

PERFIL PROFESIONAL



TURISMO



ETP
PROCAP

Programa de Educación
Técnica Productiva



Elaborado por:

Programa Educación Técnica Productiva ETP – proCAP
FAUTAPO – Educación para el Desarrollo

Equipo Técnico:

Marco Antonio Flores Gárate
Filomeno Cerezo Chacón
María Elena Cuellar Mina
Juan Reinaldo Panozo Caero
Iván Espada Soto
Lino Flores
Favio Raya Castro
Margoth Zulema Miranda Carballo
Gisela Parra Martínez
Edwin Milton Peñaranda Iporre
Gilberto Achá Mamani
Grover Araujo Marín

www.fundacionautapo.org

BOLIVIA

2012





PRESENTACION

La Fundación FAUTAPO "Educación para el Desarrollo" es una institución creada, entre otras importantes metas, con el propósito de contribuir al mejoramiento de la calidad de la educación de Bolivia.

Es así que enmarcado en la política educativa boliviana y en el marco del convenio suscrito con el Ministerio de Educación y Culturas, la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación COSUDE; la Fundación FAUTAPO estructura e implementa el Programa de Educación Técnica productiva ETP-proCAP que tiene como objetivos Mejorar el acceso, la pertinencia y calidad de la formación y capacitación técnica productiva para lo cual desarrolla experiencias innovadoras en la Educación Técnica y Tecnológica.

El Programa de Educación Técnica Productiva (ETP), articulado a los lineamientos estratégicos del **proCAP - COSUDE**, tiene la finalidad de incorporar en el proceso formativo a mujeres y hombres adultos para el desarrollo y mejora de competencias laborales incrementando sus oportunidades de acceso al mundo de trabajo y dinamizando sus sistemas sociales y productivos.





INTRODUCCION

En la actualidad la vida laboral o profesional de las personas, necesita nutrirse permanentemente de conocimientos nuevos y de actualidad tecnológica pero, fundamentalmente, de un nuevo tipo de aprendizaje que le permita desarrollarse eficientemente en el mundo laboral.

Para hacerlo posible, se requiere de mecanismos que permitan concretar ese continuo formativo de acuerdo a las exigencias del mercado laboral; uno de los métodos es el enfoque de Formación Basada en Competencias “FBC”; como construcción teórico metodológica de un proceso abierto y flexible de formación que permite el desarrollo de competencias básicas, transversales y específicas, con el fin de que lo(a)s participantes se integren en el mundo laboral y la generación de nuevos emprendimientos, en igualdad de condiciones y oportunidades.

La formación técnica desde este enfoque, integra el desarrollo humano sostenible y la innovación tecnológica en un contexto socio productivo; en el que la competitividad, la productividad y el emprendimiento están íntimamente ligadas a la capacidad de las personas para ajustarse a las nuevas tecnologías de producción.

El presente documento busca constituirse en un instrumento de trabajo, que guie a los centros de formación técnica, para promover el desarrollo de procesos de mejora continua en la calidad de la formación, estableciendo un diálogo constructivo entre instituciones de formación y actores del mundo productivo.

EQUIPO TECNICO ETP FAUTAPO



Perfil Profesional

Es el instrumento que describe las competencias y capacidades requeridas para el desempeño de la ocupación y está asociada a un título profesional. Su diseño comprende:

- ↪ La competencia general de la ocupación.
- ↪ Unidades de competencia.
- ↪ Elementos de competencia (o realizaciones profesionales) para cada unidad de competencia.
- ↪ Criterios de desempeño y, Capacidades profesionales

La competencia general,

- Describe las competencias y capacidades requeridas para el desempeño de una ocupación y se define como el desarrollo de conocimientos, destrezas y actitudes que permiten al individuo estar capacitado para desarrollar con éxito actividades de trabajo en su área profesional, adaptarse a nuevas situaciones y en muchos casos poder transferir esas competencias a áreas profesionales próximas.

