

EJEMPLO DE ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE

NOMBRE DEL MÓDULO	Prevención y seguridad en programas turísticos
NOMBRE DE LA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	Estrategias de solución a imprevistos
DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD	16 horas
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN QUE INCLUYE
1. 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.	1.2 Aplica diversos procedimientos de solución, de acuerdo al imprevisto presentado y a las normas de la autoridad pertinente, utilizando técnicas de comunicación efectiva, resguardando la seguridad individual y del grupo, en caso que fuese necesario.
METODOLOGÍAS SELECCIONADAS	Juego de roles en contextos laborales

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	<p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Selecciona los protocolos de acción de diversos imprevistos presentados en los servicios turísticos. › Prepara un texto guía con las técnicas de comunicación efectiva y las normas de prevención de riesgos. › Diseña y prepara la pauta de observación para cada imprevisto. › Prepara la pauta de confección del guion. › Prepara la pauta de evaluación del guion y la evaluación final. › Prepara una pauta de coevaluación. › Gestiona los implementos para el juego de roles. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Bibliografía de protocolos de acción de situaciones similares, literatura de apoyo, una guía de técnicas de comunicación y prevención de riesgos, implementos e indumentaria para la representación. › Texto guía con las técnicas de comunicación efectiva y las normas de prevención de riesgos. › Pauta de observación para cada imprevisto. › Pauta de confección del guion. › Pauta de evaluación del guion y la evaluación final. › Pauta de coevaluación. › Implementos para el juego de roles.
------------------------------------	--

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>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Presenta los protocolos de acción y procedimientos posibles de aplicar al surgir un imprevisto durante la entrega de un servicio turístico, en todos los escenarios y situaciones posibles del rubro. › Contextualiza, de acuerdo a la realidad nacional y local. › Motiva a sus estudiantes a reflexionar sobre la importancia de abordar cada situación, con las técnicas de comunicación efectiva a cada requerimiento, considerando las normas de prevención de riesgos. › Brinda las orientaciones generales, aspectos claves a considerar, pasos a seguir en la elaboración del guion para el juego de roles. <p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Deben representar una situación problemática, que les permita discriminar y aplicar técnicas de comunicación efectiva y normas de prevención de riesgos. › Leen la guía de trabajo y las pautas de confección del informe. › Planifican y elaboran estrategias de acción para cada uno de los roles identificados. › Contextualizan la actividad a realizar. › Diseñan el guion según la pauta de elaboración de este. › Toman decisiones respecto de la solución al imprevisto presentado. › Determinan la técnica de comunicación más efectiva y las normas de prevención de riesgos más apropiada, según cada caso. › Seleccionan las normas de prevención de riesgos, considerando los protocolos de acción a aplicar en cada caso. <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Proyector. › Bibliografía de protocolos de acción de situaciones similares. › Literatura de apoyo. › Guía de técnicas de comunicación y prevención de riesgos. › Pauta de confección del guion. › Pauta de coevaluación. › Implementos e indumentaria para la representación. › Pauta de coevaluación. › Pauta de observación.
<p>CIERRE</p>	<p>Estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> › Los grupos exponen sus casos por medio del guion elaborado. <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> › En conjunto con sus estudiantes, retroalimenta a los diferentes grupos, destacando las técnicas de comunicación efectiva y prevención de riesgos para cada situación.