

Perfil Profesional

Coordinador/a Turístico/a

Perfil Profesional

Coordinador/a Turístico/a

1) Alcance del perfil profesional

El/la **Coordinador/a de Turismo** estará capacitado de acuerdo con las actividades que se desarrollan en el perfil profesional para coordinar la prestación de los servicios durante el viaje y en el destino, verificando el cumplimiento de los servicios contratados en el plan y la asistencia en el viaje cumpliendo los requerimientos de la normativa en el ámbito nacional; jurisdiccional y local.

Será capaz de analizar los requerimientos surgidos de los estamentos técnicos y jerárquicos pertinentes; gestionar sus actividades específicas; realizar y controlar la totalidad de las actividades requeridas hasta su efectiva concreción, preservando criterios ético-profesionales y la seguridad propia y de terceros a su cargo. Además, el/la Coordinador/a desarrollará sus actividades conservando y velando por la conservación del entorno ambiental, las relaciones humanas y la calidad en la prestación de los servicios.

Se desempeña prestando servicios para Empresas de Viajes y de Turismo y organizaciones recreativo-turísticas de la comunidad; trabaja con autonomía durante la prestación; y según las características de la organización, reporta sus actividades a Supervisores/as en destino; y a Gerentes/as y Responsables de Operaciones.

2) Funciones que ejerce el profesional

1. Asistir a los pasajeros durante el trayecto, el retorno y la estadía en el viaje.

Esta función implica que el/la Coordinador/ra está capacitado para asistir a los pasajeros durante los distintos momentos del viaje; atender sus consultas y demandas; velar por la tranquilidad y seguridad de los pasajeros y aplicar medidas para la prevención de riesgos en la realización del viaje. Durante el proceso cumple con los requerimientos administrativos; y aplica criterios éticos profesionales en el marco de los procedimientos de la organización y la normativa vigente.

2. Coordinar la prestación de los servicios de transporte, alojamiento, alimentación, visitas y demás servicios explicitados en el contrato de viaje.

Esta función implica que el/la Coordinador/a está capacitado para articular la ejecución de la programación del viaje; interactuar con los pasajeros y proveedores en materia de cumplimiento y satisfacción del servicio pactado; velar por el cumplimiento de la normativa, legislación y documentación requerida para la realización del viaje; actuar ante contingencias privilegiando lo pactado en el contrato de viaje y aplicando las políticas de la organización donde se haya inserto. Durante el proceso cumple con los requerimientos administrativos; y aplica crite-

rios éticos profesionales, en el marco de los procedimientos de la organización y la normativa vigente.

3. Aplicar recursos recreativos para operar sobre la dinámica grupal

Esta función implica que el/la Coordinador/a está capacitado para seleccionar y aplicar técnicas de dinámica de grupo considerando el objetivo de la atención, según las características del segmento atendido, promoviendo la cohesión y comunicación entre los que participan del viaje, conduciendo la actividad ejerciendo el liderazgo, aplicando criterios ético-profesionales.

4. Promover el respeto hacia el patrimonio turístico nacional y el cuidado hacia el medio ambiente

Esta función implica que el/la Coordinador/a está capacitado para promover el respeto hacia el atractivo turístico y el cuidado hacia el medio ambiente; informar aspectos generales de la zona de viaje y aplicar buenas prácticas en materia de turismo. Durante el proceso aplica criterios éticos profesionales, en el marco de las regulaciones del entorno de actuación profesional y la normativa vigente.

3) Justificación

El Turismo es uno de los sectores económicos con mayor relevancia estratégica para el país, debido a su dinamismo en la generación de empleo y el ingreso de divisas; por su potencialidad para motorizar directa o indirectamente otras actividades económicas; y su impacto en la distribución del ingreso y efecto multiplicador en la economías regionales y locales.

El sector genera ingresos directos por pagos de servicios -alojamientos, paquetes turísticos, restaurantes, industrias culturales, espacios de recreación, comercios de artesanías, servicios personales, transportes, comunicaciones, etc.- e indirectos, ya que el gasto turístico impacta en sucesivas cadenas de pagos a proveedores y personal ocupado, así como inversiones en infraestructura.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo es el sector que más ha crecido y de forma más rápida en los últimos decenios, aportando uno de cada diez puestos de trabajo en el mundo. En Argentina, se ve reflejado en los índices de crecimiento interanual de la actividad, de generación de puestos de trabajo y por su impacto en el Producto Bruto Interno.