La unidad de competencia,

- Incluye el conjunto de elementos de competencias, con valor y significado en el desempeño de un trabajo. La unidad no sólo se refiere a las funciones directamente relacionadas con el objetivo del empleo, sino que incorpora también elementos relacionados con la seguridad, la calidad y las relaciones de trabajo.

Los elementos de competencia,

- Describen lo que una persona debe ser capaz de hacer en las situaciones reales de trabajo. Por tanto se refiere a la acción, comportamiento o resultado que el trabajador debe demostrar que *sabe hacer*.

Los criterios de desempeño,

- se refieren a los resultados esperados en relación con cada elemento de competencia. Constituyen un enunciado evaluativo de la calidad que ese resultado debe presentar. Se puede afirmar que los criterios de desempeño constituyen una descripción de los requisitos de calidad que deben evidenciarse como resultado del desempeño laboral y que permite establecer si el trabajador alcanza o no el resultado descrito en el elemento de competencia.

La finalidad principal del perfil profesional es proporcionar una referencia de calidad para el diseño de cualquier programa o acción formativa de cualquier agente de formación público o privado que desee preparar a las personas para la obtención de las certificaciones.

Currículo asociado al perfil profesional

Bajo el enfoque de competencia profesional los perfiles profesionales, constituyen el referente básico para el diseño de la oferta de formación. Los *estándares de competencia*, así como los *conocimientos* y las *capacidades* que definen y constituyen el perfil, son los objetivos del currículo. Mientras el *currículo* es el instrumento o medio del aprendizaje, el *perfil* es el objetivo o fin.

Derivación de contenidos formativos a partir el perfil profesional

Perfil Profesional		Currículo
Competencias General	⇒	Propósito General
Unidades de Competencia	⇒	Módulos Formativos
		Objetivo del modulo
Elementos de competencia y criterios de desempeño	⇒	Unidades de Aprendizaje: Proceso/Producto Conocimientos Actitudes y valores

Los enunciados de conocimientos, destrezas y actitudes que permiten al individuo desarrollar con éxito actividades de trabajo en su área profesional descritos en la **competencia general** y las **unidades de competencias** se derivan como propósito general del currículo.

Las **unidades de competencia** se traducen en módulos de formación, a partir de los cuales se elaboran los componentes o contenidos formativos, estableciendo los conocimientos, competencias, actitudes y valores requeridos para un desempeño competente de la unidad. El objetivo general del módulo es el referente del contenido de la unidad.

Los **elementos de competencia** y **criterios de desempeño** sirven de base para elaborar los componentes o contenidos y criterios de evaluación, y son precisiones que indican el grado de concreción aceptable para cada objetivo o capacidad terminal. La evaluación se orienta a determinar las capacidades y competencias profesionales logradas.

En general, todos los elementos del perfil profesional aportan información para la estructuración de los currículos pero es necesario instrumentar un proceso sistemático y juicioso de “traducción formativa”.

