.</p>	<p>D Trabajar eficazmente en equipo y coordinando acciones con otros <i>in situ</i> o a distancia, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.</p>
		<p>E Tratar con respeto a subordinados, superiores, colegas, clientes, personas con discapacidad, sin hacer distinción de género, de clase social, de etnias u otras.</p>	

Selección de cómo evaluar

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS
<p>Ejercicio práctico de diálogos de protocolos de acción, de acuerdo a las situaciones emergentes en la actividad turística.</p>	<p>Escala de apreciación:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Su volumen de voz es claro y adecuado a la situación comunicativa. › La pronunciación es comprensible y sin errores. › Incluye en su diálogo, todos los elementos necesarios y solicitados. › Muestra un tono y una entonación adecuada al diálogo realizado. › Comprende y responde adecuadamente al participar de un diálogo. › Utiliza las estructuras gramaticales en forma adecuada.

5.

BIBLIOGRAFÍA

Alcaraz, E. (2006). *Diccionario de términos de turismo y ocio: español-inglés, inglés-español*. Barcelona: Ariel.

Dubicka, I. y O’Keeffe, M. (2013). *English for International Tourism. Pre-Intermediate Class*. Barcelona. Pearson Education..

Jones, L. (2005). *Welcome! English for the Travel and Tourism Industry*. Cambridge: Cambridge University Press.

Medlik, S (2003). *Dictionary of Travel, Tourism and Hospitality*. Oxford: Routledge.

O’Hara, F. (2002). *Be my Guest. English for the Hotel Industry*. Cambridge: Cambridge University Press.

Redman, S. (2003). *English Vocabulary in Use. Pre-intermediate &Intermediate*. Cambridge: Cambridge University Press.

Stott, T. y Revelle, R. (2005). *Highly Recommended: English for the Hotel and Catering Industry*. Oxford: Oxford University Press.

Walker, R. y Harding, K. (2009). *Oxford English for Careers Tourism* . Oxford: Oxford University Press.

Sitios web recomendados

Pearson. (2014). - English for International Tourism
<http://www.pearsonelt.com/tourism/samples>

University Cambridge. (2014). – Bienvenidos a Cambridge Dictionaries
Online <http://dictionary.cambridge.org/es/>

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo de 2015).

6. Patrimonio, cultura y atractivos turísticos del mundo

INTRODUCCIÓN

En este módulo de 152 horas pedagógicas de duración y que se imparte en cuarto medio, se pretende que los y las estudiantes sean capaces de asesorar a los turistas al momento de querer viajar a un destino en el extranjero. En otras palabras, se espera que puedan dar información integral, refiriéndose no solamente a los aspectos geográficos, sino también a su cultura, clima y actividades sustentables. Teniendo conocimiento de la geografía y del patrimonio del destino a visitar, se espera que los y las estudiantes puedan acertar la oferta turística presente en el mercado, a las expectativas del turista.

Las evaluaciones propuestas para este módulo contemplan evidenciar el logro de las competencias en sus tres dimensiones, actitudinal, procedimental y conceptual, a través de actividades propias de la realidad laboral, otorgando al estudiante una visión global de la actividad turística mundial y de los destinos mayormente demandados. Por otra parte, recalcar que la actitud del profesional de turismo, es vital en la percepción que el cliente obtiene del servicio entregado.

APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 6 · PATRIMONIO, CULTURA Y ATRACTIVOS TURÍSTICOS DEL MUNDO		152 HORAS	CUARTO MEDIO				
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD							
<p>OA 3</p> <p>Orientar e informar al turista sobre atractivos turísticos de la zona, seleccionando información relevante sobre aspectos históricos, culturales, geográficos, económicos, de contingencia, sociales, flora y fauna, de acuerdo a las necesidades, deseos y demandas del turista, a requerimientos sanitarios, disposiciones legales vigentes, medidas de protección del ambiente y del patrimonio nacional según corresponda, respetando los protocolos existentes y utilizando técnicas de comunicación efectiva en español e inglés básico.</p>							
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS					
<p>1. Sistematiza información sobre atractivos turísticos de la zona geográfica internacional seleccionada, considerando las necesidades, las demandas o intereses de los turistas.</p>	<p>1.1</p> <p>Investiga en la web o en textos impresos sobre atractivos turísticos de la zona, en sus componentes históricos, culturales, geográficos, económicos, de contingencia, sociales, flora y fauna de la zona seleccionada, incluyendo temas de protección del medio ambiente y del patrimonio.</p>	A	B	C	D	E	H
	<p>1.2</p> <p>Selecciona información de interés turístico, de acuerdo a la tipología de turistas que visitan la zona seleccionada.</p>	A	B	C	D	E	H
	<p>1.3</p> <p>Categoriza la información de acuerdo a ámbitos relevantes (como históricos, geográficos, patrimoniales, flora y fauna, económico y sociales, u otros), considerando intereses que expresan los turistas que visitan la zona.</p>	A	B	C	D	E	H
	<p>1.4</p> <p>Elabora un <i>dossier</i> o carpetas con información turística, según ámbitos y tipología de turista.</p>	A	B	C	D	E	H

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
2.	Informa al turista sobre aspectos territoriales del destino turístico internacional: Configuración geográfica, climática, flora, fauna y sus principales atractivos, de acuerdo al tipo de turista y a los requerimientos planteados.	2.1 Orienta a los turistas respecto de destinos turísticos patrimoniales internacionales, indicando las normas de seguridad, medidas de protección del ambiente y del patrimonio internacional, respetando los protocolos y la legislación vigente.	A	B	C
			D	E	H
		2.2 Señala a los turistas la configuración geográfica, climática, flora y fauna de los destinos turísticos, considerando el tipo de turistas, los intereses y necesidades que estos manifiesten.	A	B	C
			D	E	H
		2.3 Cautela la correcta comprensión de lo transmitido antes de avanzar con la descripción siguiente, consultando a los turistas si quedó claro o si hay preguntas.	A	B	C
			D	E	H
	2.4 Responde consultas, aclara dudas o profundiza explicaciones ante la demanda de los turistas integrantes del grupo, utilizando un lenguaje y un tono de voz adecuado.	A	B	C	
		D	E	H	
	2.5 Responde consultas por escrito de clientes, ya sea en español o en inglés básico, sobre los principales atractivos turísticos naturales de diferentes partes del mundo, empleando medios digitales y tecnológicos.	A	B	C	
		D	E	H	
	2.6 Utiliza mapas geográficos en la entrega de información, proponiendo rutas turísticas internacionales, de acuerdo a las necesidades y características del cliente, considerando factores de tiempo, clima y medios de transporte.	A	B	C	
		D	E	H	

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
3.	Informa al turista sobre aspectos históricos, sociales, culturales y económicos del destino internacional seleccionado, de acuerdo al tipo de turista y a los requerimientos planteados.	3.1 Relata a los turistas aspectos históricos, sociales, culturales y económicos del destino internacional seleccionado, adecuando las explicaciones a las condiciones actuales.	A	B	C
			D	E	H
		3.2 Responde consultas, aclara dudas o profundiza explicaciones ante la demanda de los turistas integrantes del grupo, utilizando un lenguaje y un tono de voz adecuado.	A	B	C
			D	E	H
		3.3 Responde consultas por escrito de clientes, ya sea en español o en inglés básico, sobre hechos históricos, sociales, culturales y económicos de diferentes atractivos turísticos del mundo, empleando medios digitales y tecnológicos.	A	B	C
			D	E	H
		3.4 Utiliza mapas históricos, archivos digitales, portafolios u otros en la entrega de información, para dar respuesta a las inquietudes del turista.	A	B	C
			D	E	H

6.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Patrimonio, cultura y atractivos turísticos del mundo
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Feria de turismo
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	20 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
1. Sistematiza información sobre atractivos turísticos de la zona geográfica internacional seleccionada, considerando las necesidades, las demandas o intereses de los turistas.	1.3 Categoriza la información, de acuerdo a ámbitos relevantes (como históricos y geográficos, patrimoniales, flora y fauna, económico y sociales, u otros), considerando intereses que expresan los turistas que visitan la zona.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Método de proyecto

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Docente:

- › Prepara una presentación en formato digital con información general y estadísticas de los principales destinos turísticos mundiales, según la Organización Mundial del Turismo (OMT).
- › Prepara una guía de trabajo con las indicaciones generales para la recopilación de información y categorización turística de un destino turístico internacional.
- › Indica la modalidad de trabajo y el producto deseado, definiendo las etapas del proyecto con una carta Gantt.
- › Determina el número de estudiantes para integrar el equipo de trabajo, se recomienda cuatro por grupo.
- › Define la estructura de montaje del *stand* que tendrán que presentar sus estudiantes, considerando, por ejemplo, afiches publicitarios, mapas turísticos elaborados por ellos, trípticos informativos, flora, fauna, historia, atractivos patrimoniales del destino turístico, entre otros.
- › Prepara una pauta de evaluación del proyecto.
- › Elabora una pauta de evaluación de exposición oral.
- › Prepara una pauta de coevaluación.

Recursos:

- › Computadores y una impresora.
- › Presentación en formato digital.
- › Guía de trabajo.
- › Pauta de evaluación del proyecto.
- › Pauta de evaluación de exposición oral.
- › Pauta de coevaluación.
- › Implementos para el montaje del *stand*.



DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN

Docente:

- › Entrega información y documentos respecto de las reglas y las normas a considerar en el desarrollo de la actividad.
- › Organiza a sus estudiantes en grupos y asigna las responsabilidades a cada uno.
- › Debe colocar a disposición de sus estudiantes materiales necesarios o formas de obtenerlos, información de lugares donde encontrarlos y los permisos o autorizaciones necesarias.
- › Durante todo el proceso cumple las funciones de orientador o asesor.
- › Entrega información y documentos respecto de las reglas y normas a considerar en el proyecto y en el montaje del *stand*.

Estudiantes:

- › Seleccionan un destino turístico para exponer.
- › Crean un listado de actividades, lo más detallado posible, y se organizan para desarrollar el proyecto, considerando los siguientes pasos:
 - Investigan de acuerdo al listado de actividades y los materiales que estarán involucrados.
 - Crean una carta Gantt, indicando las metas y tiempos para desarrollar las actividades planificadas.
 - Recopilan información de la web, diseñan y elaboran los mapas turísticos y trípticos, siguiendo las etapas del proyecto y los tiempos establecidos en la carta Gantt.
 - Organizan una feria de turismo en el colegio. El lugar y el tiempo de duración se establecen según lo propuesto por su docente y la institución.
- › Arman el *stand* siguiendo las siguientes instrucciones:
 - Montan el *stand*, de acuerdo al destino turístico investigado.
 - Todos los integrantes del grupo, entregarán información turística en el *stand*.
 - Deben tener material de apoyo visual o audiovisual relacionado con el patrimonio, historia, atractivos turísticos, aspectos culturales, económicos y sociales del destino y aspectos o conductas sustentables.
 - Cada *stand* debe tener mapas a la vista con la ubicación del destino, folletos (de creación propia o no), revistas para mostrar a los que visiten el puesto, etc.
 - Deben estar preparados para “vender” el destino y responder las posibles preguntas de los interesados.

