



Instrumento de Evaluación de Conocimientos Específicos y Pedagógicos 2019

## **SERVICIOS DE TURISMO**

### **Educación Media Diferenciada Técnico Profesional**

#### **DOMINIO 1: INSTITUCIONALIDAD TURÍSTICA**

##### **1.1. Política nacional en turismo y organismos**

- Identificar conceptos usados en Chile institucionalmente en turismo (SNASP, UNESCO, Subsecretaría de Turismo, Consejo de Monumentos Nacionales, entre otros).
- Identificar aspectos señalados en los diagnósticos y/o líneas de acción correspondientes a cada uno de los pilares de la Estrategia Nacional de Turismo 2012 - 2020.
- Identificar los principios del Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable (2015-2018).
- Identificar características y/o perfiles de la demanda turística que se encuentran asociados a la oferta a nivel nacional, presentado en diversas fuentes (informes estadísticos, SERNATUR, entre otros).
- Identificar función de organismos públicos y privados en turismo relevantes a nivel nacional.
- Reconocer información relevante y actualizada sobre la industria turística nacional, reportada por instituciones gubernamentales (Ley 20.423; Subsecretaría de turismo; Sernatur, entre otras).
- Reconocer información relevante y actualizada sobre la industria turística nacional, reportada por instituciones gremiales u organismos internacionales (OMT, ACHET, ACHITUR, entre otras).
- Explicar los fundamentos de los principios del Plan Nacional de desarrollo turístico sustentable (2015-2018).

#### **DOMINIO 2: ATENCIÓN TURÍSTICA**

##### **2.1. Estrategias de atención al turista**

- Reconocer acciones que favorecen la satisfacción del turista, considerando las necesidades del turista y las características de la situación.
- Reconocer acciones y/o pasos utilizados en la gestión de quejas de turistas, considerando las características de la situación.

- Reconocer conceptos relativos a la atención de clientes como los asociados a comunicación o satisfacción, entre otros.
- Reconocer acciones para atender turistas difíciles, que favorecen un adecuado manejo de la situación.
- Explicar acciones y/o pasos para la satisfacción de un turista, según una situación.
- Explicar acciones y/o pasos para la atención y resolución de quejas.

## **DOMINIO 3: SERVICIOS DE TURISMO**

### **3.1. Sistemas de reserva**

- Interpretar la codificación de acuerdo a la normativa IATA nacional e internacional y el alfabeto aeronáutico presentes en software de reserva (por ejemplo, ciudades, destinos, líneas aéreas, aeropuertos, etc.).
- Seleccionar servicios según los requerimientos de un cliente (itinerario, costos, diferencias horarias).
- Calcular cobros de servicios según condiciones de pago, aplicando conversión de monedas.
- Interpretar codificación común entre Amadeus y Sabre para dar respuesta a solicitudes de clientes.

### **3.2. Productos turísticos**

- Identificar requisitos para Agencias de Viajes señalado en la NCh 3068.
- Identificar requisitos para Tour Operadores señalado en la NCh 3067.
- Identificar características de diferentes tipos de alojamientos turísticos señalado en la NCh 2760.
- Identificar destinos turísticos y/o rutas turísticas relevantes en regiones de Chile (SNASP, UNESCO, Consejo de Monumentos Nacionales, Subsecretaría de Turismo, entre otros).
- Reconocer destinos turísticos y/o rutas turísticas relevantes para la actividad turística de intereses especiales.
- Reconocer características (geográficas, culturales, históricas u otras) usadas para describir una región, zona, territorio, atractivos, entre otras, entre las regiones de Arica y Parinacota y de Coquimbo.
- Reconocer características (geográficas, culturales, históricas u otras) usadas para describir una región, zona, territorio, atractivos, entre otras, entre las regiones de Valparaíso y Ñuble.
- Reconocer características (geográficas, culturales, históricas u otras) usadas para describir una región, zona, territorio, atractivos, entre otras, entre las regiones del Bio-Bio y de Magallanes.
- Identificar componentes de un producto turístico.
- Seleccionar productos turísticos basado en criterios de sustentabilidad. (orientado por el Manual de buenas prácticas del sector turístico).
- Identificar características, pasos, métodos o criterios aplicables a la elaboración, comercialización, implementación o evaluación de un producto turístico.