PERFIL PROFESIONAL

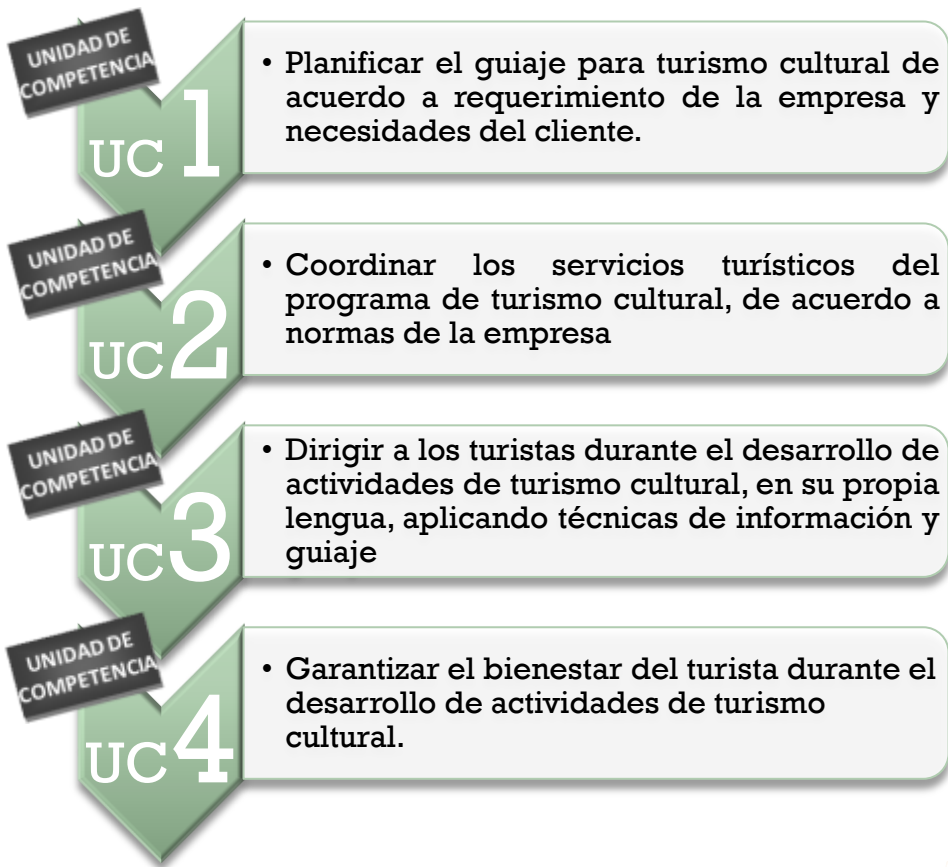
Guía en Turismo Cultural

COMPETENCIA GENERAL

Brindar servicios de guía turística, de acuerdo a las potencialidades de los recursos culturales y demandas del turista.



UNIDADES DE COMPETENCIA



UNIDAD DE
COMPETENCIA

UC 1

- Planificar el guiaje para turismo cultural de acuerdo a requerimiento de la empresa y necesidades del cliente.

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

1.1. Inspeccionar el área y los atractivos donde se desarrollara la visita guiada de turismo cultural.

1.2. Planificar actividades de turismo cultural en base a los requerimientos de la empresa.

1.3. Preparar el guión de la visita guiada, utilizando la información recolectada y atractivos a visitar.





- Coordinar los servicios turísticos del programa de turismo cultural, de acuerdo a normas de la empresa

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

2.1. Verificar con la agencia de viajes las actividades y documentos del programa de turismo cultural, de acuerdo al itinerario del programa

2.2. Elaborar reportes para la agencia de viajes de la visita guiada, utilizando información del guía y los turistas.



- Dirigir a los turistas durante el desarrollo de actividades de turismo cultural, en su propia lengua, aplicando técnicas de información y guiaje

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

3.1. Informar a los turistas en su idioma, sobre el programa y procedimientos de participación, de acuerdo a las normas de la empresa.

3.2. Guiar a los turistas aplicando técnicas de guiaje y el idioma del turista

3.3. Animar con actividades de recreación y entretenimiento durante el desarrollo de actividades de turismo cultural, utilizando técnicas de animación turística y el idioma del turista.

3.4 Comunicar información en idioma extranjero, de acuerdo a las necesidades para guiar a turistas extranjeros



UC 4

- Garantizar el bienestar del turista durante el desarrollo de actividades de turismo cultural.

ELEMENTOS DE COMPETENCIA

4.1 Asistir a los turistas en casos de eventualidades y emergencias médicas, utilizando técnicas de asistencia y el idioma del turista.

4.2 Manejar crisis de grupos en actividades de turismo cultural utilizando técnicas de psicología de grupos y el idioma del turista.





**DESARROLLO
DE UNIDADES
DE
COMPETENCIA**



UNIDAD DE
COMPETENCIA

UC 1

- Planificar el guiaje para turismo cultural de acuerdo a requerimiento de la empresa.

