

## EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	<b>Atención turística al cliente</b>
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Resolviendo situaciones problemáticas del servicio turístico
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	18 horas
<b>APRENDIZAJES ESPERADOS</b>	<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE</b>
<b>1.</b> 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:

<b>EJECUCIÓN</b>	<p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› 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.</li><li>› Organiza al curso en grupos.</li></ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Analizan el escenario del problema, mediante la discusión del mismo.</li><li>› Hacen una lista de hipótesis e ideas, las cuales se aceptan o rechazan según su avance en la investigación.</li><li>› 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.</li><li>› Identifican probables dificultades que se puedan presentar en la entrega del servicio.</li><li>› 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.</li><li>› 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.</li><li>› 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.</li></ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Computador.</li><li>› Proyector.</li><li>› Guía de trabajo.</li><li>› Pauta de confección y corrección.</li><li>› Pauta de confección de informe y cuestionario técnico, cuya ponderación será de un 40 %.</li><li>› Pauta de evaluación de informe.</li><li>› Pauta de observación del desarrollo de la actividad, cuya ponderación será de un 60 %.</li></ul>
<b>CIERRE</b>	<p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› 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.</li></ul> <p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>› Enfatiza la importancia de la aplicación de los procedimientos adecuados para la resolución de cada caso.</li><li>› Hace una síntesis del trabajo de los grupos, retroalimentando las soluciones presentadas por cada grupo.</li></ul>