




PLAN FORMATIVO

RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE PASAJEROS TURÍSTICOS



| | | |
|---|------------------------|--------------|
|  | SECTOR | TRANSVERSAL |
| | SUB SECTOR | TRANSVERSAL |
| | CÓDIGO PLAN FORMATIVO | PF0771 |
| | TIPO DE PLAN FORMATIVO | INSTRUMENTAL |

| PLAN FORMATIVO | | | |
|---|--|----------|----|
| NOMBRE | RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE PASAJEROS TURÍSTICOS | DURACIÓN | 45 |
| DESCRIPCIÓN DE LA OCUPACIÓN Y CAMPO LABORAL ASOCIADO | Por sus características, este módulo es transversal a los oficios del sector gastronomía, hotelería y turismo . Busca, complementar las competencias del oficio en relación con la Atender y recepcionar a turistas brindando información relevante sobre los lugares visitados. | | |
| REQUISITOS OTEC | Sin Requisitos especiales | | |
| LICENCIA HABILITANTE PARTICIPANTE | Sin licencia habilitante | | |
| REQUISITOS DE INGRESO AL PLAN FORMATIVO | Educación media completa; Requisitos propios del plan u oficio en que se imparta; | | |
| COMPETENCIA DEL PLAN FORMATIVO | Atender y recepcionar a turistas respecto de los servicios y distintos sitios de interés de acuerdo a lo establecido el programa, brindando información relevante sobre los lugares visitados. | | |

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE

| NÚMERO DE MÓDULOS | NOMBRE DEL MÓDULO | HORAS DE DURACIÓN |
|--------------------------|--|--------------------------|
| Módulo N°1 | RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE PASAJEROS TURÍSTICOS | 45,00 |
| TOTAL DE HORAS | | 45,00 |

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE



| MÓDULO FORMATIVO N° 1 | | |
|---|--|--|
| Nombre | RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE PASAJEROS TURÍSTICOS | |
| N° de horas asociadas al módulo | 45,00 | |
| Código Módulo | MC00074 | |
| Perfil ChileValora asociado al módulo | SIN PERFIL CHILEVALORA ASOCIADO. | |
| UCL(s) ChileValora relacionada(s) | SIN UCL ASOCIADA. | |
| Requisitos de ingreso | Educación básica completa. ser mayor de 20 años | |
| Competencia del módulo | Atender y recepcionar a turistas respecto de los servicios y distintos sitios de interés de acuerdo a lo establecido el programa, brindando información relevante sobre los lugares visitados. | |
| APRENDIZAJES ESPERADOS | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | CONTENIDOS |
| 1. Recepcionar turistas entregando primeros aspectos informativos de acuerdo a protocolos de atención. | 1.1 Recibe a los turistas de acuerdo a protocolos y técnicas de atención al cliente. 1.2 Registra los datos personales del pasajero de acuerdo a planilla de registro. 1.3 Informa del o los valores a cancelar de acuerdo a las características del programa o servicio adquirido por el turista. 1.4 Recepciona el pago del servicio de acuerdo al tipo de programa adquirido. | 1. Recepción de pasajeros: Protocolos de atención de clientes: bienvenida, saludo, despedida. Sistemas de registro de antecedentes de pasajeros. Proceso de pago de servicios. Registro de pago y documentos asociados según corresponda. |
| 2. Entrega instrucciones en seguridad, a turistas en el inicio de la visita de acuerdo a las características del programa. | 2.1 Identifica las condiciones seguras para el traslado de pasajeros de acuerdo a las normas de seguridad. 2.2 Acomoda a los pasajeros según organización familiar y capacidad del vehículo. 2.3 Informa las condiciones y características generales de la visita o servicio de acuerdo al programa turístico. 2.4 Explica las conductas requeridas a los pasajeros de acuerdo a normas de seguridad. | 2. Preparación de servicio e información básica a turistas: Condiciones seguras para el traslado de pasajeros. Regulación para el traslado de pasajeros según tipo de vehículo. Distribución de pasajeros según tipo de servicio. Técnicas de comunicación para la entrega de información. |
| 3. Atender a los turistas entregando información relevante de los diferentes servicios, de acuerdo a protocolos de atención y características del programa. | 3.1 Identifica el tipo de turista que transporta de acuerdo a sus características. 3.2 Aplica técnicas de atención de acuerdo a las características de los turistas. 3.3 Entrega información de interés histórico o cultural durante el programa de acuerdo a los sitios visitados. 3.4 Informa a los turistas de los servicios presentes en cada sitio turístico de acuerdo a las necesidades de los turistas. 3.5 Informa del tipo de cambio según la moneda usada | 3. Atención de pasajeros: Caracterización de pasajeros. Técnicas de atención de pasajeros/clientes. Tipos de servicios presentes en los sitios turísticos. Tipo de cambio según moneda. |

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE

por turistas.

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO

A continuación se presenta una propuesta metodológica, que sugiere estrategias para la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes del módulo.

Se sugieren actividades basadas en la experiencia y la observación de los hechos, aplicando la ejercitación práctica y demostrativa que generen desempeños observables en cada uno de los participantes involucrados.

Metodologías que involucren situaciones reales tales como, análisis de estudio de casos, resolución de problemas, simulación de contextos laborales, elaboración de proyectos, juego de roles, demostración guiada, son algunas de las orientaciones recomendadas para poder desarrollar aprendizajes que permitan relacionar conocimientos y destrezas en función de lo práctico y lo conceptual.

Incorporar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación por ser un apoyo fundamental para la búsqueda, selección y análisis de la información.