Docente:

- › Deberá acompañar el avance de sus estudiantes, así como crear pautas de evaluación para supervisar sus avances.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN	Recursos: <ul style="list-style-type: none">› Sala de computación con conectividad a internet.› Amplificación.› Computadores.› Guía de trabajo.› Pauta de evaluación de trabajo.› Pauta de coevaluación.› Pauta de evaluación de exposición oral.› Pauta de evaluación de proceso.› <i>Stand</i>.› Pauta de evaluación de proceso.
CIERRE	Estudiantes: <ul style="list-style-type: none">› Cada grupo expone sus trabajos y resultados frente a auditorios, internos o externos al establecimiento educacional. Docente: <ul style="list-style-type: none">› Retroalimenta la actividad en general, fortaleciendo los aprendizajes de sus estudiantes.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Patrimonio, cultura y atractivos turísticos del mundo
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Creando un <i>dossier</i> publicitario
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	20 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
1. Sistematiza información sobre atractivos turísticos de la zona seleccionada, considerando necesidades, demandas o intereses de los turistas.	1.4 Elabora un <i>dossier</i> o carpetas con información turística, según ámbitos y tipología de turistas.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Método proyectos

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Docente:

- › Elabora textos guías referentes a elaboración de proyectos y trabajo en equipo.
- › Prepara una presentación en formato digital para exponer a sus estudiantes indicaciones generales del proyecto, como formato de presentación, materiales a requerir, imágenes, información escrita, mapas turísticos, etc.
- › Define destinos turísticos internacionales, sobre los cuales sus estudiantes trabajarán el *dossier*.
- › Define las tipologías de clientes a los cuales orientar la información del *dossier* (tercera edad, jóvenes, familias con niños, parejas en luna de miel, etc.).
- › Determina el número de estudiantes para integrar el equipo de trabajo, se recomienda cuatro por grupo.
- › Elabora la pauta de evaluación del proyecto.
- › Elabora una pauta de evaluación de proceso.
- › Prepara una guía de trabajo con un ejemplo e indicaciones generales.

Recursos:

- › Acceso a computador e internet.
- › Impresora.
- › Material de escritorio.
- › Material bibliográfico turístico.
- › Folletos y mapas turísticos del mundo.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN

Docente:

- › Entrega la información y los documentos respecto de las reglas y de las normas a considerar en el desarrollo de la actividad.
- › Organiza a sus estudiantes en grupos, asigna un computador y los materiales de trabajo para la confección del *dossier*.
- › Indica las características de un *dossier* y los contenidos que deben incorporar, tales como aspectos históricos, lugares geográficos patrimoniales, flora y fauna, factores económicos y sociales del destino turístico internacional, señalando el tiempo de elaboración.
- › Especifica el enfoque que debe dar cada grupo al *dossier*, considerando el tipo de turista (tercera edad, jóvenes, familias con niños, parejas en luna de miel, etc.).
- › Incentiva a sus estudiantes a buscar información requerida, en el ámbito turístico, de material de difusión y promoción, de un producto o servicio turístico, en base a la tipología de cliente.
- › Debe aprobar o rechazar el destino y perfil del cliente que proponen sus estudiantes, para que así puedan continuar con el desarrollo del proyecto.
- › Debe colocar a disposición de sus estudiantes materiales necesarios o formas de obtenerlos, información de lugares donde encontrarlos y los permisos o autorizaciones necesarias.
- › Durante todo el proceso cumple las funciones de orientador o asesor.
- › Entrega información y documentos respecto de las reglas y de las normas a considerar en el proyecto.
- › Organiza a los grupos y divide el trabajo.
- › Asigna los integrantes del equipo.
- › Asigna los subtemas del proyecto.

Estudiantes:

- › Recopilan, analizan y organizan la información disponible en textos o a través de tecnologías de la información pertinentes al tema a desarrollar.
- › Crean un listado de actividades, lo más detallado posible, y se organizan para desarrollar el proyecto, considerando los siguientes pasos:
 - Investigan de acuerdo al listado de actividades y los materiales que estarán involucrados.
 - Costean los materiales involucrados en la elaboración del *dossier*.
 - Crean una carta Gantt, indicando las metas y los tiempos para desarrollar las actividades planificadas.
 - Asignan las responsabilidades en la elaboración del *dossier* de cada uno de los integrantes del grupo.
- › Ejecutan el proyecto de acuerdo a la planificación definida por el grupo.
- › Cada grupo elabora un *dossier* con información del destino turístico internacional, referida a hechos históricos, lugares geográficos patrimoniales, flora y fauna, factores económicos y sociales, mapas turísticos con información relevante y de acuerdo a la tipología de turista asignado.

Docente:

- › Deberá controlar los avances de sus estudiantes, utilizando pautas de evaluación.



DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN	Recursos: <ul style="list-style-type: none">› Acceso a computador e internet.› Impresora.› Papel de tamaño oficio.› Material con información técnica de los proyectos.› Equipo de proyección multimedia.› Material de escritorio.› Textos guías.› Pauta de evaluación de exposición oral.› Pauta de evaluación del <i>dossier</i>.› Material bibliográfico turístico.› Folletos y mapas turísticos del mundo.› Pauta de coevaluación.
CIERRE	Estudiantes: <ul style="list-style-type: none">› Presentan el <i>dossier</i>, exponen los aspectos más relevantes, de acuerdo a la tipología de turista.› Entregan el <i>dossier</i> al centro de recursos de aprendizajes (CRA) del establecimiento educacional. Docente: <ul style="list-style-type: none">› En conjunto con sus estudiantes, retroalimenta al grupo basándose en los resultados.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO	Patrimonio, cultura y atractivos turísticos del mundo	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR
<p>1. Sistematiza información sobre atractivos turísticos de la zona geográfica internacional seleccionada, considerando las necesidades, las demandas o intereses de los turistas.</p>	<p>1.3 Categoriza la información de acuerdo a ámbitos relevantes (como históricos, geográficos, patrimoniales, flora y fauna, económico y sociales, u otros), considerando intereses que expresan los turistas que visitan la zona.</p>	<p>A Comunicarse oralmente y por escrito con claridad, utilizando registros de habla y de escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con los interlocutores.</p> <p>B Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas, normativas diversas, legislación laboral, así como noticias y artículos que enriquezcan su experiencia laboral.</p> <p>C Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p> <p>D Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros <i>in situ</i> o a distancia, solicitando y <i>prestando</i> cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.</p> <p>E Tratar con respeto a subordinados, superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras. Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.</p>

Selección de cómo evaluar

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS
<p>Los y las estudiantes, en grupos de cuatro personas, preparan un <i>stand</i> de un destino turístico internacional, en que deberán considerar lo siguiente: el destino y el tipo de público entregado por su docente, un mapa con la ubicación clara del destino, un mapa donde aparezcan los atractivos turísticos recomendados por el grupo, fotografías del público objetivo en el destino, realizando actividades sugeridas; información general, como clima, idioma, moneda, gastronomía, artesanía, festividades, etc.; y tips, recomendaciones o sugerencias que se consideren importantes para el turista (por ejemplo: Mejor época para viajar, vacunas, horario del comercio, días festivos, etc.).</p> <p>El o la docente evaluará los aspectos grupales e individuales, además de la presentación. Al evaluar, se sugiere considerar los siguientes aspectos:</p> <p>A nivel grupal: presentan un mapa del destino turístico con los elementos solicitados por el o la docente, además de fotografías, tips o recomendaciones; informan de las actividades a realizar en el destino; cumplen con criterios ortográficos y de redacción; incluyen mapas, atractivos turísticos y, en general, lo solicitado por el o la docente.</p> <p>A nivel individual: se presenta con vestimenta formal, según los estándares de la industria; respeta los tiempos acordados para la presentación; uso del vocabulario, según los estándares de la industria turística; responde las preguntas realizadas por su docente, y mantiene una actitud de respeto frente a sus compañeros.</p>	<p>Escala de apreciación:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Presentación del <i>stand</i>: <ul style="list-style-type: none"> - Afiches publicitarios. - Mapas turísticos elaborados por ellos. - Trípticos informativos, flora, fauna, historia, atractivos patrimoniales del destino turístico. <p>Información para entregar al público:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Describen la flora y fauna del destino turístico. › Sugieren diversas actividades para realizar, en el destino turístico, considerando el clima de la zona, los intereses del turista, utilizando un registro de habla adecuado. › Sugieren atractivos turísticos históricos, culturales, sociales y económicos del destino turístico. › Clasifican los tipos de turismo, según el interés del cliente. › Recomiendan actividades a realizar en el destino, de acuerdo a los intereses del cliente. › Presentan información turística de forma ordenada, clara y con un lenguaje corporal adecuado. › Sugieren al cliente prácticas de sustentabilidad y cuidado del entorno en el destino turístico a visitar. › Orientan al cliente, con un lenguaje claro y amable.

BIBLIOGRAFÍA

Instituto Geográfico Militar. (2008). *Atlas mundial*. Santiago de Chile: IGM.

Sitios web recomendados

Organización Mundial del Turismo:
www.omt.com

Red de la Organización Mundial del Turismo:
<http://www2.unwto.org/es>

Rincones y planes de viajes que hay en el mundo:
<http://www.minube.cl/mapa>

Información y catálogo internacional:
<http://www.europamundo.com/>

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo 2015).

7. Conducción de grupos turísticos

INTRODUCCIÓN

El objetivo principal de este módulo, cuya duración es de 228 horas pedagógicas e impartido en cuarto medio, es que los y las estudiantes sean capaces de desarrollar y adquirir competencias profesionales necesarias para la conducción de grupos turísticos, con el fin de que puedan guiar a grupos de turistas interesados en conocer un destino determinado, utilizando el idioma inglés.

Para lograrlo, se espera que cada estudiante se focalice en los distintos atractivos que presentan los destinos turísticos y en la entrega de esta información a los turistas, tomando en cuenta las características del público y el contexto en que se desarrolla la actividad.

En este módulo, se espera que cada estudiante conozca las funciones y responsabilidades del guía del grupo turístico y que adquiera las competencias para; detectar necesidades de itinerarios, para diversos grupos de turistas; organizar itinerarios y rutas, de acuerdo a las necesidades del turista; enfrentar imprevistos de manera exitosa; que desarrolle competencias para buscar, seleccionar y organizar información turística y transmitirla adecuadamente al turista, y que desarrolle destrezas para guiar a grupos turísticos y para enfrentar situaciones de conflicto.