ELEMENTOS DE COMPETENCIA Y CRITERIOS DE DESEMPEÑO

1.1 INSPECCIONAR EL ÁREA Y LOS ATRACTIVOS DONDE SE DESARROLLARÁ LA VISITA GUIADA DE TURISMO CULTURAL.

- ↪ La zona y sus atractivos donde se desarrollaran las actividades de turismo cultural es visitada en base a los requerimientos de la empresa.
- ↪ Los diferentes atractivos turísticos culturales, son identificados y elegidos de acuerdo a las características del programa de turismo cultural
- ↪ Los diferentes atractivos turísticos culturales elegidos, son registrados utilizando técnicas de investigación.

1.2 PLANIFICAR ACTIVIDADES DE TURISMO CULTURAL EN BASE A LOS REQUERIMIENTOS DE LA EMPRESA.

- ↪ El tema central y las paradas temáticas de la visita es determinada, en base a las actividades de turismo cultural.
- ↪ El plano del circuito o programa que indique todos los atractivos o elementos de interés es elaborado, según el orden en que se verá durante la visita.
- ↪ El itinerario del programa es organizado, según el tiempo de visita en cada atractivo o elemento y del orden que se verá durante la visita.

1.3 PREPARAR EL GUIÓN DE LA VISITA GUIADA, UTILIZANDO LA INFORMACIÓN RECOLECTADA Y LOS DATOS DE LOS ATRACTIVOS A VISITAR.

- ↪ La información bibliográfica es recolectada, de acuerdo a técnicas de investigación.
- ↪ La información empírica recolectada es sistematizada, de acuerdo a técnicas de investigación.
- ↪ La información es jerarquizada, de acuerdo al tipo de visita que se realice y turistas.
- ↪ El material gráfico es recolectado, en base a los atractivos a visitar.
- ↪ El guión es elaborado según la información recolectada y de acuerdo

al requerimiento del programa turístico.

ESPECIFICACION DEL CAMPO OCUPACIONAL

Medios y Materiales:

Formularios para registro de información de trabajo decampo. Bibliografía planos geográficos, Itinerarios, Videos sobre los lugares del Itinerario. Material gráfico (mapas, fotos, láminas, etc.),

Principales resultados:

Documento con la identificación de la zona y elección de los atractivos culturales, de acuerdo a criterios técnicos de investigación. Registros de trabajo de campo. Documento donde se determina el tema central y las paradas temáticas de la visita guiada. Plano del circuito o programa donde se indica todos los atractivos o elementos de interés. Itinerario del programa indicando el tiempo de visita en cada atractivo o elemento. Guión elaborado con información turística, de acuerdo a los distintos atractivos turísticos y al tipo de turista o grupo. Fichero o base de datos con información clasificada de los distintos atractivos turísticos, en el cual se detalle el tipo de atractivo, la ubicación geográfica, el costo de los ingresos, los horarios de visita, teléfonos, etc.). Material gráfico (mapas, fotos, láminas, etc.), para hacer más ilustrativo su guianza y propiciar la comprensión del mismo por parte de los pasajeros.

Procesos, métodos y Procedimientos:

Procedimientos y métodos para la recopilación y registro de datos del trabajo de campo.

Especificaciones de Conocimientos, Capacidades y Actitudes

A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES:

- ↪ Inspeccionar el área y los atractivos donde se desarrollará la visita guiada de turismo cultural.
- ↪ Planificar actividades de turismo cultural en base a los requerimientos de la empresa.
- ↪ Preparar el guión de la visita guiada, utilizando la información recolectada y los datos de los atractivos a visitar.

