

## 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><b>1.</b> 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><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› 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.</li> <li>› 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.</li> </ul> <p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› A través de una lluvia de ideas detectan el o los problemas e imprevistos que puedan surgir en una situación determinada.</li> <li>› Luego, en sus grupos, analizan los casos.</li> <li>› Identifican las características de cada caso e imprevisto asignado en la prestación de un servicio turístico.</li> <li>› 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.</li> <li>› En relación al caso presentado, seleccionan los procedimientos y conductos regulares a seguir, en caso de imprevistos y problemas emergentes.</li> <li>› Utilizando un vocabulario técnico, explican las relaciones observadas del caso.</li> <li>› Dan recomendaciones sobre los aspectos más importantes del caso analizado, enfatizando en la solución e información apropiada para cada escenario.</li> <li>› Preparan un informe escrito y oral, con la resolución del caso y la clasificación de cada imprevisto.</li> </ul> <p><b>Recursos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Proyector.</li> <li>› Computador.</li> <li>› Bibliografía de protocolos de acción de situaciones similares.</li> <li>› Literatura de apoyo.</li> <li>› Pautas de evaluación y corrección.</li> <li>› Pauta de coevaluación.</li> </ul>
<p>CIERRE</p>	<p><b>Estudiantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Al término de la actividad, cada grupo expone su caso, dando a conocer las soluciones según la pauta de exposición oral.</li> <li>› Foro de discusión.</li> </ul> <p><b>Docente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Junto con sus estudiantes, retroalimenta y destaca los aspectos más relevantes de la actividad realizada.</li> </ul>