Este módulo provee a los y las estudiantes de habilidades necesarias para desempeñarse en condiciones reales de guiado, orientación e información a grupos de turistas. Si bien lo anterior requiere de una base de conocimientos conceptuales de los diversos destinos turísticos, el énfasis fundamental del módulo se ubica en el manejo práctico de las competencias en sus tres dimensiones; conceptual, procedimental y actitudinal, para lograr el ejercicio de la función de guía turístico.

Dada la importancia de esta actividad, se ha recurrido a la Norma chilena 2961. Of2006, que define los requisitos para desempeñarse como guía de turismo en Chile, para que los y las estudiantes comprendan que la conducción de grupos turísticos requiere de disciplina y profesionalismo.

Por otra parte, se considera importante realizar actividades en inglés, pues es un servicio de alta demanda en la actualidad dentro del mercado turístico.

Por último, las evaluaciones se enfocarán en presentaciones y juegos de roles tanto en español como en inglés, lo más cercano posible a la realidad laboral.

APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 7 · CONDUCCIÓN DE GRUPOS TURÍSTICOS		228 HORAS	CUARTO MEDIO	
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD				
<p>OA 4 Conducir grupos de turistas a través de las rutas establecidas y en distintos entornos, usando técnicas de comunicación efectiva en inglés o español, la tecnología, implementos y equipos de seguridad, de acuerdo al tipo de programa, con un trato respetuoso, amable y acorde a las características de cada grupo, aplicando normas de cuidado del medio ambiente, de seguridad y de prevención de riesgos.</p>				
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
<p>1. Planifica rutas turísticas en distintos entornos, considerando las características del grupo, las normas de seguridad y de prevención de riesgos a aplicar.</p>	<p>1.1 Selecciona rutas turísticas, de acuerdo a características del grupo, condiciones climáticas, accesibilidad y tiempo disponible.</p>	A	B	C
	<p>1.2 Formula un itinerario turístico viable, considerando las características del grupo, expectativas del cliente, normas de seguridad y prevención de riesgos, de acuerdo a la zona geográfica determinada para visitar.</p>	D	H	
	<p>1.3 Prepara equipos, tecnología e implementos de seguridad, considerando las características del grupo, normas de cuidado del medio ambiente y naturaleza de la ruta a ejecutar.</p>	A	B	C
		D	H	

7.

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
<p>2. Conduce a los clientes, aplicando técnicas y procedimientos de guiado, de acuerdo a los estándares de la industria, utilizando técnicas de comunicación efectiva en inglés o español.</p>	<p>2.1 Selecciona técnicas de guiado apropiadas al tipo de programa turístico y al tipo de cliente para una óptima prestación del servicio.</p>	<p>A D</p>	<p>B H</p>	<p>C</p>
	<p>2.2 Redacta las explicaciones informativas ofertadas, de acuerdo al programa seleccionado por el cliente, tiempo disponible, recursos y espacios contemplados en cada uno de los sitios a visitar.</p>	<p>A D</p>	<p>B H</p>	<p>C</p>
	<p>2.3 Aplica hoja de ruta y <i>timing</i>, de acuerdo al programa y a estándares de la industria, considerando las distancias a recorrer entre cada sitio de interés visitado.</p>	<p>A D</p>	<p>B H</p>	<p>C</p>
	<p>2.4 Opera secuencialmente los pasos necesarios para la ejecución del guiado, aplicando técnicas de guiado de acuerdo a los estándares de la industria.</p>	<p>A D</p>	<p>B H</p>	<p>C</p>
	<p>2.5 Reestructura el itinerario, frente a condiciones emergentes aleatorias, no contempladas en el programa inicial.</p>	<p>A D</p>	<p>B H</p>	<p>C</p>
	<p>2.6 Utiliza un lenguaje acorde al cliente o al grupo de clientes, para una correcta entrega del servicio turístico, de acuerdo a los estándares exigidos por la industria turística.</p>	<p>A D</p>	<p>B H</p>	<p>C</p>

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
3.	Aplica técnicas de animación turística, de acuerdo a los estándares de la industria, usando técnicas de comunicación efectiva en inglés o español.	3.1 Selecciona diversas actividades de animación turística, según tiempo disponible, intereses y características del cliente.	A E	C H	D
		3.2 Organiza distintas actividades de animación turística según el tipo de cliente, previniendo problemas y riesgos en las distintas alternativas.	A E	C H	D
		3.3 Selecciona y aplica técnicas básicas de motivación, adecuadas a cada situación, para fomentar la participación del cliente.	A E	C H	D
		3.4 Conduce, modera y anima grupos organizados de personas, considerando el perfil del cliente, el contexto, y los estándares de la industria.	A E	C H	D
		3.5 Resuelve conflictos que se originan en la tarea de animación turística, de acuerdo al propósito inicial de la actividad.	A E	C H	D
4.	Utiliza elementos tecnológicos para la comunicación y atención en ruta.	4.1 Clasifica los medios de comunicación a distancia, según el tipo de atractivo o programa turístico.	A D	B H	C
		4.2 Utiliza y practica el uso de la tecnología de la comunicación a distancia (GPS, radio comunicador, etc.).	A D	B H	C

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Conducción de grupos turísticos
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Preparando rutas turísticas
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	28 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p>1. Planifica rutas turísticas en distintos entornos, considerando las características del grupo, las normas de seguridad y de prevención de riesgos a aplicar.</p>	<p>1.1 Selecciona las rutas turísticas, de acuerdo a las características del grupo, las condiciones climáticas, accesibilidad y el tiempo disponible.</p> <p>1.2 Formula un itinerario turístico viable, considerando las características del grupo, expectativas del cliente, normas de seguridad y prevención de riesgos, de acuerdo a la zona geográfica determinada para visitar.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Método de proyecto

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Docente:

- › Elabora textos guías referentes a elaboración de proyectos y trabajo en equipo, para luego facilitárselos a sus estudiantes.
- › Prepara un video o una presentación en formato digital respecto de los componentes de una ruta turística, normas de seguridad y prevención de riesgos.
- › Determina el número de estudiantes para integrar cada equipo de trabajo, se recomienda cuatro por grupo.
- › Selecciona al menos seis cursos de su establecimiento, o en su defecto, seis instituciones sociales de la comunidad, a las cuales se les ofrece una ruta turística determinada por el grupo de trabajo compuesto por estudiantes del curso.
- › Gestiona a nivel interno, las opciones de ejecutar la actividad, contemplando para ello los recursos necesarios, conductos administrativos de tramitación de salidas pedagógicas, transporte, entre otros.
- › Prepara una guía de trabajo, indicando los pasos a seguir en el diseño y la elaboración del proyecto.
- › Prepara una pautas de evaluación y de coevaluación para la actividad.

Recursos:

- › Sala de computación.
- › Impresora.
- › Papel de tamaño oficio.
- › Acceso a computador e internet.
- › Material con información técnica de los proyectos.



DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN

Docente:

- › Entrega información y documentos, respecto de las reglas y las normas a considerar en el desarrollo de la actividad.
- › Organiza a sus estudiantes en grupos, asigna un computador.
- › Presenta una pauta de evaluación y explica la guía de trabajo, con los pasos contemplados en cada etapa del proyecto.
- › Incentiva a sus estudiantes a tomar contacto con cada una de las organizaciones comunitarias o segmento al cual dirigir su proyecto, estableciendo los procedimientos y conductos regulares para canalizar la información.

Estudiantes:

- › En grupo, toman contacto con el curso asignado o la institución social para trabajar la actividad y el itinerario turístico, considerando las características y expectativas del grupo asignado, contemplando las normas de seguridad y prevención de riesgos.
- › Una vez definido el problema o complejidad, debe ser aprobado por su docente para el desarrollo del proyecto.

Docente:

- › Debe disponer para sus estudiantes materiales necesarios o formas de obtenerlos, información de lugares donde encontrarlos y los permisos o autorizaciones necesarias.
- › Durante todo el proceso, cumple las funciones de orientador o asesor.
- › Asigna los integrantes del equipo.
- › Asigna los subtemas del proyecto.

Estudiantes:

- › Recopilan, analizan y organizan la información disponible pertinente al tema a desarrollar, tomando contacto directo con el segmento o el público asignado.
- › Cada grupo de estudiantes crea un listado de actividades, lo más detallado posible, y se organizan para desarrollar el proyecto, considerando los siguientes pasos:
 - Investigan de acuerdo al listado de actividades y a los materiales que estarán involucrados.
 - Crean un listado de las etapas, considerando el segmento de público asignado.
 - Previa enseñanza de su docente, los y las estudiantes crean una carta Gantt, indicando las metas y los tiempos para desarrollar las actividades planificadas.
- › Formulan el itinerario turístico definitivo, considerando las expectativas del curso asignado o la institución social.
- › Elaboran un mapa turístico con la ruta definida.

Docente:

- › Deberá acompañar en el avance de sus estudiantes así como crear pautas de evaluación para supervisar sus avances.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN	Recursos: <ul style="list-style-type: none">› Sala de enlaces.› Papel de tamaño oficio.› Acceso a computador con conexión a internet.› Equipo de proyección multimedia.› Impresora.› Material de escritorio.› Material con información técnica de proyectos.› Textos guías.› Pauta de evaluación de exposición oral.› Pauta con indicaciones generales del proyecto.› Pauta de coevaluación.› Pauta de evaluación del proceso.
CIERRE	Estudiantes: <ul style="list-style-type: none">› Cada equipo de trabajo expone el itinerario al grupo asignado, puntualizando la información más relevante (fechas, horarios, requerimientos especiales para la salida).› Realizan coevaluación de la actividad. Docente: <ul style="list-style-type: none">› Retroalimenta la actividad, enfatizando los procedimientos para la elaboración de una ruta turística, reforzando las técnicas de prevención de riesgos y las técnicas de comunicación efectiva.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Conducción de grupos turísticos
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Guiar a grupos en situaciones reales
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	14 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p>2. Conduce a los clientes, aplicando técnicas y procedimientos de guiado, de acuerdo a los estándares de la industria, utilizando técnicas de comunicación efectiva en inglés o español.</p>	<p>2.1 Selecciona técnicas de guiado apropiadas al tipo de programa turístico y al tipo de cliente para una óptima prestación del servicio.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Demostración guiada

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Docente:

- › Utilizando las técnicas de demostración guiada, esquematiza sus pasos.
- › Prepara una guía de trabajo con las técnicas de guiado, señalando sus pasos.
- › Considera la disponibilidad de información de guiado en diferentes escenarios, que permita a sus estudiantes extraer los conocimientos que requieran en otras circunstancias, como por ejemplo, guiar en un museo, guiar a bordo de un bus, guiar en un espacio abierto, en una reserva ecológica, etc.
- › Considera las características de los tipos de clientes que pueden adquirir un determinado programa turístico.
- › Dispone pautas de trabajo variadas, dependiendo de los lugares a visitar, de los tipos de clientes, del tiempo en horas del programa turístico, etc.
- › Prepara una pauta de corrección de guía.
- › Prepara una pauta de coevaluación.
- › Gestiona la disponibilidad de los equipos.