B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES

Metodología de la investigación: Técnicas de investigación, búsqueda, organización y actualización de información. Técnicas de inventariación turística: Inventario de los atractivos turísticos y puntos de interés intermedios ubicados a lo largo de la ruta. Información de los principales atractivos turísticos, culturales. Llenado de las fichas y su proceso. Planificación turística: elementos básicos de la planificación. El circuito turístico. Revisión de los itinerarios. Cartografía: diseño de planos. Turismo receptivo: elaboración de programas turísticos. Documentos administrativos. Vocabulario técnico-turístico. Políticas y procedimientos de la empresa. Agencias de viajes.

C: ACTITUDES Y VALORES

- ↪ Analítico y observador en la identificación de la zona y elección de los atractivos culturales.
- ↪ Analítico y organizado en la elaboración del plan con las actividades a realizar.
- ↪ Creativo y organizado en la elaboración del guión de la visita.



UNIDAD DE
COMPETENCIA

UC2

- Coordinar los servicios turísticos del programa de turismo cultural, de acuerdo a normas de la empresa.

ELEMENTO DE COMPETENCIA Y CRITERIOS DE DESEMPEÑO

2.1. VERIFICAR CON LA AGENCIA DE VIAJES LAS ACTIVIDADES Y DOCUMENTOS DEL PROGRAMA DE TURISMO CULTURAL, DE ACUERDO AL ITINERARIO DEL PROGRAMA.

- ↪ El itinerario es controlado, de acuerdo al programa de actividades.
- ↪ La lista de pasajeros es revisada, según el programa.
- ↪ Los Boucher de servicios son controlados, según el programa de actividades.
- ↪ Los documentos administrativos de control son verificados, según exigencia de la agencia de viajes.

2.2. ELABORAR REPORTES PARA LA AGENCIA DE VIAJES DE LA VISITA GUIADA, UTILIZANDO INFORMACIÓN DEL GUÍA Y LOS TURISTAS.

- ↪ La información cuantitativa y cualitativa de los servicios turísticos es registrada, según el programa.
- ↪ La información empírica de los turistas, sobre la calidad de los servicios y actividades durante el programa, es registrada.
- ↪ El reporte diario de las actividades es preparado, según el programa desarrollado.
- ↪ El reporte general sobre el desarrollo del programa es preparado, según las actividades.

ESPECIFICACION DEL CAMPO OCUPACIONAL

Medios y Materiales de Producción:

Programación de actividades. Formularios de reportes de las actividades realizadas.

Principales resultados del trabajo:

Reporte diario del programa. Reporte general del programa.

Procesos, métodos y Procedimientos:

Realización del control de las actividades del programa. Revisión de los documentos administrativos de servicios y control, según el programa de actividades.

Especificaciones de Conocimientos, Capacidades y Actitudes

A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES:

- ↪ Verificar con la agencia de viajes las actividades y documentos del programa de turismo cultural, de acuerdo al itinerario del programa.
- ↪ Elaborar reportes para la agencia de viajes de la visita guiada, utilizando información del guía y los turistas.

B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES

Turismo receptivo: elaboración de programas turísticos. Documentos administrativos. Vocabulario técnico-turístico. Políticas y procedimientos de la empresa. Agencias de viaje.

Lenguaje: redacción, composición. Elaboración de reportes. Políticas y procedimientos de la empresa.

C: ACTITUDES

- ✓ Organizado y responsable en el control de las actividades y revisión de documentos.
- ✓ Responsable y organizado en la elaboración de reportes.





- Dirigir a los turistas durante el desarrollo de actividades de turismo cultural, en su propia lengua, aplicando técnicas de información y guiaje.

ELEMENTO DE COMPETENCIA Y CRITERIOS DE DESEMPEÑO

3.1. INFORMAR A LOS TURISTAS EN SU IDIOMA, SOBRE EL PROGRAMA Y PROCEDIMIENTOS DE PARTICIPACIÓN, DE ACUERDO A LAS NORMAS DE LA EMPRESA.