Como actividad económica en el ámbito de los Servicios, se desarrolla a través de la interrelación de distintos eslabones y prestadores en una cadena de valor que abarca, desde el diseño de paquetes y/o productos hasta la prestación y de ser posible, la fidelización de los clientes a empresas y destinos determinados.

Con el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación; la expansión de los mercados geográficos en términos de destinos turísticos; los procesos de autogestión comercial por parte de los/las clientes; y la ampliación de la conectividad que favoreció la relocaliza-

ción de servicios, se han modificado de manera sustancial, los procesos de comercialización y gestión del turismo en nuestro país y en el mundo.

Sin embargo, con el crecimiento exponencial del turismo en las últimas décadas, se ha podido observar que se ha generado más que la sustitución total de cierto tipo de servicios, un proceso de convivencia entre las prestaciones emergentes y los servicios turísticos tradicionales.

La organización de servicios dirigida a ciertos segmentos de la población en viajes cerrados/circulares se ha sostenido a través del tiempo, generando impacto directo e indirecto en términos de trabajo y empleo, tal como el Turismo Estudiantil; los grupos de tercera edad; y se orienta cada vez más a nichos específicos (mujeres profesionales; solas y solos; acompañamientos a eventos y congresos; entre otros).

La necesidad de asistencia y acompañamiento durante la experiencia en viaje; los requerimientos de ordenamiento de este proceso y el fortalecimiento de saberes asociados a aspectos éticos profesionales durante el ejercicio de esta actividad, ha sido objeto de regulación a través la normativa vigente a nivel nacional y provincial.

Por otro lado, vale especificar que este perfil se acota a los servicios de acompañamiento y asistencia a grupos y no reemplaza los trabajos ejercidos por Guías Profesionales de Turismo, quienes desarrollan sus actividades a través de los requerimientos formativos y de ejercicio profesional vigentes en cada jurisdicción provincial.

En función de lo antedicho, se describe el siguiente perfil profesional.

4) Área ocupacional

El/la **Coordinador/a Turístico/a** se desempeña en relación de dependencia en el ámbito de los Servicios, en organizaciones que presente servicios recreativos turísticos; y ejerce sus actividades en organizaciones que diseñan productos dirigidos a segmentos específicos y requieran de coordinación de servicios en viajes grupales.

El/la trabajador/a tiene autonomía en el desarrollo de sus actividades e interactúa, según características de la organización, con Gerentes/as y Responsables de Operaciones y Supervisores/as en destino. Además, se relaciona con guías locales y sitios; acompañantes responsables de grupos turísticos; transportistas; pares coordinadores/as; recepcionistas y operadores/as de reservas en servicios de alojamiento; personal de Relaciones Públicas en servicios de esparcimiento; mozos/as; encargados/as de salón y personal administrativo en servicios gastronómicos; empleados/as de agencias de viajes prestadoras de servicios receptivos en contexto local; personal que presta servicios médicos a través de aseguradoras o prestadores de salud locales público- privados. Además, se vincula con personal de seguridad pública y trabajadores/as inserto en comercios locales; entre otros aspectos.