Recursos:

- › Apuntes técnicos de guiado, cuestionario técnico y computador.



DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN

Docente:

- › Pone en contexto la actividad a realizar.
- › Presenta las técnicas de guiado, contextualizadas tanto al grupo u organización comunitaria seleccionada en la actividad anterior (“Preparando rutas turísticas”), como a las necesidades recreativas, a los espacios, al transporte y actividades de animación turística contempladas para tal efecto.
- › Organiza a sus estudiantes y los invita a seguir con atención la actividad de aprendizaje, de acuerdo a la guía y a las pautas preparadas para la actividad, invitándolos a observar y participar activamente en ella, en la que se considera adquirir habilidad y destreza en cada una de las técnicas de guiado especificadas, utilizando el idioma inglés.
- › Incentiva a sus estudiantes, simulando las técnicas de guiado, ejemplificando su aplicación en situaciones concretas e interactúa con sus estudiantes en el desarrollo de la actividad, explicando los procedimientos.

Estudiantes:

- › Desarrollan las explicaciones y técnicas apropiadas a su público objetivo.

Docente:

- › Demuestra los pasos secuenciales para el procedimiento de conducción de grupos turísticos.
- › Junto a sus estudiantes se trasladan a un lugar externo, apropiado para la demostración de las técnicas de guiado, donde expone los procedimientos de guiado.

Estudiantes:

- › Cada estudiante aplica y explica lo realizado en el paso anterior por parte de su docente.
- › Divididos en grupos, replican la información recibida por su docente, guiando a sus propios compañeros, desempeñando cada uno de ellos el rol de guía.
- › El o la docente debe corregir solo si está en peligro él, el equipo o los instrumentos.
- › Luego, cada estudiante explica y argumenta por qué lo hace de esa manera.
- › Finalmente, cada estudiante indica las técnicas de guiado seleccionadas, considerando el ambiente y las características del grupo y comenta el porqué de su elección.

Docente:

- › Filma la actividad que desarrollan sus estudiantes.
- › En conjunto con sus estudiantes evalúa la actividad.

Recursos:

- › Apuntes técnicos de guiado.
- › Guías de aprendizaje con las tareas, indicaciones y procedimientos que deben realizar.
- › Proyector de multimedia.
- › Computador.
- › Amplificación inalámbrica y portátil.
- › Filmadora.
- › Pautas de: confección de informe, observación de la actividad, evaluación de informe, exposición oral, cuestionario técnico.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

CIERRE

Estudiantes:

- › De regreso en la sala de clases, elaboran un informe escrito sobre las técnicas de guiado.
- › Observan las filmaciones.
- › Al término de la actividad cada grupo expone su experiencia de la actividad realizada.
- › Cada estudiante coevalúa a los integrantes de su grupo.

Docente:

- › Corrige los errores y retroalimenta.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO	Conducción de grupos turísticos	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR
<p>2. Conduce a los clientes, aplicando técnicas y procedimientos de guiado, de acuerdo a los estándares de la industria, utilizando técnicas de comunicación efectiva en inglés o español.</p>	<p>2.1 Selecciona técnicas de guiado apropiadas al tipo de programa turístico y al tipo de cliente para una óptima prestación del servicio.</p>	<p>A Comunicarse oralmente y por escrito con claridad, utilizando registros de habla y de escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con los interlocutores.</p> <p>B Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas, normativas diversas, legislación laboral, así como noticias y artículos que enriquezcan su experiencia laboral.</p> <p>C Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p> <p>D Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros <i>in situ</i> o a distancia, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.</p> <p>H Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.</p>

Selección de cómo evaluar

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS
<p>El o la docente se dirige a un lugar externo al liceo, puede ser una plaza o espacio abierto, donde mediante la técnica de demostración guiada, enseñará a sus estudiantes las técnicas de guía más apropiada para la conducción de grupos.</p> <p>Luego, los y las estudiantes, divididos en grupos y con un guía a cargo, replicarán las técnicas enseñadas por su docente, rotando en la función de guía turístico.</p>	<p>Rúbrica:</p> <ul style="list-style-type: none">› Mantiene el contacto visual e interacción permanente con sus interlocutores durante su exposición.› Vocabulario para entregar la información y para dirigirse al grupo.› Brinda las normas de acogida y despedida al grupo al cual dirige.› Conoce y maneja información de los lugares que visita.› El contenido de la información combina datos interesantes, anécdotas, hechos relevantes, eventos importantes.› Entrega la información en forma fluida (sin leer), salvo para datos estadísticos o fechas importantes.› Entrega la información en los tiempos correspondientes.› Entrega la información con volumen, ritmo y tono de voz adecuado.› Demuestra una constante preocupación en mantener al grupo cohesionado e informado.› Utiliza un vocabulario asequible a la generalidad del grupo.› Utiliza las explicaciones anexas ante dudas o falta de comprensión por parte de los miembros del grupo.› Evita permanentemente la utilización de modismos, usándolos solo en casos necesarios o relevantes.› Cautela la correcta comprensión de lo transmitido antes de avanzar con la descripción.

BIBLIOGRAFÍA

Cabo, M. (2004). *Asistencia y guía de grupos*. Madrid: Thomson – Paraninfo.

Cabo, M. (2004). *Información turística en destino*. Madrid: Thomson – Paraninfo..

Picazo, C. (2008). *Asistencia y guía a grupos turísticos*. Madrid: Síntesis.

Uribe, P. (1984). *Atención médica en emergencias*. Santiago: Universitaria.

Weingarten, C. (2010). *Contrato de turismo: Derechos y obligaciones de la empresa de turismo*. Buenos Aires: Abeledo - Perrot.

Sitios web recomendados

Sello de Calidad Turística. (2011). *Normas de Guías de Turismo*.

Recuperado de: https://www.google.cl/#bav=on.2,or.r_qf.&fp=fa7bef179d3ae7bf&q=norma+guias+de+turismo+en+chile

Instituto Nacional de Normalización. (2007). *Norma Chilena de Guías de Turismo*.

Recuperado de: <http://www.calidadturistica.cl/archivos/guias/Guia-de-Turismo-local-y-guia-de-turismo-de-sitio-NCh03092-2007-047.pdf>

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo 2015).

8. Elaboración de programas turísticos

INTRODUCCIÓN

El principal objetivo de este módulo, de 228 horas pedagógicas, es que los y las estudiantes sean capaces de crear, planificar y costear productos turísticos según la demanda existente, principalmente realizando programas turísticos dentro de Chile y motivando a la innovación e integración de agentes culturales presentes en el destino (comunidades, tradiciones, etc.).

Además, se espera que los y las estudiantes puedan desarrollar conocimientos y habilidades para orientar las demandas de los clientes, y que puedan además promover y vender servicios turísticos. En tal sentido, se busca desarrollar conocimientos y capacidades para elaborar propuestas y describir servicios turísticos, tanto en el ámbito nacional como internacional.

La motivación principal debiera ser convertirse en un microempresario turístico o en un agente promulgador de una actividad turística sustentable dentro de su comuna, viendo posibilidades de alianzas estratégicas, convenios, capacitaciones, etc., para promover productos turísticos competitivos.

En este módulo, se espera que cada estudiante logre desarrollar conocimientos y habilidades para prestar un servicio de información turística que satisfaga las necesidades de las personas que lo demanden; para obtener, clasificar, procesar información de interés turístico; que puedan reconocer las necesidades y motivaciones de viaje de los turistas, y que pueda organizar ofertas turísticas, a través de combinaciones de alternativas.

Para lo anterior, se recomienda que los diferentes contenidos y estrategias de enseñanza se orienten a contextualizar los aprendizajes en forma práctica y reflexiva, en situaciones reales, virtuales o de simulación, utilizando el laboratorio de simulación.

Finalmente, las evaluaciones serán simulaciones, proyectos, informes escritos y presentaciones.

APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 8 · ELABORACIÓN DE PROGRAMAS TURÍSTICOS		228 HORAS	CUARTO MEDIO	
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD				
<p>OA 6 Elaborar propuestas de programas turísticos básicos, de acuerdo a los contextos locales, a los atractivos existentes y a las características de los turistas a quienes se orienta, e incorporando información relevante (costos, accesos, transportes, alojamientos, servicios de alimentación, actividades posibles de realizar, entre otros), considerando las normativas y regulaciones vigentes.</p>				
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
<p>1. Organiza programas turísticos según la demanda turística, considerando el tipo de ofertas del lugar, los atractivos turísticos, las normativas y regulaciones vigentes.</p>	<p>1.1 Reconoce y describe tipos de programas turísticos, de acuerdo a la industria, ya sea rural, ecológica, negocios, deportiva, salud, religiosa, cultural, enológica, intereses especiales, playera, urbana, etc., identificado sus principales servicios.</p>	A	B	D
	<p>1.2 Reconoce y clasifica elementos, agentes activos y atractivos turísticos que conforman un programa turístico, según lo solicitado por el cliente.</p>	H		
	<p>1.3 Selecciona distintos atractivos turísticos para crear un programa turístico, planificando los distintos servicios y actividades, en función de las características del grupo y el tiempo establecido.</p>	A	B	D
	<p>1.4 Considera los insumos necesarios para realizar el programa, concretando el ámbito temporal y territorial del itinerario.</p>	H		
	<p>1.5 Construye el itinerario del programa turístico, de acuerdo a las características y distancias de los lugares turísticos, tipo de servicios requeridos y las necesidades e intereses del cliente, considerando las normativas y regulaciones vigentes.</p>	A	B	C
		D	H	

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
2.	Calcula el valor final de un programa turístico, aplicando variables de precios en el coste de los servicios turísticos, considerando la duración y el tipo de servicio turístico.	2.1 Establece los precios de los programas según el número de personas, el tipo de hoteles, la cantidad y tipo de servicios, temporadas y duración.	A	B	C
		2.2 Costea servicios turísticos de un programa turístico, considerando los impuestos asociados a cada uno de los servicios turísticos.	D	H	
		2.3 Calcula el valor final del precio al público de un programa turístico, y detalla los costos y servicios involucrados.	A	B	C
			D	H	

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Elaboración de programas turísticos
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Ejecutando programas turísticos
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	35 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
1. Organiza programas turísticos según la demanda turística, considerando el tipo de ofertas del lugar, los atractivos turísticos, las normativas y regulaciones vigentes.	1.3 Selecciona distintos atractivos turísticos para crear un programa turístico, planificando los distintos servicios y actividades, en función de las características del grupo y al tiempo establecido.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Método de proyecto

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Docente:

- › Elabora textos guías, referentes a elaboración de proyectos y al trabajo en equipo, los que debe facilitar a sus estudiantes.
- › Prepara un video o una presentación en formato digital respecto de los factores a considerar en la selección de atractivos turísticos, de acuerdo a la naturaleza del programa y a las características del grupo destinatario.
- › Determina el número de estudiantes para integrar el equipo de trabajo, se recomienda cuatro por grupo.
- › Aclara que los resultados del proyecto deben ser posibles de aplicar en algunas de las organizaciones comunitarias de la localidad.
- › Prepara una base de datos con las organizaciones comunitarias del sector, para que los estudiantes elaboren un programa turístico, considerando el grupo etario y los intereses.
- › Prepara la pauta de avance y confecciona la evaluación del proyecto.
- › Prepara una pauta de coevaluación.
- › Gestiona los recursos para el traslado.