- ↪ La información básica o detalles de los turistas que debe atender, para identificar características particulares (nacionalidad, edad, motivaciones, preferencias, limitaciones, etc.) y garantizar un servicio personalizado, es recabado según normas de la empresa.
- ↪ El programa de actividades es presentado a los turistas, según el itinerario.
- ↪ Al inicio del tour; el circuito, los lugares de visitas incluidos y el tiempo de duración del mismo; es explicado de acuerdo al programa.
- ↪ Las características y condiciones del viaje a cumplir son informadas al turista, según condiciones estipuladas en las políticas de la empresa
- ↪ Los cambios o cancelaciones en la actividad son notificados al turista, con el fin de mantener su seguridad.
- ↪ El personal, equipo e instalaciones son organizados y controlados, según normas de la empresa
- ↪ La información es comunicada, utilizando el idioma de los turistas.

3.2. GUIAR A LOS TURISTAS APLICANDO TÉCNICAS DE GUIAJE Y EL IDIOMA DEL TURISTA.

- ↪ La integración de los participantes del grupo es organizada, controlada y facilitada, de acuerdo a la actividad.
- ↪ Las condiciones, desplazamiento, comportamiento del programa son adaptados, explicados, de acuerdo a las necesidades del grupo y normas de seguridad.
- ↪ Cada uno de los atractivos son explicados con dominio de su fundamento cultural e histórico utilizando técnicas de guiaje.
- ↪ El turista es advertido sobre las medidas de seguridad a tomar en cuenta respecto a sus equipos fotográficos, maletines, bolsos, joyas,

etc., según la actividad.

- ↪ Las costumbres, vestimenta, cambios de moneda, equipaje, trámites, documentos, comidas, bebidas, restricciones, higiene, lugares de compra, medidas de seguridad, etc. son informadas, según la actividad.
- ↪ Los circuitos turísticos o atractivos de la ciudad o país son informados al turista para que puedan ser visitados fuera de su itinerario, en caso que lo requiera, de acuerdo a su tiempo libre.
- ↪ Las penalidades en cuanto al uso de estupefacientes y compra de replicas de bienes culturales son advertidas, según normas establecidas.
- ↪ El cuidado de la higiene personal, apariencia, postura corporal y estado físico, del guía son considerados, según la actividad.

3.3. ANIMAR CON ACTIVIDADES DE RECREACIÓN Y ENTRETENIMIENTO DURANTE EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES, UTILIZANDO TÉCNICAS DE ANIMACIÓN TURÍSTICA Y EL IDIOMA DEL TURISTA.

- ↪ 1. Las características socio-culturales del entorno donde se realiza la actividad es comunicada, mediante dinámica de grupos.
- ↪ 2. Las actividades de preservación cultural durante la trayectoria del viaje son realizadas, utilizando técnicas lúdicas.
- ↪ 3. Los aspectos de carácter histórico-cultural referentes a los patrimonios de la comunidad son orientados, utilizando diversas dinámicas.
- ↪ 4. Las actividades de turismo cultural son promovidas con un enfoque de desarrollo sostenible, utilizando técnicas de recreación.
- ↪ 5. Las situaciones para que el turista pueda experimentar la cultura de forma segura y placentera son organizadas, utilizando dinámicas de grupo.
- ↪ 6. La cultura, historia, particularidades y curiosidades de la región son informadas con dinámicas.
- ↪ 7. La conservación de los recursos culturales es sensibilizado, utilizando dinámica de grupos.

3.4. COMUNICAR INFORMACIÓN EN IDIOMA EXTRANJERO, DE ACUERDO A LAS NECESIDADES PARA GUIAR A TURISTAS EXTRANJEROS.

- ↪ Utilizar la comunicación verbal en idioma extranjero de acuerdo a las necesidades del turista.
- ↪ Aplicar la comunicación escrita del idioma extranjero, utilizando reglas gramaticales.
- ↪ Emplear la lectura y comprensión de textos guías y libros en el idioma extranjero, según las necesidades de los turistas.