5) Desarrollo del perfil profesional

<i>Funciones que ejerce el profesional</i>	
1. Asistir a los pasajeros durante el trayecto, el retorno y la estadía en el viaje.	
Actividades	Criterios de Realización
1.1. Realizar el <i>Check in</i> .	<ul style="list-style-type: none"> • Se solicita al pasajero la documentación para el viaje verificando que se cumpla con la requisitoria. • Se responden consultas de familiares/tutores y pasajeros con información cierta y oportuna sobre el programa de viaje, destino, servicios. • Se respetan las normas básicas de protocolo para mantener un trato respetuoso y atento con familiares y pasajeros. • Se auxilia a los familiares/tutores y pasajeros en llenado de formularios y requisitorias para evitar demoras. • Se comunica eficazmente el lenguaje técnico específico en una segunda lengua con los interlocutores que así lo demanden. • Se controla que el equipaje de los pasajeros cumpla con los requerimientos establecidos por el medio de transporte.
1.2. Atender al pasajero durante el trayecto, retorno y la estadía en el destino.	<ul style="list-style-type: none"> • Se informa a los pasajeros sobre las características del viaje, así como de los comportamientos ambientales y sociales esperados. • Se contestan las preguntas de los pasajeros en forma clara y oportuna e intentando que se sienta acompañado, seguro y convenientemente atendido. • Se transmite información general sobre el destino y contexto reconociendo las características de los pasajeros. • Se ubica con un rol de liderazgo frente a los pasajeros, al personal de las prestaciones de alojamiento, transporte, restauración y demás personal involucrado. • Se muestra respetuoso y tolerante ante las pautas culturales del pasajero. • Se comprueba en los ascensos y descensos, visitas y recorridos la cantidad de pasajeros. • Se establecen relaciones de empatía con el pasajero para generar confianza y entendimiento. • Se aplican técnicas de comunicación verbal y gestual adecuadas al contexto y a los participantes. • Se presenta en los horarios y lugares de encuentro acordados con el pasajero en tiempo y forma.
1.3. Actuar en la prevención de riesgos durante la realización del viaje.	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuida la salud de los pasajeros velando por su correcta alimentación y descanso. • Se gestiona la asistencia médica o derivación a un efector sanitario en caso contingencias derivadas de emergencias médicas o situaciones de riesgo para la salud. • Se aplican procedimientos de actuación frente a emergencias. • Se identifica y evalúan los riesgos propios de cada una de las actividades y de los riesgos externos que pudieran afectar al

	<p>viaje.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se categorizan los riesgos en altos, medios, bajos y se toman acciones adecuadas para minimizar o eliminar el riesgo. • Se aplican procedimientos y principios de evacuación. • Se presta ayuda al pasajero en caso de extravío de objetos personales y/o equipaje para hacer el reclamo donde corresponda. • Se ubican e identifican mecanismos para activar las alarmas contra incendios; la ubicación y los tipos de sistemas de extinción de incendios en todos los espacios de concurrencia; la señalización y ubicación de las salidas de emergencia. • Se acompaña al pasajero ante la autoridad policial en caso de denuncia para asistirlo en el procedimiento.
--	--

ALCANCES Y CONDICIONES DEL EJERCICIO PROFESIONAL EN LA FUNCIÓN 1

“Asistir a los pasajeros durante la salida, el viaje, la estadía y el regreso al lugar de origen del viaje”

Principales resultados esperados de su trabajo

Visita planificada.

Detalle de circuito, itinerario y sitios definidos.

Pasajeros acompañados.

Información sobre el patrimonio turístico sistematizada.

Medios y trámites para la prestación de los servicios gestionados.

Emprendimientos, productos y servicios efectivamente promocionados (o puestos en valor).

Aplicación de la normativa requerida (seguros, listados de pasajeros, contratos y normas vigentes, ...).

Grupos integrados y contenidos.

Medios de producción que utiliza

Boucher de servicio.

Información y documentación sobre destinos, circuitos, productos y prestadores.

Mapas, planos y sistemas de navegación.

Documentación de viaje de la empresa organizadora.

Leyes, ordenanzas, permisos, normativas para visitantes, turistas, individuales o grupos.

Recursos para la comunicación (página web, correo electrónico, redes sociales, otros).

Manuales de primeros auxilios.

Protocolos de actuación.

Manuales de directrices de calidad.

Sistemas informáticos.

Procesos de trabajo y producción en los que interviene

Chequeo, atención y asistencia de pasajeros en el marco de una cultura anfitriona aplicando criterios ético profesionales.

Identificación y categorización de riesgos en función de las franjas etarias y características de los grupos asistidos.

Organización de las actividades en función del contrato establecido, las características de la demanda y la prevención de los riesgos en el entorno de actuación profesional.

Técnicas y normas que aplica

Técnicas de relaciones públicas.

Técnicas de ceremonial, protocolo, cortesía, etiqueta y tratamiento.

Técnicas y procesos administrativos.

Técnicas de planificación (operativa).

Técnicas básicas de manejo de PC y sistemas informáticos.

Técnicas de promoción.

Normas legales del turismo y la recreación local.

Técnicas de primeros auxilios.

Técnicas de animación recreativa (sociocultural).

Técnicas de interpretación del patrimonio local (natural y cultural).

Datos e informaciones que utiliza

Leyes, ordenanzas, decretos y toda legislación correspondiente.

Datos de pasajeros.

Pedidos de clientes. Quejas, reclamos y sugerencias.

Reservas y Files.

Instructivos.