Recursos:

- › Acceso a computador e internet.
- › Impresora.
- › Material de escritorio.

8.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

<p>EJECUCIÓN</p>	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Entrega la información y documentos respecto de las reglas y de las normas a considerar en la elaboración del proyecto. › Organiza a sus estudiantes en grupos y asigna un computador. › Incentiva a sus estudiantes a definir el centro comunitario con el cual trabajará. › Controla el avance de los proyectos, aplicando la evaluación de avance, diseñada para tal efecto. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Los grupos de estudiantes seleccionan un centro comunitario, identificando las características de los usuarios (número de usuarios, edad, programa turístico que desean, traslado y servicios requeridos). › Presentan al docente su proyecto. › Los grupos de trabajo toman contacto con la organización seleccionada, presentan y evalúan su proyecto, verifican los datos, recopilan información sobre los intereses y motivaciones de viaje de la organización. › De acuerdo a la investigación realizada, planifican y organizan el trabajo, y crean una carta Gantt. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Acceso a computador e internet. › Equipo de proyección multimedial. › Impresora. › Material de escritorio. › Textos guías. › Pauta de evaluación de exposición oral. › Pauta de coevaluación. › Recursos para el traslado. › Amplificación portátil. › Recursos para el traslado.
<p>CIERRE</p>	<p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Cada grupo expone el programa turístico elaborado, a la organización comunitaria seleccionada. › Presentan un informe final que dé cuenta de la gestión, ejecución y evaluación del proyecto. <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Retroalimenta la actividad, y comparte la evaluación entre sus estudiantes.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Elaboración de programas turísticos
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Costeando un programa turístico
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	35 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p>2. Calcula el valor final de un programa turístico, aplicando variables de precios en el coste de los servicios turísticos, considerando la duración y el tipo de servicio turístico.</p>	<p>2.3 Calcula el valor final del precio al público de un programa turístico, y detalla los costos y servicios involucrados.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Guía de trabajo

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Docente:

- › Prepara la presentación multimedia, considerando los diversos factores que inciden en el precio final de un programa turístico.
- › Prepara guías de trabajo, con diferentes servicios que deberá costear el o la estudiante, con las tareas e indicaciones y procedimientos que deben realizar.
- › Dispone de cotizaciones de diferentes tipos de servicios turísticos.
- › Prepara una pauta de corrección de la guía e informes.
- › Entrega a sus estudiantes la guía de trabajo.
- › Facilita los equipos y herramientas necesarias.

Recursos:

- › Libros técnicos.
- › Calculadora.
- › Computador.
- › Impresora.
- › Cotizaciones diversas.

8.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Contextualiza y motiva a sus estudiantes respecto de la lectura comprensiva de la información disponible para cada uno de los servicios turísticos.› En una clase expositiva, da a conocer a sus estudiantes los diversos factores que inciden en el precio final de un programa turístico (impuestos, duración, tipo y categorías de hoteles, cantidad de personas, temporada, comisiones, tipo de cambio). <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Desarrollan la guía de trabajo con la guía proporcionada por su docente.› Costean programas turísticos considerando variables como el número de personas, los tipos de servicios, temporada, medio de transporte, alimentación, city tour, duración, impuestos, comisiones, etc., estableciendo los precios finales al público. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none">› Libros técnicos.› Guías de trabajo.› Calculadora.› Pautas de confección de informe, de observación, de evaluación de exposición oral y de evaluación de informe.
CIERRE	<p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Revisan las guías de trabajo y exponen el valor final del programa turístico, señalando los servicios cotizados, de acuerdo a las características del grupo, entregando un precio por persona y grupal. <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Retroalimenta en base a los resultados de cada exposición e ítems considerados en la pauta de evaluación.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO	Elaboración de programas turísticos	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR
<p>1. Organiza programas turísticos según la demanda turística, considerando el tipo de ofertas del lugar, los atractivos turísticos, las normativas y regulaciones vigentes.</p>	<p>1.3 Selecciona distintos atractivos turísticos para crear un programa turístico, considerando las características del grupo destinatario y el tiempo establecido para el programa.</p>	<p>A Comunicarse oralmente y por escrito con claridad, utilizando registros de habla y de escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con los interlocutores.</p> <p>B Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas, normativas diversas, legislación laboral, así como noticias y artículos que enriquezcan su experiencia laboral.</p> <p>C Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p> <p>D Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros <i>in situ</i> o a distancia, solicitando y <i>prestando</i> cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.</p> <p>E Tratar con respeto a subordinados, superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.</p> <p>H Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.</p>

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR
		<p>K</p> <p>Prevenir situaciones de riesgo y enfermedades ocupacionales, evaluando las condiciones del entorno del trabajo y utilizando los elementos de protección personal según la normativa correspondiente.</p>

Selección de cómo evaluar

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS
<p>Estudiantes contactan organizaciones comunitarias de su localidad, para gestionar una visita y coordinar la organización de un programa turístico, de acuerdo a las necesidades y características del grupo.</p> <p>Se evaluarán los aspectos técnicos, actitudinales y la presentación, mediante una pauta de conocimiento de los y las estudiantes. La evaluación contempla: la organización y la presentación del programa turístico escogido, los elementos tangibles e intangibles que lo componen, tanto en los servicios incluidos como en los no incluidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> › Al evaluar, se sugiere considerar los aspectos a continuación detallados: <ul style="list-style-type: none"> - la presentación cumple con criterios ortográficos y de redacción y con los tiempos establecidos. - la presentación cumple, con la secuencia lógica de la información, el contenido, la ortografía y la redacción, además de las fuentes utilizadas. - En relación a los aspectos individuales actitudinales; se presenta con vestimenta formal, según los estándares de la industria; respeta los tiempos acordados para la presentación; puntualidad; uso del vocabulario, según los estándares de la industria turística, y mantienen una actitud de respeto frente a sus compañeros. 	<p>Escala de apreciación:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Definen y presentan un producto turístico. › Señalan y explican los elementos que lo componen. › Hacen referencia a los servicios incluidos y a los no incluidos. › Vocabulario. › Postura corporal. › Habla claramente. › Contenido. › Entusiasmo. › Vestimenta adecuada. › Volumen de voz. › Apoyo audiovisual. › Comprensión del tema y respuestas claras a las consultas.

BIBLIOGRAFÍA

Del Alcázar, B. (2002). *Los canales de distribución en el sector turístico*: Madrid: Esic.

Chan, N. (2005). *Circuitos turísticos: Programación y cotización*. Argentina: Ediciones Turísticas

Vogeler, C. (2012). *El mercado turístico: Estructura, operaciones y procesos de producción*. Madrid: Centro de Estudios.

Sitios web recomendados

Organización Mundial del Turismo: *Búsqueda de estadísticas, destinos a nivel mundial.*

Recuperado de: <http://www.omt.com>

OMT. (2014). *Red de la Organización Mundial del Turismo.*

Recuperado de: <http://www2.unwto.org/es>

Europamundo. (2014). *Información y catálogo internacional.*

Recuperado de: <http://www.europamundo.com/>

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo de 2015).

9. Inglés para la comunicación escrita en turismo

INTRODUCCIÓN

Este módulo tiene una duración de 152 horas pedagógicas y sus actividades y ejemplos de evaluación permitirán a cada estudiante estar en contacto con el idioma inglés en situaciones similares a las reales, por medio de grabaciones o videos, y le darán la oportunidad de usar el idioma aprendido en escenarios simulados, como en juegos de roles o en presentaciones.

Durante el desarrollo de este módulo, se espera que los y las estudiantes puedan comprender textos escritos, informativos y descriptivos, tanto impresos como digitales, y puedan extraer información específica y general de ellos. Asimismo, se espera que sean capaces de escribir mensajes simples y breves en inglés, como completar formularios, redactar *e-mails* o notas.

Los resultados esperados de los aprendizajes se orientan a que el o la estudiante sea capaz de producir textos libres y funcionales, respetando las exigencias técnicas del idioma, siguiendo una línea argumentativa lógica, acorde al contexto del mensaje y a la situación presentada, en un entorno laboral que requiere que la o el técnico de nivel medio en Servicios de Turismo sea competente en comunicar en textos escritos, información turística relevante y fidedigna, aplicando un lenguaje técnico apropiado a cada circunstancia.

Además, se espera que el o la estudiante sea capaz de comprender, analizar y utilizar textos escritos que se encuentren en diversas publicaciones del ámbito turístico, identificando los principales elementos contenidos en el texto, interpretando información presentada en diversos formatos, estableciendo conclusiones coherentes y asertivas.

APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO 9 · INGLÉS PARA LA COMUNICACIÓN ESCRITA EN TURISMO	152 HORAS	CUARTO MEDIO
--	------------------	---------------------

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD

OA 7

Comunicarse en inglés básico con los turistas, atendiendo sus necesidades y requerimientos.

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS
1. Lee y comprende información general, específica y vocabulario del área de textos técnicos turísticos en idioma inglés, para desarrollar material de comunicación, de acuerdo a los estándares de la industria	1.1 Completa registros y fichas, de acuerdo a la información turística recepcionada, mediante avisos publicitarios (eventos especiales, atractivos turísticos, alojamiento, viajes, etc.).	A B C D E H
	1.2 Consulta e interpreta mapas turísticos, manuales, instructivos, folletos turísticos, para informar y orientar al turista.	A B C D E H
	1.3 Extrae información general y detalles de textos descriptivos, como folletos o artículos acerca de lugares turísticos, instalaciones y equipamiento turístico en general.	A B C D E H
	1.4 Reconoce palabras y expresiones relacionadas con la industria turística en textos orales, escritos y en <i>software</i> de reservas turísticas (hoteleras y aéreas).	A B H

9.