El facilitador debe reforzar durante todo el proceso las habilidades tales como la capacidad del trabajo en equipo, la capacidad de innovar, de emprender, de análisis, además destacar actitudes como, la colaboración, el respeto por las normas, la comunicación, la responsabilidad, el orden y limpieza del puesto de trabajo, la puntualidad, entre otros.

PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS

Como parte de la estrategia metodológica a desarrollar, se sugiere la elaboración de un portafolio, donde se registren a modo de evidencias, las actividades o acciones concretas desarrolladas por el o los participantes en cada módulo. Las evidencias pueden ser registros fotográficos y videos de los productos, informes, pruebas, entre otros.

El portafolio de evidencias, es una herramienta de facilitación del proceso de evaluación y se organiza en torno a la compilación de evidencias y los registros generados por quien aprende y, permite documentar tanto el proceso de enseñanza, así como el proceso de evaluación de aprendizajes.

Es importante que la entidad ejecutora y sus facilitadores estimulen en los participantes la construcción de este portafolio durante el desarrollo de la acción formativa. Junto a lo anterior, hacer hincapié que este recurso les será útil para diversos momentos de su trayectoria formativa y laboral (búsqueda de trabajo o para evaluar competencias laborales a través del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, entre otros).

ESTRATEGIA EVALUATIVA DEL MÓDULO

La estrategia de evaluación del módulo considera la realización de diversas actividades que permitan identificar el nivel de avance de los participantes respecto de los aprendizajes esperados del módulo.

El sistema de evaluación debe estar formulado en términos de desempeño para evaluar el nivel de dominio alcanzado, lo cual no quiere decir que los aspectos y conceptos teóricos estén ausentes.

La evaluación debe ser permanente, permitiendo al facilitador detectar las dificultades técnicas en la ejecución de las tareas y/o actividades a realizar por los participantes y así, oportunamente detener el proceso para demostrar la ejecución de la tarea correctamente de acuerdo a las competencias planteadas.

Cada módulo debe ser evaluado, expresando la calificación final en términos de competencias logradas y no logradas.

Aspectos formales a considerar:

1) Instrucciones para el organismo capacitador/facilitador:

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE

Corresponde a la ficha descriptiva de la situación evaluativa.

Incluye: aspectos a evaluar, metodología, equipamiento, disposición del espacio de evaluación, entre otros elementos importantes al momento de evaluar.

2) Instrumentos de evaluación:

De conocimiento: Corresponde a una prueba de aplicación individual, escrita, que incluye ítems de preguntas abiertas (breves y extensas), preguntas cerradas (de reconocimiento y selección múltiple), entre otras.

De habilidad: Corresponde a una actividad con las instrucciones necesarias para la ejecución de un proceso técnico de acuerdo a los criterios de evaluación de salida del módulo en específico o como evaluación final del plan formativo, aplicando listas de cotejo, rúbricas, escala de valoración, según corresponda.

De actitud: Corresponde a una lista de chequeo de las principales actitudes conductuales del participante, demostradas durante todo el proceso de formación o capacitación. Este instrumento debiera ser completado por el facilitador durante el proceso y al final de éste al aplicar la evaluación de salida.

3) Pautas de corrección:

De conocimiento: Incluye las respuestas correctas a las preguntas abiertas, breves y extensas, así como también de las preguntas cerradas de reconocimiento y selección múltiple, entre otras.

De procedimiento: Incluye una guía de instrucción, realizada por el facilitador, de este modo el participante puede ir corroborando cada etapa del proceso de construcción de una determinada tarea.

PERFIL DEL FACILITADOR

| Opción 1 | Opción 2 | Opción 3 |
|---|---|---|
| *Formación académica como profesional del área de Turismo, con título. *Experiencia laboral en el área de Turismo, de mínimo un año, demostrable. *Experiencia como facilitador/a de capacitación para personas adultas, de mínimo 250 horas cronológicas, demostrable. | *Formación académica como Técnico de Nivel Superior del área de Turismo, con título. *Experiencia laboral en el área de Turismo, de mínimo un año, demostrable. *Experiencia como facilitador/a de capacitación para personas adultas, de mínimo 250 horas cronológicas, demostrable. | *Experiencia laboral en el área de Turismo, de mínimo dos años, demostrable. *Experiencia como facilitador/a de capacitación para personas adultas, de mínimo 250 horas cronológicas, demostrable. |

RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO

| Infraestructura | Equipos y herramientas | Materiales e insumos |
|--|---|--|
| *Sala de clases que cuente al menos con 1.5 Mts2. por participante, implementada con: Puestos de trabajo individuales que considere mesa y silla o silla universitaria. Escritorio y silla para el facilitador. Sistema de calefacción y ventilación. *1 mini bus para 12 pasajeros. *Servicios higiénicos separados para hombres y mujeres. | *Proyector multimedia. *Notebook o PC para el facilitador *Telón. *Pizarra y/o papelógrafo. *Filmadora o cámara fotográfica para registrar actividades realizadas por los participantes. *Maquinaria necesaria (vehículo) para simulación. | *Set de oficina, uno por participante, compuesto por: Carpeta o archivador. Cuaderno o croquera. Lápiz pasta. Lápiz grafito. Goma de borrar. Líquido corrector. Regla. Plumones de pizarra *Pautas de evaluación de procedimientos. *Libro de clases. *Manual del participante que contemple todos los contenidos especificados para este módulo. |

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE

| | | |
|--|--|---|
| | | *Manual de seguridad y prevención de riesgos. *Manual de conducción. |
|--|--|---|

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE

