



CONTEXTO

DE LA ESPECIALIDAD SERVICIOS DE TURISMO

El turismo es una de las industrias que mayor crecimiento y expansión ha experimentado a nivel mundial a partir de la segunda mitad del siglo XX, y Chile no ha sido la excepción. Nuestro país, dadas sus características geográficas, reúne excelentes condiciones naturales para el desarrollo del turismo de recepción (llegada de extranjeros) y el turismo interno (realizado por nacionales al interior del país). Casi todas las regiones presentan actividad y potencial turístico, destacándose las regiones de Coquimbo, Valparaíso, del Biobío, de Los Lagos, Magallanes y Metropolitana. En 2011, la llegada de turistas extranjeros se incrementó un 51 % respecto del año 2005, mientras que el índice nominal de ventas de las agencias de viaje aumentó un 85 % respecto del año 2006.

El turismo es una actividad económica relacionada con la actividad hotelera y entre ellas presentan sinergias, a pesar de que mantienen algunas especificidades propias que las hacen actividades independientes. Así, cabe precisar que la especialidad de Servicios de Turismo no se focaliza en la empresa hotelera, sino en el radio de acción de las empresas de turismo y las agencias de viaje, las que implementan diversas modalidades y programas de turismo, como las visitas tradicionales al patrimonio natural y al histórico-cultural del país, y a lugares para realizar turismo aventura, turismo rural, entre otros.

Quienes egresen de esta especialidad pueden desempeñarse en forma independiente o dependiente en empresas que entregan servicios en el ámbito turístico, como agencias de viajes, oficinas de información, oficinas públicas de turismo, museos, líneas aéreas, aeropuertos, hoteles, entre otras, asumiendo funciones en la elaboración de circuitos turísticos, entregando información al turista, conduciendo y animando a grupos de turistas, brindando atención en agencia de viajes, desempeñándose en el área de la recreación y de la animación, entre otras.



OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ESPECIALIDAD

SERVICIOS DE TURISMO

- 1.-Tomar reservas de distintos tipos de servicios y programas turísticos a nivel nacional, ingresando los datos en sistemas digitales, de acuerdo a los requerimientos del turista, a la normativa legal y a los estándares de calidad vigentes.
- 2.-Atender a los turistas de acuerdo a sus necesidades, deseos y demandas, aplicando un trato amable y técnicas de comunicación efectiva, interactuando en idioma inglés básico cuando fuese necesario, orientando e informando de manera clara y precisa sobre los servicios turísticos.
- 3.-Orientar e informar al turista sobre atractivos turísticos de la zona, seleccionando información relevante sobre aspectos históricos, culturales, geográficos, económicos, de contingencia, sociales, flora y fauna, de acuerdo a las necesidades, deseos y demandas del turista, a requerimientos sanitarios, disposiciones legales vigentes, medidas de protección del ambiente y del patrimonio nacional según corresponda, respetando los protocolos existentes y utilizando técnicas de comunicación efectiva en español e inglés básico.
- 4.-Conducir grupos de turistas a través de las rutas establecidas y en distintos entornos, usando técnicas de comunicación efectiva en inglés o español, la tecnología, implementos y equipos de seguridad, de acuerdo al tipo de programa, con un trato respetuoso, amable y acorde a las características de cada grupo, aplicando normas de cuidado del medio ambiente, de seguridad y de prevención de riesgos.
- 5.-Manejar situaciones imprevistas, tales como asistir al turista en caso de pérdidas o robo, enfermedad o accidente, extravío, descontrol conductual por motivos diversos, asegurando el cumplimiento de los protocolos establecidos, resguardando la seguridad individual y del grupo, utilizando técnicas de comunicación efectiva en inglés y español
- 6.-Elaborar propuestas de programas turísticos básicos, de acuerdo a los contextos locales, a los atractivos existentes y a las características de los turistas a quienes se orienta, e incorporando información relevante (costos, accesos, transportes, alojamientos, servicios de alimentación, actividades posibles de realizar, entre otros), considerando las normativas y regulaciones vigentes
- 7.-Comunicarse en inglés básico con los turistas, atendiendo sus necesidades y requerimientos.



PERFIL DE EGRESO DE LA ESPECIALIDAD

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE GENÉRICOS DE LA FORMACIÓN TÉCNICO-PROFESIONAL

- 1.- Comunicarse oralmente y por escrito con claridad, utilizando registros de habla y de escritura pertinentes a la situación laboral y a la relación con los interlocutores.
- 2.-Leer y utilizar distintos tipos de textos relacionados con el trabajo, tales como especificaciones técnicas, normativas diversas, legislación laboral, así como noticias y artículos que enriquezcan su experiencia laboral.
- 3.-Realizar las tareas de manera prolija, cumpliendo plazos establecidos y estándares de calidad, y buscando alternativas y soluciones cuando se presentan problemas pertinentes a las funciones desempeñadas.
- 4.-Trabajar eficazmente en equipo, coordinando acciones con otros in situ o a distancia, solicitando y *prestando* cooperación para el buen cumplimiento de sus tareas habituales o emergentes.
- 5.-Tratar con respeto a subordinados, superiores, colegas, clientes, personas con discapacidades, sin hacer distinciones de género, de clase social, de etnias u otras.
- 6.-Respetar y solicitar respeto de deberes y derechos laborales establecidos, así como de aquellas normas culturales internas de la organización que influyen positivamente en el sentido de pertenencia y en la motivación laboral.
- 7.-Participar en diversas situaciones de aprendizaje, formales e informales, y calificarse para desarrollar.
- 8.-mejor su trabajo actual o bien para asumir nuevas tareas o puestos de trabajo, en una perspectiva de formación permanente.
- 9.-Manejar tecnologías de la información y comunicación para obtener y procesar información pertinente al trabajo, así como para comunicar resultados, instrucciones e ideas.
- 10.-Utilizar eficientemente los insumos para los procesos productivos y disponer cuidadosamente los desechos, en una perspectiva de eficiencia energética y cuidado ambiental.
- 11.-Emprender iniciativas útiles en los lugares de trabajo y/o proyectos propios, aplicando principios básicos de gestión financiera y administración para generarles viabilidad.
- 12.-Prevenir situaciones de riesgo y enfermedades ocupacionales, evaluando las condiciones del entorno del trabajo y utilizando los elementos de protección personal según la normativa correspondiente.
- 13.-Tomar decisiones financieras bien informadas, con proyección a mediano y largo plazo, respecto del ahorro, especialmente del ahorro previsional, de los seguros, y de los riesgos y oportunidades del endeudamiento crediticio así como de la inversión.



PLAN DE ESTUDIO DE LA ESPECIALIDAD SERVICIOS DE TURISMO/ MALLA CURRICULAR

PLAN GENERAL 3° Y 4° MEDIO			
ASIGNATURAS	TERCERO MEDIO N° HRS. SEMANALES	CUARTO MEDIO N° HRS. SEMANALES	
Lenguaje y Comunicación	3	3	
Idioma Extranjero Inglés	2	2	
Matemática	3	3	
Historia, Geografía y Ciencias Sociales	4	4	
Religión (OP)	2	2	
Ed. Física	2	2	
Consejo Curso	1	1	
MÓDULOS FORMACIÓN DIFERENCIADA			
MÓDULOS	TERCERO MEDIO DURACIÓN (HORAS)	CUARTO MEDIO DURACIÓN (HORAS)	N° HRS. SEMANALES
Sistemas de reservas	190		5
Atención turística al cliente	76		2
Patrimonio, cultura y atractivos turísticos de Chile	228		6
Prevención y seguridad en programas turísticos	190		5
Inglés para la comunicación oral en turismo	152		4
Servicio de Recepción y Reservas	100		3
TOTAL HRS. SEMANALES			42
Patrimonio, cultura y atractivos turísticos del mundo		152	4
Conducción de grupos turísticos		228	6
Elaboración de programas turísticos		228	6
Inglés para la comunicación escrita en turismo		152	4
Emprendimiento y empleabilidad		76	2
Servicio de eventos		100	3
TOTAL HRS. SEMANALES			42