ESPECIFICACION DEL CAMPO OCUPACIONAL

Medios y materiales de producción:

Material de escritorio, vouchres, formularios de información, libros de guías turísticas extranjero.

Principales resultados:

Hojas de comentarios de los turistas. Reportes del guiaje. Documentos con información escritos en idioma extranjero.

Procesos, métodos y Procedimientos:

Comunicación de la información, aplicando comunicación, corporal e idioma. Información brindada al turista durante el guiaje, aplicando el guión, técnicas de guiaje e idioma extranjero. Animación durante el guiaje con actividades de recreación y entretenimiento con base en la cultura. Comunicación verbal con habilidades, destrezas básicas en el área oral - lingüística del idioma extranjero. Comunicación en un idioma extranjero, mediante la comprensión de lectura de documentos.

Especificaciones de Conocimientos, Capacidades y Actitudes

A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES:

- ↪ Informar a los turistas en su idioma, sobre el programa y procedimientos de participación, de acuerdo a las normas de la empresa.
- ↪ Guiar a los turistas aplicando técnicas de guiaje y el idioma del turista.
- ↪ Animar con actividades de recreación y entretenimiento durante el desarrollo de las actividades, utilizando técnicas de animación turística y el idioma del turista.
- ↪ Comunicar información en idioma extranjero, de acuerdo a las necesidades para guiar a turistas extranjeros.

B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES

Comunicación verbal: metodología de comunicación verbal, manejo de técnicas de dicción y expresión oral, capacidad explicativa y de síntesis.

Comunicación corporal: metodologías de comunicación corporal.

Psicología de grupos e individuos: técnicas de manejo y conducción de grupos. Idioma extranjero: comunicación verbal, manejo de vocabulario técnico en el idioma en el cual desempeña su labor. Políticas y procedimientos de la empresa.

Historia boliviana. Historia del arte nacional. Folklore y etnografía.

Iconografía religiosa. Arte contemporáneo. Comunicación verbal:

metodología de comunicación verbal, manejo de técnicas de dicción y expresión oral, capacidad explicativa y de síntesis. Comunicación corporal: metodologías de comunicación corporal. Técnicas de guiaje: ubicación,

desplazamiento, descripción, ademanes. Psicología de grupos e individuos: técnicas de manejo y conducción de grupos. Idioma extranjero: comunicación verbal, manejo de vocabulario técnico. Atención al cliente: técnicas de atención al cliente o pasajero. Políticas y procedimientos de la empresa.

Animación turística: Objetivos y modalidades de la animación, principios de la animación, descripción y función del animador, grupos evolutivos animación para adultos. Animación para mayores de edad. Animación para adolescentes. Animación para niños. Comunicación verbal: metodología de comunicación verbal, manejo de técnicas de dicción y expresión oral, capacidad explicativa y de síntesis. Comunicación corporal: metodologías de comunicación corporal. Psicología de grupos e individuos: técnicas de manejo y conducción de grupos. Idioma extranjero: comunicación verbal, manejo de vocabulario técnico. Políticas y procedimientos de la empresa.

Fonética, representando con exactitud los diferentes sonidos en un idioma extranjero. Gramática del idioma extranjero. Traducción oral del idioma extranjero dirigido a las expresiones idiomáticas. Vocabulario técnico y expresiones idiomáticas de un idioma extranjero. Lit. Cult. y Civ. del idioma extranjero. Laboratorio – práctica y expresión oral del idioma extranjero. Conversación expresión verbal. Técnicas de lecto-escritura en un idioma extranjero. Técnicas de traducción escrita del idioma extranjero al español. Laboratorio – práctica y expresión escrita del idioma extranjero. Técnicas de redacción del idioma extranjero. Metodología de traducción: manejo técnico. Técnicas de lectura de comprensión.

C: ACTITUDES

- ↪ Comunicativo y expresivo en brindar información al turista.
- ↪ Previsor, cuidadoso, responsable en el desarrollo del guiaje.
- ↪ Creativo y organizado en la animación durante el guiaje.
- ↪ Comunicativo, organizado y metódico en el manejo de un idioma extranjero.