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
2.	Elabora textos informativos simples y complejos, breves y extensos en inglés (como <i>e-mails</i> , indicaciones, explicaciones, notas o referencias).	2.1 Registra información de un pasajero en inglés, en formularios y <i>vouchers</i> , consignando los antecedentes de identificación del cliente, su procedencia, entre otros datos relevantes en la atención turística.	A	B	C
			D	E	H
		2.2 Redacta y envía <i>e-mails</i> en los que dan indicaciones, ofrecen disculpas, hacen una confirmación de una reserva o de un servicio turístico, cotizan servicios turísticos u otros.	A	B	C
		D	E	H	
		2.3 Elabora trípticos informativos, folletos o flyers con información relevante de un programa turístico, atractivo turístico, servicios hoteleros o de alimentación.	A	B	C
			D	E	H
3.	Diseña un programa turístico en idioma inglés, considerando todas las etapas y que incorpore los intereses de los clientes.	3.1 Selecciona actividades turísticas, según lo solicitado por los clientes y el tipo de servicio contratado, utilizando el idioma inglés.	A	B	C
			D	H	
		3.2 Elabora y evalúa un programa con los distintos servicios y actividades, los costos relacionados, considerando el tipo de cambio, las características del grupo y el tiempo establecido, utilizando idioma inglés.	A	B	C
		D	H		
		3.3 Comunica la programación de las explicaciones informativas ofertadas, utilizando idioma inglés.	A	B	C
			D	E	

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Inglés para la comunicación escrita en turismo
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Creando un afiche publicitario en inglés
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	10 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
1. Lee y comprende información general, específica y vocabulario del área de textos técnicos turísticos en idioma inglés, para desarrollar material de comunicación, de acuerdo a los estándares de la industria.	1.1 Completa registros y fichas, de acuerdo a la información turística recepcionada mediante avisos publicitarios (eventos especiales, atractivos turísticos, alojamiento, viajes, etc.).
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Guía de trabajo

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Docente:

- › Selecciona audios de avisos publicitarios de la industria turística y de atractivos turísticos.
- › Prepara una guía de trabajo que defina los aprendizajes previos y logre el incremento del vocabulario, con información turística en inglés, extraída de afiches publicitarios, revistas de viajes, folletería, etc., con actividades como diálogos, vocabulario, completar frases y oraciones, además de comprensión de lectura.
- › Prepara diversos formatos y fichas de registro de información turística en inglés.
- › Prepara una pauta de confección y corrección de afiche publicitario de un destino turístico.
- › Prepara las instrucciones de la actividad.
- › Prepara una lista de cotejo para la autoevaluación de sus estudiantes.
- › Prepara el material correspondiente a la actividad, como las guías de aprendizaje, y diferentes pautas a aplicar.

Recursos:

- › Radio con CD *player*.
- › Parlantes.
- › Material de audio y video.
- › Revistas de viajes.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Pone en contexto la actividad a realizar.› Explica a sus estudiantes cada una de las actividades a realizar y entrega las instrucciones generales, enfatizando en la importancia del vocabulario técnico.› Divide al curso en duplas de trabajo para el desarrollo de la guía y posterior confección del afiche publicitario.› Controla la ejercitación, hasta que cada estudiante domina la destreza. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Escuchan los audios preparados por su docente y completan la guía de trabajo y los formularios de registro de información.› Diseñan un afiche publicitario de un destino turístico, de acuerdo a las indicaciones especificadas en la pauta de confección.› Seleccionan y redactan información turística en inglés, de acuerdo a los anuncios publicitarios considerados para el afiche.› Utilizan la lista de cotejo para controlar el volumen de voz, entonación, fonética y vocabulario.› Finalmente, practican hasta no cometer errores. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none">› Proyector.› Radio con CD player.› Parlantes.› Proyector multimedia.› Material de audio y video.› Revistas de viajes.› Guía de trabajo.› Materiales de escritorio.› Pliegos de cartulina blanca.› Pauta de evaluación de exposición oral.
CIERRE	<p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Presentan sus afiches publicitarios. <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Corrige la fonética, el vocabulario, el volumen de voz y la entonación. La evaluación es compartida con sus estudiantes.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Inglés para la comunicación escrita en turismo
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Registrando información de pasajeros
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	10 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
<p>2. Elabora textos informativos simples y complejos, breves y extensos en inglés (como <i>e-mails</i>, indicaciones, explicaciones, notas o referencias).</p>	<p>2.1 Registra información de un pasajero en inglés, en formularios y <i>vouchers</i>, consignando los antecedentes de identificación del cliente, su procedencia, entre otros datos relevantes en la atención turística.</p>
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Guía de trabajo

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Docente:

- › Selecciona los audios de requerimiento de alojamiento por parte de un pasajero en un hotel y venta de servicios turísticos en una agencia de viajes.
- › Prepara una guía de trabajo que defina los aprendizajes previos y logre el incremento del vocabulario, con actividades como diálogos, vocabulario, completar frases y oraciones, además de comprensión de lectura, en base a los audios en inglés seleccionados por el o la docente.
- › Prepara un *vouchers* de venta de servicios, para el registro de información por parte del o la estudiante.
- › Prepara los diversos formatos y fichas de registro de información turística en inglés.
- › Prepara las instrucciones de la actividad.
- › Prepara una lista de cotejo para la autoevaluación de sus estudiantes.
- › Prepara el material correspondiente a la actividad, como las guías de aprendizaje y diferentes pautas a aplicar.

Recursos:

- › Proyector.
- › Radio con CD *player*.
- › Parlantes.
- › Material de audio y video.
- › Revistas de viajes.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Pone en contexto la actividad a realizar.› Explica a sus estudiantes cada una de las actividades a realizar y entrega las instrucciones generales, enfatizando en la importancia del vocabulario técnico y de la pronunciación.› Divide al curso en duplas de trabajo.› Lee en voz alta un diálogo y solicita a sus estudiantes completar un <i>voucher</i> de venta de servicios turísticos.› Controla la ejercitación, hasta que cada estudiante domina la destreza. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Escuchan los audios preparados por su docente y completan la guía de trabajo y los formularios de registro de información de pasajeros, por ejemplo, <i>check in</i> en un hotel, o información personal del pasajero para la venta de un programa turístico.› En duplas, replican la misma actividad, con otros diálogos entregados por su docente para que uno lea en voz alta la información y su compañero registre, en el formato indicado, todos los antecedentes posibles de completar, de acuerdo a la información proporcionada en el diálogo.› Usan la lista de cotejo para controlar el volumen de voz, entonación, fonética y vocabulario.› Finalmente, practican hasta no cometer errores. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none">› Proyector.› Radio con CD <i>player</i>.› Parlantes.› Proyector multimedia.› Material de audio y video.› Revistas de viajes.› Guía de trabajo.› Pauta de evaluación de texto escrito.
CIERRE	<p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Presentan sus fichas de registro y <i>voucher</i>. <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Corrige y destaca la importancia de la expresión escrita y uso de vocabulario técnico.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO	Inglés para la comunicación escrita en turismo	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR
<p>1. Lee y comprende información general, específica y vocabulario del área de textos técnicos turísticos en idioma inglés, para desarrollar material de comunicación, de acuerdo a los estándares de la industria.</p>	<p>1.1 Completa registros y fichas, de acuerdo a la información turística recepcionada mediante avisos publicitarios (eventos especiales, atractivos turísticos, alojamiento, viajes, etc.).</p>	<p>A Comunicarse oralmente y por escrito con claridad, utilizando registros de habla y de escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con los(as) interlocutores.</p> <p>B Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas, normativas diversas, legislación laboral, así como noticias y artículos que enriquezcan su experiencia laboral.</p> <p>C Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p> <p>D Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros <i>in situ</i> o a distancia, solicitando y prestando cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.</p> <p>E Tratar con respeto a subordinados, superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.</p> <p>H Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.</p>

9.

Selección de cómo evaluar

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS
<p>El o la docente presenta a sus estudiantes diferentes diálogos de turistas en inglés, que se pueden presentar en las siguientes situaciones: un turista que realiza el <i>check in o check out</i> en un establecimiento hotelero; un turista que adquiere un programa de viaje, y un informador o agente de viaje que entrega información de un atractivo turístico.</p> <p>Estudiantes, agrupados en duplas, trabajan con la información. Uno de ellos lee los diálogos y la información de los atractivos turísticos y en forma simultánea el otro estudiante registra la información en las fichas y formatos correspondientes. Luego, se rotan las funciones, con otros diálogos proporcionados por su docente.</p>	<p>Lista de cotejo:</p> <ul style="list-style-type: none">› Toman nota y completan registros y fichas, de acuerdo a la información escuchada.› Identifican información general y específica en descripciones y avisos; por ejemplo, información de horarios de vuelos, ubicación, reservas, etc.› Leen y explican información en mapas, folletos, boletas, menús, etc., a los clientes.› Identifican información general y detalles en textos descriptivos, como folletos o artículos acerca de lugares o instalaciones.

BIBLIOGRAFÍA

Alcaraz, E. (2006). *Diccionario de términos de turismo y ocio: Español-inglés, inglés-español* Barcelona: Ariel.

Dubicka, I., & O’Keefe, M. (2013). *English for international tourism*. Harlow: Pearson.

Jones, L. (2005). *Welcome! English for the Travel and Tourism Industry*. Cambridge: Cambridge University Press.

Medlik, S. (2003). *Dictionary of Travel, Tourism and Hospitality*. Oxford: Routledge.

O’Hara, F. (2002). *Be my Guest. English for the Hotel Industry*. Cambridge: Cambridge University Press.

Redman, S. (2003). *English Vocabulary in Use. Pre-intermediate &Intermediate*. Cambridge: Cambridge University Press.

Stott, T. y Revelle, R. (2005). *Highly Recommended: English for the Hotel and Catering Industry*. Oxford: Oxford University Press.

Walker, R. y Harding, K. (2009). *Oxford English for Careers: Tourism 1*. Oxford: Oxford University Press.

Sitios web recomendados

Pearson. (2014). *English for International Tourism* .
Recuperado de: <http://www.pearsonelt.com/tourism/samples>

University Cambridge. (2014). *Bienvenidos a Cambridge Dictionaries*.
Recuperado de: [Onlinehttp://dictionary.cambridge.org/es/](http://dictionary.cambridge.org/es/)

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo de 2015).

Módulo común: Emprendimiento y empleabilidad

INTRODUCCIÓN

A diferencia de los otros módulos, este responde a Objetivos de Aprendizaje Genéricos y no a los de Especialidad. Al finalizar, se espera que los y las estudiantes hayan desarrollado las competencias necesarias para:

- › Tratar con respeto a subordinados, superiores, colegas, clientes y personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.
- › Respetar y solicitar respeto de deberes y derechos establecidos, así como de aquellas normas culturales internas de la organización que influyen positivamente en el sentido de pertenencia y en la motivación laboral.
- › Participar en diversas situaciones de aprendizaje, formales e informales, y calificarse para desarrollar mejor su trabajo actual o bien para asumir nuevas tareas o puestos de trabajo, en una perspectiva de formación permanente.
- › Empezar iniciativas útiles en los lugares de trabajo o proyectos propios, aplicando principios básicos de gestión financiera y administración para hacerlos viables.
- › Tomar decisiones financieras bien informadas, con proyección a mediano y largo plazo, respecto del ahorro, especialmente, del ahorro previsional, de los seguros, y de los riesgos y oportunidades del endeudamiento crediticio así como de la inversión.