Calendario.

Documentación sobre el perfil del/los/las cliente/s.

Listado de contactos de emergencias: médicas, servicio de ambulancia, fuerzas de seguridad, bomberos, defensa civil, entre otros.

Base de datos de Proveedores.

Listado de empresas de transporte.

Listado de establecimientos gastronómicos.

Listado de establecimientos de hospedaje.

Manual de Métodos y procedimientos de la organización.

Estadísticas oficiales (arribos, pernoctes, ocupación, etc.).

Listado de servicios complementarios (cajeros, farmacias, etc.).

Relaciones funcionales y/o jerárquicas que mantiene en el espacio social de trabajo

Recibe órdenes del personal de supervisión o gerencia de la empresa organizadora.

Comunicación fluida con el pasajero.

Acuerda temas y responsabilidades con los proveedores correspondientes.

Mantiene comunicación con proveedores.

Acuerda una/s vía/s de comunicación rápida y segura/s con fuerzas de seguridad, agentes sanitarios y de emergencias.

Intercambia información con los miembros del equipo de trabajo.

Recaba información para sus empleadores o contratantes (datos de base para la estadística y luego, toma de decisiones).

<i>Funciones que ejerce el profesional</i>	
2. Coordinar la prestación de los servicios de transporte, alojamiento, alimentación, visitas y demás servicios explicitados en el contrato de viaje.	
Actividades	Criterios de Realización
2.1. Analizar y verificar el cumplimiento del contrato con los prestadores locales de servicios.	<ul style="list-style-type: none"> • Se notifica respecto de los servicios, seguros y demandas específicas en el marco del contrato establecido. • Se supervisa la concordancia entre el servicio contratado y el prestado. • Se controla el cumplimiento de los horarios para evitar alteraciones en el plan de viaje. • Se lleva el control administrativo en forma ordenada, a fin de evitar inconvenientes en el momento de rendición y/o cierre del servicio. • Se vela por el cumplimiento de los contratos de transporte. • Se coteja la correspondencia entre la información suministrada por la empresa intermediaria y/o documentación del pasajero con la dada a los prestadores de cada servicio: alojamiento, transporte, restauración. • Se comprueba en caso de medios de transporte terrestre la existencia de la lista de pasajeros según normativa. • Se facilita el proceso de ingreso y distribución de los pasajeros en los servicios de alojamiento. • Se opera sobre los conflictos interpersonales que puedan surgir durante el trayecto o en los sitios de visita asumiendo una actitud mediadora. • Se identifican los requerimientos de calidad a cumplimentar en los componentes del servicio turístico. • Se evalúa e informa a la empresa prestadoras, los requerimientos de calidad de los servicios que forman parte del paquete turístico. • Se previenen y solucionan posibles contingencias durante la prestación de los servicios. • Se constata el cumplimiento de documentación obligatoria para la circulación de medios de transporte de pasajeros. • Se comprueba de manera constante que se cumpla la programación contratada. • Se aplican los medios de verificación y confirmación de reservas, recorridos, ingresos. • Se establecen canales de comunicación, de intercambio y de colaboración entre los proveedores, la organización a la que pertenece y los pasajeros. • Se coordina la secuencia de acciones que van desde los prestadores hasta el pasajero, para dar una respuesta y servicio efi-