- Identificar aspectos, criterios y/o etapas para certificarse con el sello de Turismo Sustentable, Sello S; y con el sello de Calidad Turísticas, Sello Q.
- Calcular el valor final de un producto turístico, considerando impuestos y ganancia esperada.
- Explicar la elaboración, comercialización o implementación de un producto turístico.
- Identificar requisitos para el diseño de productos turísticos según la NCh 3067/ 3068.
- Identificar errores en la elaboración, comercialización, implementación o evaluación de un producto turístico.
- Aplicar el Código de ética de turismo de la OMT a situaciones de producción, comercialización y/o implementación de productos turísticos.
- Interpretar estadísticas turísticas para la elaboración de un producto.
- Identificar requisitos comerciales y de marketing de productos turísticos según la NCh 3067/ 3068.
- Relacionar buenas prácticas asociadas a la sustentabilidad turística, contenidas en una descripción de una situación turística (oferta de programas, traslados, atención a consultas, guía a turistas, entre otras).
- Describir conceptos o nociones utilizadas para el desarrollo de productos turísticos asociados a su comercialización.

## **DOMINIO 4: ACOMPAÑAMIENTO TURÍSTICO**

### **4.1. Guía de grupos turísticos**

- Identificar requisitos de certificación de guías de turismo contenidos en la NCh 2961 y/o 3092.
- Identificar acciones para guiar grupos de turistas en contextos urbanos de acuerdo al propósito del tour.
- Interpretar simbología turística, mapas o planos, para el guiado de grupos.
- Identificar acciones para guiar grupos de turistas en contextos naturales o rurales de acuerdo al propósito del tour, incluidos el turismo aventura y actividades asociadas.
- Identificar requisitos y/o criterios de competencia de certificación de guías de turismo contenidos en la NCh 2950.
- Identificar contenidos abordados en los anexos de la NCh 2950.

### **4.2. Seguridad y prevención de riesgos**

- Identificar medidas de seguridad para el guiado de grupos turísticos, considerando el contexto.
- Identificar riesgos asociados a actividades turísticas específicas (tales como turismo aventura, deportes extremos, trekking u otras).
- Identificar protocolos o acciones para abordar situaciones de emergencia.
- Reconocer acciones a realizar para el manejo de imprevistos (conocimientos sobre activación de seguros de viajes, robo, pérdida de documentos, entre otros).

- Identificar la correcta aplicación de primeros auxilios dada la situación a atender.

## **DOMINIO 5: INGLÉS PARA EL TURISMO**

### **5.1. Interacciones con el turista**

- Traducir solicitudes en inglés básico asociadas a la atención de turistas a partir de palabras o frases.
- Seleccionar frases en inglés que informan a clientes sobre los servicios y/o productos turísticos, hoteles o aeropuertos.
- Seleccionar frases en inglés para responder solicitudes de información turística realizadas en el mismo idioma (tal como la ubicación o descripción de atractivos y actividades, entre otros).
- Traducir documentos en inglés para la comunicación con operadores turísticos.

## **DOMINIO 6: CONTENIDOS CORRESPONDIENTES A OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS**

### **6.1 Medio ambiente**

- Identificar ventajas y desventajas de las distintas fuentes de energía para el cuidado del medio ambiente.
- Identificar ejemplos de eficiencia energética en situaciones laborales concretas.
- Identificar distintas formas de disposición de desechos o residuos (orgánicos, inorgánicos, tóxicos u otros) y señalética relacionada con la disposición de residuos, de acuerdo con la normativa vigente.
- Reconocer buenas prácticas en el manejo de residuos en contextos laborales y escolares.