Todas estas capacidades son muy relevantes para asegurar la empleabilidad y para generar condiciones personales para el emprendimiento en estudiantes de las especialidades de Formación Técnico-Profesional.

En este contexto, se considerará la siguiente definición de *empleabilidad*: “La empleabilidad se entiende como el conjunto de aptitudes y de actitudes que brindan a un individuo la oportunidad de ingresar a un puesto de trabajo y además de permanecer y progresar en él” (Campos, 2003, p. 3).

En cuanto al concepto de *emprendimiento*, el Centro Internacional para la Educación y Formación Técnica y Profesional –UNEVOC–, perteneciente a la Unesco, señala que es una competencia clave en el proceso educativo, en la medida que permite transformar ideas en acciones, potenciando la creatividad y la seguridad en sí mismos para lograr las metas que se proponen (UNEVOC, 2006).

Otras descripciones del concepto *emprendimiento* llevan a concluir que se trata de un proceso dinámico, una actividad intencionada que debe ayudar a las personas al desarrollo e integración de sus capacidades de pensar, establecer relaciones, determinar pautas, inferir conclusiones y descubrir situaciones y consecuencias.

De esta manera, en el módulo de Emprendimiento y empleabilidad se busca que los y las estudiantes desarrollen su capacidad emprendedora, observando la realidad y descubriendo nuevas posibilidades de construirla, a partir de formas innovadoras de trabajo y haciendo uso de sus capacidades creativas. Además, se espera que comprendan los principales códigos formales e informales que regulan el trabajo y cómo la ley chilena participa de esta regulación, y que comprendan las relaciones de empleados y empleadores, de modo que puedan poner en práctica las competencias de emprendimiento dentro de este contexto.

APRENDIZAJES ESPERADOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

MÓDULO COMÚN · EMPRENDIMIENTO Y EMPLEABILIDAD		76 HORAS	CUARTO MEDIO
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD			
<i>(Este módulo, en su diseño inicial, no está asociado a Objetivos de Aprendizaje de la Especialidad, sino a Genéricos. No obstante, para su desarrollo, puede asociarse a un Objetivo de la Especialidad como estrategia didáctica).</i>			
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS	
1. Diseña y ejecuta un proyecto para concretar iniciativas de emprendimiento, identificando las acciones a realizar, el cronograma de su ejecución y los presupuestos, definiendo alternativas de financiamiento y evaluando y controlando su avance.	1.1 Recolecta, organiza y analiza información para identificar oportunidades de emprendimiento en su propia comunidad y región, considerando diferentes ámbitos de aplicación (deporte, tecnología, medioambiente y energía, entre otros).	B	H I J
	1.2 Evalúa las oportunidades de emprendimiento, tomando en cuenta sus fortalezas y debilidades, y considerando el contexto, los recursos existentes y las normativas vigentes relacionadas.	B	C H J
	1.3 Formula los objetivos para un plan de acción de una iniciativa de emprendimiento personal, productivo o social, considerando las condiciones del entorno y personales.	A	C J
	1.4 Formula un presupuesto detallado, determinando los recursos (financieros, humanos, tecnológicos y otros) requeridos para el desarrollo de su iniciativa, los plazos y los factores externos que afectan su desarrollo.	A L	C J

MC

APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS
	<p>1.5 Elabora un mecanismo de control de avance de su iniciativa de emprendimiento y evalúa las necesidades y las alternativas de financiamiento mediante aportes públicos y privados (créditos y ahorro).</p>	<p>C D L</p>
	<p>1.6 Ejecuta las acciones para alcanzar los objetivos planteados según la planificación realizada, perseverando pese a circunstancias adversas, evaluando los resultados y las amenazas, <i>ajustando</i> sus acciones para asegurar el éxito y compartiendo su experiencia con otros.</p>	<p>C D E</p> <p>J</p>
<p>2. Maneja la legislación laboral y previsional chilena como marco regulador de las relaciones entre trabajadores y empleadores, identificando los derechos y deberes de ambas partes, tanto individuales como colectivos, y la reconoce como base para establecer buenas relaciones laborales.</p>	<p>2.1 Selecciona la información relevante sobre los derechos laborales y previsionales de los trabajadores garantizados por la Constitución y el Código del Trabajo, para su propia contratación o de terceros a su cargo.</p>	<p>B F H</p>
	<p>2.2 Determina elementos críticos de diversos tipos de contratos y de finiquitos, considerando la legislación laboral vigente.</p>	<p>B F C</p>
	<p>2.3 Elabora propuestas de creación y desarrollo de organización sindical de acuerdo a la realidad de diferentes tipos de empresas, respetando la legislación vigente y la defensa de los derechos de los trabajadores.</p>	<p>B F H</p>

APRENDIZAJES ESPERADOS		CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS		
3.	Prepara los elementos necesarios para participar de un proceso de incorporación al mundo del trabajo, valorando y planificando su trayectoria formativa y laboral.	3.1 Sistematiza información desde organismos y empresas especializadas en intermediación laboral que existen en su entorno, analizando las perspectivas laborales, sus propias condiciones laborales y las normativas relacionadas.	B	G	H
		3.2 Elabora correctamente los documentos necesarios para iniciar una actividad laboral, como el <i>curriculum vitae</i> , reuniendo evidencias de cursos realizados, experiencia laboral previa y cartas de recomendación, y visualizando sus alternativas de acuerdo a sus expectativas y condiciones.	A	C	F
		3.3 Prepara las entrevistas y las situaciones de ingreso y promoción, identificando a personas e instituciones que pueden brindarle apoyo en este proceso.	A	E	H
		3.4 Evalúa si la remuneración mensual o semanal y el finiquito se han determinado de acuerdo al tipo de contrato firmado y a la legislación laboral vigente.	B	F	
		3.5 Selecciona la institución y la modalidad conveniente para su cobertura de salud y pensión, además del seguro de desempleo que le corresponde de acuerdo a su contrato y derechos, y lleva a cabo los trámites de afiliación.	B	H	L
4.	Selecciona alternativas de capacitación y de educación superior para fortalecer sus competencias o desarrollar nuevas y adquirir certificaciones, ya sea e-learning o presenciales, evaluando las diversas opciones de financiamiento.	4.1 Evalúa las necesidades futuras del mundo laboral en el ámbito de su especialidad y sus desafíos de formación, considerando las dinámicas de empleo, tendencias e innovaciones tecnológicas.	B	G	H
		4.2 Evalúa las ofertas de capacitación virtual y presencial disponibles en su entorno, incluyendo sus características (como duración, objetivos y costos) y requisitos generales.	B	G	H
		4.3 Evalúa las ofertas de educación superior disponibles en su entorno, incluyendo sus características (duración, acreditación, posibilidades de reconocimiento de aprendizajes previos y alternativas de financiamiento y becas) y requisitos de entrada.	B	G	H

MC

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Emprendimiento y empleabilidad
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Búsqueda de oportunidades ²
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	2 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
1. Diseña y ejecuta un proyecto para concretar iniciativas de emprendimiento, identificando las acciones a realizar, el cronograma de su ejecución y los presupuestos, definiendo alternativas de financiamiento y evaluando y controlando su avance.	1.1 Recolecta, organiza y analiza información para identificar oportunidades de emprendimiento en su propia comunidad y región, considerando diferentes ámbitos de aplicación (deporte, tecnología, medioambiente y energía, entre otros).
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Método de proyecto
DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:	
PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD ³	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Lee el marco conceptual de la actividad. › Prepara el material para la realización de la actividad. › Fotocopia y recorta las tarjetas incluidas en el material didáctico. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Computador. › Recursos de reproducción de material impreso. › Tarjetas del material didáctico.

² La presente actividad fue seleccionada de la guía *Atrévete a Empezar*, específicamente, de la actividad N° 2 denominada "Tugar, tugar, salir a buscar oportunidades". Se accede a este recurso y a las tarjetas señaladas en el siguiente enlace: http://portal.becasycreditos.cl/usuarios/formacion_tecnica/File/2011/IMAGINA/Emprendimiento_AA-2.pdf.

³ Como alternativa, las y los estudiantes pueden llevar a cabo una investigación sobre las nuevas tendencias en el sector productivo asociado a su formación.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

<p>EJECUCIÓN</p>	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Señala a sus estudiantes que actualmente es frecuente llevar a cabo ciertas acciones que antes no se hacían, como chatear, comunicarse por medio de redes sociales, salir de vacaciones de invierno, hacer uso de la medicina alternativa, entre otras. › Explica que estos cambios reflejan nuevas tendencias en la manera de vivir de las personas. › Le pide a los y las estudiantes que mencionen todas aquellas nuevas tendencias que puedan identificar y las escribe en la pizarra. › Solicita a sus estudiantes que se dividan en cuatro equipos de trabajo de igual número de participantes. › Entrega una hoja blanca a cada equipo. › Forma un abanico con el set de tarjetas del material didáctico y pide a un o una integrante de cada equipo que elija dos tarjetas al azar, para que junto con su grupo las analicen y escojan una para trabajar. › Explica que trabajarán con la tarjeta seleccionada y que deberán responder la interrogante que aparece en ella sobre una determinada tendencia. › Recuerda a sus estudiantes que el concepto <i>emprender</i> es amplio y que se relaciona con generar acciones que aporten valor para la propia vida o beneficios para otros, como la familia, el barrio, la escuela, etc. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> › En equipos, registran su respuesta en la hoja blanca recibida. › Exponen el trabajo del equipo al curso. En esta exposición, informan el tema que seleccionaron y el que descartaron, además de la respuesta que dieron a la pregunta de la tarjeta elegida. › Por <i>aplausómetro</i>, eligen la respuesta más ingeniosa y creativa. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Resma de papel. › Tarjetas con tendencias.
<p>CIERRE</p>	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Realiza una conclusión de la actividad en la que hace hincapié en las ventajas de prestar atención y observar de manera cotidiana las tendencias que se dan en la sociedad y en el entorno para encontrar allí oportunidades que permiten hacer cambios o mejoramientos e impulsar nuevas ideas en beneficio propio o de la comunidad, tanto en el ámbito productivo como de desarrollo personal.