	<p>ciente, sostenible y a su vez, calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se desarrolla y mantiene una relación constructiva con los prestadores de servicio en función del beneficio mutuo. • Se reconoce la regulación que rige el funcionamiento de las áreas naturales protegidas de la zona para llevar a cabo sus actividades conforme a la legislación. • Se evita que los pasajeros se involucren en actividades que causen impacto ambiental negativo.
<p>2.2. Informar a los pasajeros sobre características de cada una de las prestaciones y los servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se informa a los pasajeros sobre las características y alcances del recorrido, visita o actividad, así como de los comportamientos ambientales y sociales esperados. • Se facilita el proceso de ingreso y distribución de los pasajeros en los servicios de alojamiento. • Se presta atención a las solicitudes del turista intentando que se sienta acompañado, seguro y convenientemente atendido. • Se comunica a los pasajeros, personal de recepción, choferes, guías y demás personal involucrado, programación de actividades, horarios de cada servicio, actividades, eventos, etc. • Se gestiona la asistencia médica o derivación a un efector sanitario en caso de emergencia o accidente. • Se muestra respetuoso y tolerante ante las pautas culturales del pasajero. • Se acompaña al pasajero ante la autoridad policial en caso de denuncia para asistirlo en el procedimiento. • Se comprueba en caso de grupo en los ascensos y descensos, visitas y recorridos la cantidad de turistas. • Se evalúa permanentemente el nivel de motivación durante el itinerario. • Se aplican técnicas de dinámica de grupos para favorecer la interacción. • Se establecen relaciones de empatía con el pasajero para generar confianza y entendimiento. • Se aplican las técnicas para el desarrollo de la dimensión socio afectiva del grupo y de la comunicación interpersonal facilitando la autonomía grupal y la resolución de conflictos individuales. • Se aplican técnicas de comunicación verbal y gestual adecuadas al contexto y a los participantes. • Se aplican técnicas de participación que faciliten las relaciones interpersonales entre los miembros del grupo. • Se consensúa con el grupo las actividades lúdico-recreativas, adecuando las propuestas iniciales a las características de los participantes. • Se difunde el calendario de fiestas de la comunidad, especificando a cuál de ellas los pasajeros pueden acceder como observadores y/o participantes invitados. • Se informa a los pasajeros sobre el protocolo para el abordaje de violencias de género.
<p>2.3. Gestionar operativamente con los prestadores locales los</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se entrega en tiempo y forma documentación referida a los servicios a consumir.

servicios.	<ul style="list-style-type: none"> • Se aplican los procedimientos administrativos conforme a lo establecido por la organización. • Se coteja la información del prestador del servicio con la suministrada por la organización. • Se apoya el desarrollo local, mediante el trabajo con proveedores de la zona. • Se reconocen los procesos y procedimientos predefinidos para la operación en destino.
------------	--

ALCANCES Y CONDICIONES DEL EJERCICIO PROFESIONAL EN LA FUNCIÓN 2

“Coordinar la prestación de los servicios de transporte, alojamiento, alimentación, visitas y demás servicios explicitados en el contrato de viaje”

Principales resultados esperados de su trabajo

Servicio de coordinación en destino realizado.
 Procesos administrativos en destino cumplidos.
 Arribo, permanencia y salida de destino gestionada.
 Plan de viaje coordinado.

Medios de producción que utiliza

Medios de transporte.
 Tecnologías de la Información y comunicación.
 Instalaciones de prestadores de servicio.
 Equipos audiovisuales.
 Equipo de primeros auxilios.
 Señalética.

Procesos de trabajo y producción en los que interviene

Recepción y acondicionamiento del pasajero según los contratos establecidos.
 Información acerca de servicios principales y auxiliares provista de manera sistemática en tiempo y forma.
 Asistencia ante situaciones de emergencia cumplimentada según procedimientos.

Técnicas y normas que aplica

Técnicas de dinámicas de grupo.
 Normas de servicios de hospedaje.
 Normas de servicios de transporte.
 Normas de servicios gastronómicos.
 Normas de migración.

Datos e informaciones que utiliza

Información turística del destino.
 Información de los prestadores turísticos.
 Información de los servicios locales de emergencia, seguridad.
 Normativa vigente.

Documentación específica del servicio.

Relaciones funcionales y/o jerárquicas que mantiene en el espacio social de trabajo

Recibe órdenes del personal de supervisión o gerencia de su área y brinda información a los mismos y a otras áreas del establecimiento.

Acuerda temas, condiciones y responsabilidades con las/los cliente/s.

Intercambia información con los miembros del equipo de trabajo.

Acuerda temas y responsabilidades con los proveedores o con las áreas del hotel correspondientes.

Comunicación fluida con los diferentes públicos.