- Garantizar el bienestar del turista durante el desarrollo de actividades de turismo cultural, aplicando técnicas de primeros auxilios y psicología de grupos

ELEMENTO DE COMPETENCIA Y CRITERIOS DE DESEMPEÑO

4.1. ASISTIR A LOS TURISTAS EN CASOS DE EVENTUALIDADES Y EMERGENCIA MÉDICA, UTILIZANDO TÉCNICAS DE ASISTENCIA Y EL IDIOMA DEL TURISTA.

- ↪ Las eventualidades en la realización de la actividad para la prevención de riesgos inminentes es informada al cliente.
- ↪ Los procedimientos de emergencia, técnicas de seguridad y rescate son instruidos, de acuerdo a normas de la empresa.
- ↪ Las situaciones de emergencia de los turistas son atendidas con el equipo necesario y bajo la aplicación de técnicas de rescate y primeros auxilios.
- ↪ El bienestar de los turistas es garantizado en situaciones adversas.
- ↪ La supervivencia del turista es resguardado, según normas de seguridad de la empresa.
- ↪ Los primeros auxilios básicos son aplicados de acuerdo a cada situación.
- ↪ Auxilio o movilización es solicitada, según la gravedad de la situación.

4.2. MANEJAR CRISIS DE GRUPOS EN ACTIVIDADES DE TURISMO CULTURAL UTILIZANDO TÉCNICAS DE PSICOLOGÍA DE GRUPOS Y EL IDIOMA DEL TURISTA.

- ↪ Las situaciones de emergencia, riesgo o peligro son evaluadas, según la actividad.
- ↪ Los grupos son controlados, de acuerdo a normas de seguridad de la empresa.
- ↪ La conducta del turista en caso de accidentes e imprevistos es controlada, según la situación.
- ↪ Las situaciones incómodas son manejadas, según estrategias de conflictos.
- ↪ Los reclamos y sugerencias son atendidas según normas de la empresa.
- ↪ Los problemas son solucionados, de acuerdo a consenso entre intereses divergentes.

- ↪ Los conflictos son intervenidos, utilizando estrategias de solución de conflictos.

ESPECIFICACION DEL CAMPO OCUPACIONAL

Medios y materiales de producción:

Material de escritorio, vouchres, formularios de información, libros de guías turísticas extranjero.

Principales resultados:

Hoja de reporte para la gestión de reclamos.

Procesos, métodos y Procedimientos:

Aplicación de primeros auxilios. Asistencia a las personas en las eventualidades e imprevistos durante su permanencia en los lugares visitados. Manejo de las crisis de grupos, controlando la situación.

Especificaciones de Conocimientos, Capacidades y Actitudes

A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES:

- ↪ Asistir a los turistas en casos de eventualidades y emergencia médica, utilizando técnicas de asistencia y el idioma del turista.
- ↪ Manejar crisis de grupos en actividades de turismo cultural utilizando técnicas de psicología de grupos y el idioma del turista.

B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES

Primeros auxilios. Técnicas de rescate y sobrevivencia. Idioma extranjero: comunicación verbal, manejo de vocabulario técnico. Estrategias de solución de conflictos. Comunicación verbal: metodología de comunicación verbal, manejo de técnicas de dicción y expresión oral, capacidad explicativa y de síntesis. Comunicación corporal: metodologías de comunicación corporal. Psicología de grupos e individuos: técnicas de manejo y conducción de grupos. Idioma extranjero: comunicación verbal, manejo de vocabulario técnico. Políticas y procedimientos de la empresa.

C: ACTITUDES

- ↪ Previsor y seguro en la asistencia a turistas en casos de eventualidades y emergencias médicas.
- ↪ Comunicativo y paciente en el manejo de grupos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. <http://www.retorural.org>
2. <http://www.oitcinterfor.org>