MC

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Emprendimiento y empleabilidad
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Uno más uno ⁴
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	2 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
3. Prepara los elementos necesarios para participar de un proceso de incorporación al mundo del trabajo, valorando y planificando su trayectoria formativa y laboral.	3.2 Elabora correctamente los documentos necesarios para iniciar una actividad laboral, como el <i>curriculum vitae</i> , reuniendo evidencias de cursos realizados, experiencia laboral previa y cartas de recomendación, y visualizando sus alternativas de acuerdo a sus expectativas y condiciones. 3.3 Prepara las entrevistas y las situaciones de ingreso y promoción, identificando a personas e instituciones que pueden brindarle apoyo en este proceso.
METODOLOGÍAS SELECCIONADA	Simulación

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Docente:

- › Lee el marco conceptual de la actividad.
- › Prepara el material para la realización de la actividad.
- › Fotocopia un ejemplar por participante de las guías de trabajo N° 1, 2, 3, 4 y 5:
 - Guía N° 1: Orientada al desarrollo del *curriculum vitae* (CV).
 - Guía N° 2: Orientada al desarrollo de un proyecto de emprendimiento (PE).
 - Guía N° 3: Orientada a la preparación de documentos (CV y PE).
 - Guía N° 4: Orientada a la simulación de una entrevista de trabajo.
 - Guía N° 5: Orientada a la simulación de una presentación de proyecto.

Recursos:

- › Computador.
- › Recursos de reproducción de material impreso.

⁴ La presente actividad fue seleccionada de la guía *Portafolio metodológico. Desarrollo de competencias de empleabilidad para las transiciones laborales*, específicamente, de la actividad N° 11 denominada "Uno más uno". Se accede a este recurso y a las guías mencionadas en el siguiente enlace: <https://rism.files.wordpress.com/2012/04/portafolio-metodolc3b3gico-competencias-de-empleabilidad.pdf>.

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN

Trabajo en grupo

Docente:

- › Se refiere al trabajo sobre el conocimiento de sí mismo o sí misma que se ha intencionado en la actividad de aprendizaje anterior, y cómo este conocimiento facilita identificar las propias habilidades y potencialidades, lo que, a su vez, aporta a la preparación de entrevistas de trabajo o en la postulación a fondos para un proyecto.
- › Explica que el CV (*curriculum vitae*) y un PE (proyecto de emprendimiento) son el material con el que se presentan a la vida laboral.
- › Pide a los y las estudiantes que se dividan en dos grupos, según la opción de trabajar en calidad de dependiente o de independiente. Quienes elijan estar en el grupo de dependientes tra bajarán en preparar un CV, y quienes escojan estar en el grupo de independientes deberán preparar un PE.

Estudiantes dependientes:

- › Reciben la guía N° 1 y la completan en el periodo de tiempo señalado por el o la docente.
- › Una vez que completan el CV, reciben la guía N° 3, en la que deben identificar los documentos necesarios, los lugares para obtenerlos y las personas que pueden apoyarlos en la elaboración del CV.
- › Cada participante se reúne con un compañero o compañera y, durante un tiempo muy acotado, simulan una entrevista laboral. Para ello revisan la pauta con el guion básico del rol de quien entrevista y del entrevistado (guía N° 4).
- › Posteriormente, invierten los roles e intercambian las respectivas guías.
- › Terminada la simulación, intercambian opiniones sobre su desempeño en el rol de entrevistado.

Estudiantes independientes:

- › Reciben la guía N° 2 y la completan en el periodo de tiempo señalado por el o la docente.
- › Una vez que completan la guía N° 2, reciben la guía N° 3, en la que deben elegir los documentos necesarios, los lugares para obtenerlos y las personas que pueden apoyarlos en la definición de sus proyectos.
- › Comparten sus trabajos y se retroalimentan.
- › Cada participante se reúne con un compañero o compañera y, durante un tiempo muy acotado, simulan una presentación de proyecto. Para ello revisan la pauta con el guion básico del rol del presentador y de quien financia (guía N° 5).
- › Posteriormente, invierten los roles e intercambian las respectivas guías.
- › Terminada la simulación, intercambian opiniones sobre su desempeño como presentador de proyecto.

MC

DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS QUE REALIZAN DOCENTES Y ESTUDIANTES, Y LOS RECURSOS QUE SE UTILIZAN EN CADA UNA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

EJECUCIÓN	<p>Puesta en común</p> <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Señala las siguientes ideas fuerza:<ol style="list-style-type: none">1. Cuide la primera impresión. En la entrevista no hay dos oportunidades para la primera impresión.2. Infórmese. Averigüe sobre la institución y el cargo al que postula.3. Vístase apropiadamente y cuide la higiene y la presentación personal.4. Pregunte cómo sigue el proceso.5. Luego de la entrevista, dedique tiempo para analizar su desempeño.6. Sepa que cada experiencia de entrevista es un verdadero aprendizaje que aporta para la próxima oportunidad.› Invita a revisar entre todos la experiencia de las entrevistas y presentaciones. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none">› Comentan y acuerdan qué documentos son necesarios para el CV o para un PE.› Comentan las dificultades que identifican y sugerencias de mejora, las que son anotadas por el o la docente en la pizarra. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none">› Resma de papel.› Guías de trabajo.
CIERRE	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none">› Entrega retroalimentación sobre el trabajo y añade sugerencias de mejora.› De acuerdo a la experiencia de la puesta en común, enfatiza la idea de que la preparación para incorporarse al mundo laborarse requiere de un proceso planificado y sistemático que pasa por la construcción del CV o de un PE.

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL MÓDULO	Emprendimiento y empleabilidad	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS A EVALUAR
<p>3. Prepara los elementos necesarios para participar de un proceso de incorporación al mundo del trabajo, valorando y planificando su trayectoria formativa y laboral.</p>	<p>3.2 Elabora correctamente los documentos necesarios para iniciar una actividad laboral, como el <i>curriculum vitae</i>, reuniendo evidencias de cursos realizados, experiencia laboral previa y cartas de recomendación, y visualizando sus alternativas de acuerdo a sus expectativas y condiciones.</p> <p>3.3 Prepara las entrevistas y las situaciones de ingreso y promoción, identificando a personas e instituciones que pueden brindarle apoyo en este proceso.</p>	<p>A Comunicarse oralmente y por escrito con claridad. Utilizando registros de habla y escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con interlocutores.</p> <p>C Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.</p> <p>E Tratar con respeto a subordinados, superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.</p> <p>F Respetar y solicitar respeto de deberes y derechos establecidos, así como de aquellas normas culturales internas de la organización que influyen positivamente en el sentido de pertenencia y en la motivación laboral.</p> <p>H Manejar tecnologías de información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como comunicar resultados, instrucciones e ideas.</p>

MC

Selección de cómo evaluar

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN SELECCIONADOS
<p>A partir de la actividad anterior, las y los estudiantes preparan una guía de síntesis de la actividad (guía N° 6^o) en la cual realizan un análisis de su desempeño, identificando fortalezas, dificultades durante la entrevista o presentación. En base a este análisis, elaboran una lista de desafíos que identifican para el futuro.</p> <p>Además, el o la docente efectúa una entrevista individual a cada estudiante, de al menos tres minutos, de acuerdo al grupo en el cual se inscribió (dependiente o independiente) y evalúa su desempeño.</p>	<p>Se sugiere emplear los siguientes instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none">› Pauta de corrección y retroalimentación de la guía N° 6.› Pauta de cotejo con indicadores que consideran los Criterios de Evaluación y OAG A, C, E, F y H.› Escala tipo Likert con indicadores que consideran los Criterios de Evaluación y el OAG E.

5 La presente actividad fue seleccionada de la guía *Portafolio metodológico. Desarrollo de competencias de empleabilidad para las transiciones laborales*, específicamente, de la actividad N° 11 denominada “Uno más uno”. Se accede a este recurso y a la guía mencionada en el siguiente enlace: <https://rism.files.wordpress.com/2012/04/portafolio-metodolc3b3gico-competencias-de-empleabilidad.pdf>.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcaraz, R.** (2011). *El emprendedor de éxito*. Madrid: McGraw-Hill.
- Bañares, L.** (1994). *Cultura de trabajo en las organizaciones*. Madrid: Ediciones RIALP.
- Del Solar, S.** (2010). *Emprendedores en Aula*. Santiago de Chile: FUNDAR y BID.
- Emprendejuven.** (2013). *Empréndete: educación financiera*. Santiago de Chile: Autor.
- Fantuzzi, R.** (2008). *Me caí... ¿y qué? Testimonio de un mono porfiado*. Santiago de Chile: Ediciones Copygraph.
- Hisrich, R. D., Peters, M. P. y Shepherd, D. A.** (2010). *Entrepreneurship*. Boston: McGraw-Hill.
- Llano, C.** (1997). *Dilemas éticos de la empresa contemporánea*. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.
- Luna, A. R.** (2011). *Despierta el talento*. Madrid: LID.
- Ministerio de Educación.** (2009). *Cuaderno de gestión, IMAGINA: Atrévete a emprender*. Santiago de Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile y Fundación Chile.
- Robbins, S. P.** (2004). *Comportamiento organizacional* (10ª ed.). Ciudad de México: Pearson Educación.
- Rodríguez, M. D.** (2005). *Diagnóstico organizacional*. Ciudad de México: Alfaomega.
- Saieh, M. C.** (2010). *Derecho para el emprendimiento y los negocios. Los aspectos legales que un empresario debe conocer para generar ventajas competitivas*. Santiago de Chile: Ediciones UC.
- Sison, A.** (2003). *Liderazgo y capital moral*. Madrid: McGraw-Hill.

Sitios web recomendados

Campos, G. (2003). Implicaciones del Concepto de Empleabilidad en la Reforma Educativa. *Revista Iberoamericana de Educación* (nº 33).
Recuperado de: <http://www.rieoei.org/deloslectores/573Campos.PDF>.

CONACE. (2011). *Portafolio metodológico. Desarrollo de competencias de empleabilidad para las transiciones laborales.*
Recuperado de: <https://rism.files.wordpress.com/2012/04/portafolio-metodolc3b3gico-competencias-de-empleabilidad.pdf>.

Dirección del Trabajo. (2013). *Código del Trabajo.* Edición actualizada de julio de 2013.
Recuperado de: http://www.dt.gob.cl/legislacion/1611/articles-95516_recurso_1.pdf.

Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. (2012). *Ley 19.496, Normas sobre protección de los derechos de los consumidores.*
Recuperado de: http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2012/03/LEY-19496_07-MAR-1997-1.pdf.

UNEVOC & ILO. (2006). *Towards an entrepreneurial culture for the twenty-first century.*
Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001470/147057e.pdf>.

<http://planeconomico.com/vias-de-financiacion-para-las-pyme/>

<http://www.innovacion.gob.cl/etiqueta/innovacion-social/>

<http://www.aprendoaahorrar.com/cl/te-enseñamos/>

<http://www.emprendedores.cl/comunidad/>

<http://www.sii.cl/mipyme/emprendedor/index.html>

<http://www.viaemprende.cl/?finaciamiento>

(Los sitios web y enlaces sugeridos en este Programa fueron revisados en marzo de 2015).