<i>Funciones que ejerce el profesional</i>	
3) Aplicar recursos recreativos para operar sobre la dinámica grupal.	
Actividades	Criterios de Realización
3.1. Motivar al pasajero para la visita.	<ul style="list-style-type: none"> • Se aplican técnicas de participación que faciliten las relaciones interpersonales entre los miembros del grupo. • Se consensúa con el grupo las actividades lúdico-recreativas, adecuando las propuestas iniciales a las características de los participantes. • Se aplican las técnicas para el desarrollo de la dimensión socio afectiva del grupo y de la comunicación interpersonal facilitando la autonomía grupal y la resolución de conflictos individuales. • Se aplican técnicas de dinámica de grupos para favorecer la interacción. • Se evalúa permanentemente el nivel de motivación durante el itinerario. • Se aplican técnicas de presentación y conocimiento grupal de manera tal de incrementar la participación de los diferentes integrantes del grupo. • Se presenta la propuesta de actividad de manera atractiva de modo tal de favorecer la participación de todos. • Se genera una actitud positiva respecto del recurso (entendimiento y apreciación del lugar recorrido) y del grupo, logrando la participación e integración del pasajero en una experiencia recreativa y de aprendizaje. • Se difunde el patrimonio natural y cultural. • Se detecta la condición de escucha del pasajero. • Se utilizan los soportes informativos sobre los recorridos y visitas a sitios y lugares de interés turístico en forma eficiente. • Se informa sobre las características y alcances de la actividad, así como de los comportamientos ambientales y sociales esperados. • Se cumplen y se hacen cumplir las normas relacionadas con la preservación del patrimonio natural y cultural la diversidad bio-

	<p>lógica, a la información y a la educación ambiental.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se comunica eficazmente en una segunda lengua con los interlocutores que así lo demanden.
<p>3.2. Vincular al pasajero con los recursos naturales y culturales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se hace respetar la capacidad de carga humana prefijada para los sitios de patrimonio. • Se cuida eficazmente de aminorar el impacto sobre el recurso aplicando las medidas para la preservación de comunidades bióticas, especies de flora y fauna, valores culturales y rasgos físicos y del paisaje. • Se cumplen y se hacen cumplir las normas las normas relacionadas con la preservación del patrimonio natural y la diversidad biológica, a la información y a la educación ambiental. • Se respeta la capacidad de carga humana prefijada para la zona, teniendo en cuenta los volúmenes de participantes definidos. • Se transmite el conocimiento y la información en forma original amena y creativa, desplegando su estilo personal. • Se reconocen las experiencias vitales, la identidad, diversidad cultural, procedencia, recursos cognitivos propios de la edad y formación del pasajero. • Se establece un proceso comunicacional que estimula todos los sentidos del pasajero induciendo su activación en relación con el recurso natural o cultural. • Se revela el significado y valores del patrimonio natural y cultural con el fin de que se aprecie y se adopte una actitud y comportamientos positivos favorables para su preservación. • Se aplican técnicas de dinámica de grupo para estimular la comunicación entre el patrimonio natural y cultural y el pasajero. • Se mantienen los equipos y elementos de interpretación, observación y recreación en condiciones aptas para su uso. • Se revelan in situ el significado e importancia del legado histórico y natural. • Se vela por el bienestar de las especies o los espacios visitados. • Se controla el cumplimiento de los tiempos asignados a la actividad de manera tal de evitar alteraciones en el plan de viaje. • Se rescatan propuestas de actividades surgidas de los participantes y se incorporan a la propuesta lúdico-recreativa. • Se evalúa el desarrollo y los resultados de la actividad mediante la utilización de los instrumentos y medios mas adecuados considerando: espacios, instrumentos y materiales, personal implicado, desarrollo de la actividad, elementos complementarios, niveles de participación y satisfacción de los participantes.

ALCANCES Y CONDICIONES DEL EJERCICIO PROFESIONAL EN LA FUNCIÓN 3

“Aplicar recursos recreativos para operar sobre la dinámica grupal”

Principales resultados esperados de su trabajo

Comunicación eficaz.

Equipos, materiales, elementos necesarios disponibles.

Recursos Humanos identificados.

Medios de producción que utiliza

Tecnologías de la comunicación.

Espacios cerrados.

Espacios al aire libre.

Procesos de trabajo y producción en los que interviene

Procesos de participación.

Procesos de producción de servicio.

Proceso de atención al cliente.

Técnicas y normas que aplica

Técnicas de expresión oral.

Técnicas de negociación.

Técnicas de Ceremonial y Protocolo.

Técnicas de dinámica de grupos.

Técnicas básicas de manejo de PC y sistemas informáticos.

Datos e informaciones que utiliza

Planos del recurso.

Planos y mapas.

Inventario de recursos disponibles.

Información primaria y secundaria.

Relaciones funcionales y/o jerárquicas que mantiene en el espacio social de trabajo

Recibe órdenes del personal de supervisión o gerencia de su área y brinda información a los mismos y a otras áreas del establecimiento.

