



## SERVICIOS DE TURISMO

### 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 como contexto y/o actores relevantes del turismo en Chile, descritos en la Estrategia Nacional de Turismo 2030.
- Identificar aspectos relevantes de los componentes estratégicos para el desarrollo del turismo en Chile, señalados en la Estrategia Nacional de Turismo 2030.
- 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).
- Reconocer las contribuciones de la Estrategia Nacional de Turismo 2030 a los objetivos de la Agenda de Desarrollo Sostenible 2030 de la ONU.

### 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.
- Reconocer acciones propias de la atención turística, que favorecen un adecuado manejo de situaciones especiales.
- Describir acciones y/o pasos para la satisfacción de turistas y/o resolución de quejas, según una situación determinada.

### 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 (de acuerdo con instituciones tales como SNASPE, 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 Biobío 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.
- Identificar aspectos, criterios y/o etapas para certificarse con el sello de Calidad Turística, Sello Q.
- Describir conceptos o nociones utilizadas para el desarrollo de productos turísticos asociados a su comercialización.
- 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).

#### 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.

### CONOCIMIENTOS GENÉRICOS Y PEDAGÓGICOS SERVICIOS DE TURISMO

### DOMINIO 6: DOMINIO COMPETENCIAS GENÉRICAS EN LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS DE TURISMO

#### 6.1. Sustentabilidad ambiental en la especialidad de Servicios de Turismo

- Identificar principios y conceptos relativos a eficiencia energética y su aplicación en contextos laborales de su especialidad.
- Identificar ejemplos de uso eficiente de recursos y materias primas en situaciones laborales de su especialidad.

- Identificar buenas prácticas en el manejo de desechos y residuos en contextos laborales, evaluando el cumplimiento de protocolos y normativa ambiental, en la especialidad.
- Reconocer prácticas sustentables en el contexto laboral de su especialidad y el impacto de su trabajo en el ámbito social y económico de su localidad.

#### 6.2. Disposición al trabajo en la especialidad Servicios de Turismo

- Seleccionar acciones para orientar a sus estudiantes en el desarrollo de tareas prolijas y el cumplimiento de estándares de calidad en procesos propios de contextos laborales de la especialidad, de acuerdo con manuales, protocolos, orientaciones, normativas, legislación y otras fuentes pertinentes.  
Identificar oportunidades de trabajo en equipo en contextos laborales que favorecen tareas, procesos, procedimientos o productos de su especialidad.
- Identificar problemas que pueden tener sus estudiantes, en contextos laborales y productivos pertinentes a las funciones de la especialidad, orientando la búsqueda de alternativas o soluciones para resolverlos.

#### 6.3. Uso de tecnologías de la Información y Comunicación-TICS en la especialidad Servicios de Turismo

- Seleccionar diversas herramientas tecnológicas pertinentes al objetivo de aprendizaje técnico en contextos laborales de su especialidad.
- Seleccionar herramientas de colaboración y comunicación en línea, de acuerdo a propósito definido, como coordinar el trabajo en equipo, intercambiar ideas, ejercitar, modelar actividades propias de contextos laborales, en la enseñanza-aprendizaje de su especialidad.

### DOMINIO 7: ENSEÑANZA APRENDIZAJE Y CONOCIMIENTO DEL CURRÍCULUM DE EDMTP, EN LA ESPECIALIDAD DE SERVICIOS DE TURISMO

#### 7.1. Currículum de EDMTP en la especialidad de Servicios de Turismo

- Identificar en los instrumentos curriculares de la EDMTP (Bases y Programas), sus fundamentos, conceptos básicos, estructura, componentes y funciones, en el marco de la enseñanza-aprendizaje de la especialidad.
- Reconocer componentes del currículum a considerar en el diseño de la enseñanza (análisis didáctico) de los módulos de la especialidad.

#### 7.2. Estrategias para la Enseñanza-Aprendizaje de la especialidad de Servicios de Turismo

- Seleccionar variadas estrategias para representar, modelar, organizar y explicar conocimientos y procedimientos en la enseñanza-aprendizaje de la especialidad, que favorezcan el desarrollo de competencias de los y las estudiantes.
- Seleccionar estrategias metodológicas, actividades y/o procedimientos pertinentes a aprendizajes esperados de la especialidad.
- Identificar conocimientos y habilidades previas para el logro de objetivos de aprendizajes de la especialidad.
- Seleccionar estrategias pertinentes para que sus estudiantes conecten lo aprendido (conocimientos y habilidades) con nuevos aprendizajes de la especialidad.
- Identificar errores comunes y dificultades recurrentes de sus estudiantes en el logro de aprendizajes específicos de la especialidad y selecciona estrategias para abordarlas.  
Reconocer en diversas interacciones pedagógicas, formas precisas y rigurosas de responder consultas, presentar conocimientos y procedimientos, utilizando los conceptos técnicos de la especialidad, de manera pertinente.
- Seleccionar recursos pertinentes al logro de determinados objetivos de aprendizaje de la especialidad, para el desarrollo de competencias en sus estudiantes.

### 7.3. Evaluación para el aprendizaje EMTP, en la especialidad de Servicios de Turismo

- Seleccionar actividades e instrumentos de evaluación para un determinado propósito y momento del proceso de enseñanza-aprendizaje de la especialidad.
- Identificar criterios e indicadores de evaluación pertinentes para monitorear el logro de aprendizaje y retroalimentar a estudiantes de la especialidad.
- Reconocer prácticas de retroalimentación pertinentes para el logro de aprendizajes específicos, de acuerdo a criterios y sus indicadores, en el marco de desarrollo de competencias en la especialidad.
- Identificar, a partir de evidencia de evaluaciones, logros o aspectos por lograr de estudiantes frente a un determinado aprendizaje.
- Seleccionar propuestas de ajustes al proceso de enseñanza-aprendizaje, coherentes con las evidencias de aprendizaje o resultados de evaluaciones en la especialidad.
- Fundamentar ajustes al proceso de enseñanza-aprendizaje, en función de su pertinencia con las evidencias de resultados de evaluaciones, en un contexto específico de la especialidad