### **6.2 Prevención de riesgos**

- Ejemplificar conceptos básicos relacionados con la prevención de riesgos: enfermedad profesional, riesgo, accidente, accidentabilidad, acción insegura, condición insegura, medidas preventivas.
- Seleccionar el o los implementos de seguridad personal en el trabajo, de acuerdo al tipo de riesgo existente.
- Interpretar señalética de prevención de riesgos en contextos laborales y escolares.
- Relacionar los conceptos de ergonomía y postura corporal con el concepto de salud laboral.
- Identificar los derechos de un trabajador en caso de sufrir un accidente laboral o de trayecto según Ley N° 16744.
- Identificar procedimientos de seguridad en situaciones de emergencia, por ejemplo, sismos, maremotos, incendios, emergencias climáticas, de acuerdo a las orientaciones del Mineduc y de la ONEMI.
-

### **6.3 Manejo de TIC**

- Seleccionar herramientas tecnológicas de acuerdo a sus características y propósito pedagógico, por ejemplo, para buscar o procesar información, comunicar resultados, instrucciones o ideas.
- Identificar resguardos a considerar para el uso responsable de tecnologías de información y comunicación, por ejemplo, privacidad de la información, veracidad y formalidad de las fuentes, en contextos pedagógicos.
- Seleccionar herramientas de comunicación y colaboración en línea de acuerdo con propósitos pedagógicos.

## **DOMINIO 7: CURRÍCULUM TÉCNICO-PROFESIONAL Y PRÁCTICA PEDAGÓGICA<sup>1</sup>**

### **7.1 Estructura y componentes del currículum de la Formación Diferenciada Técnico Profesional (FDTP)**

- Identificar instrumentos (Bases curriculares, programas de estudio, plan de estudio) y conceptos básicos (objetivo de aprendizaje, aprendizaje esperado, criterio de evaluación, entre otros) asociados al currículum de la FDTP, sus funciones e implicancias para la labor pedagógica.
- Identificar el nivel o rango de acción que tiene el docente respecto al desarrollo curricular en la FDTP (contextualización).

### **7.2 Enfoque de competencias**

- Identificar las dimensiones de una competencia.
- Reconocer, en su redacción, aprendizajes esperados que responden a un enfoque de competencias laborales.
- Identificar los componentes de un objetivo de aprendizaje con enfoque de competencias laborales (desempeño observable, elementos de contexto, objeto, condición).

### **7.3 Gestión curricular e implementación pedagógica**

- Identificar características del diseño curricular modular de la FDTP.
- Identificar, en situaciones dadas, estrategias propias de la gestión curricular, por ejemplo, desarrollo curricular, apropiación del currículum, contextualización, diagnóstico escolar, entre otros.
- Identificar, en una situación educativa o pedagógica, principios curriculares (progresión, pertinencia y relevancia) aplicados.
- Distinguir propósitos o sentidos de las contextualizaciones curricular y didáctica.
- Identificar y caracterizar distintas estrategias metodológicas disponibles para el aprendizaje en la FDTP.
- Seleccionar estrategias metodológicas de acuerdo a los aprendizajes a lograr.

---

<sup>1</sup> Basado en **Orientaciones para la Gestión e Implementación del Currículum de la Educación Media Técnico-Profesional del Ministerio de Educación.**

- Identificar características o etapas del proceso de diseño de actividades de evaluación en la FDTP.
- Seleccionar instrumento de evaluación de acuerdo al aprendizaje esperado y al criterio de evaluación seleccionado.
- Identificar el rol del sector productivo en el proceso de diseño y contextualización curricular.
- Identificar el rol del sector productivo en el proceso de diseño y contextualización curricular.
- Reconocer los componentes que se deben considerar para realizar un análisis didáctico de los módulos.