Acuerda temas, condiciones y responsabilidades con el/el cliente/s.

Intercambia información con los miembros del equipo de trabajo.

Acuerda temas y responsabilidades con los proveedores o con las áreas del hotel correspondientes.

Comunicación fluida con los diferentes públicos.

Funciones que ejerce el profesional

4. Promover el respeto hacia el patrimonio turístico y el cuidado hacia el medio ambiente.

Actividades	Criterios de Realización
<p>4.1. Preservación y conservación del patrimonio turístico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se pone en el valor del paisaje como resultado de la puesta en práctica de una cultura territorial, elemento de identidad y recurso patrimonial. • Se informa a los pasajeros acerca de los elementos históricos y

	<p>culturales del destino plausibles de ser visitados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se utiliza de manera eficiente los soportes informativos y medios de comunicación disponibles. • Se fomenta en los pasajeros la concepción y práctica del viaje y el turismo como un medio de desarrollo personal y colectivo. • Se evita la promoción de deportes y actividades potencialmente agresivas con el patrimonio turístico.
<p>4.2. Fomentar las buenas prácticas en materia de turismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se propone a los pasajeros implementar prácticas para el ahorro de energía, tales como apagar las luces cuando abandonan la habitación, utilizar al máximo la iluminación natural o usar sus toallas o sábanas más de una vez. • Se desalienta la recolección de materiales naturales (tales como plantas, conchas, rocas etc.) y prohíbe la colección de fósiles. • Se procura mantener al mínimo los niveles de ruido en los sitios visitados tanto como sea posible. • Se previene la introducción de especies de plantas y animales foráneos a los ecosistemas. • Se limita en las visitas el tamaño del grupo reducidos asegurando el acompañamiento de guías especializados. • Se promueve que los pasajeros prevengan la generación y recolecten residuos durante todo el recorrido. • Se fomenta el entendimiento intercultural favoreciendo en los pasajeros la apertura a otros pueblos y otras culturas. • Se promueve el reconocimiento de estigmas por parte de los visitantes fomentando intercambios culturales constructivos. • Se ayuda a los pasajeros para que comprendan la cotidianidad de los lugares de acogida. • Se dan a conocer entre los pasajeros aquellas expresiones de la cultura local evitando desvirtuar su autenticidad por presiones comerciales o imitar comportamientos extraños que debiliten su identidad sin descuidar el servicio y seguridad. • Se fomenta la participación y de aprendizaje, por parte de los pasajeros, en actividades de producción creativa de artesanías de la comunidad. • Se comunica con las autoridades apropiadas sobre cualquier actividad cuestionable, problemática o de inseguridad. • Se velará por ser cuidadosos de no molestar a ninguna especie viviente, incluyendo no darles alimentos aún cuando se muestren dóciles. • Se promoverá la participación en eventos locales para que puedan tener los pasajeros la oportunidad de conocer a sus anfitriones comunitarios como parte de su experiencia de viaje.

ALCANCES Y CONDICIONES DEL EJERCICIO PROFESIONAL EN LA FUNCIÓN 4

Promover el respeto hacia el patrimonio turístico y el cuidado hacia el medio ambiente.

Principales resultados esperados de su trabajo

Comunicación comercial eficaz.

Perfil del pasajero definido.

Acciones de promoción implementadas.

Medios de producción que utiliza

Folletos.

Teléfono, correo electrónico, fax.

Planos y mapas.

Papelería comercial.

Base de datos y registro prestadores.

Sistemas informáticos.

Procesos de trabajo y producción en los que interviene

Procesos de comunicación.

Procesos de Marketing.

Técnicas y normas que aplica

Técnicas de expresión oral.

Técnicas de Marketing.

Técnicas de relaciones públicas.

Técnicas de publicidad.

Datos e informaciones que utiliza

Información de los servicios turísticos.

Información de actualidad.

Cotización de monedas extranjeras.

Planos y mapas.

Relaciones funcionales y/o jerárquicas que mantiene en el espacio social de trabajo

Recibe órdenes del personal de supervisión o gerencia de su área y brinda información a los mismos y a otras áreas del establecimiento.

Acuerda temas, condiciones y responsabilidades con las/los cliente/s.

Intercambia información con los miembros del equipo de trabajo.

Acuerda temas y responsabilidades con los proveedores o con las áreas del hotel correspondientes.

Comunicación fluida con los diferentes públicos.