

**ANEXO I**  
**DISEÑO CURRICULAR**  
**TRAYECTO DE FORMACIÓN PROFESIONAL INICIAL**  
**“INFORMANTE TURÍSTICO”**

**I. Identificación de la certificación profesional “Informante Turístico”**

- I.1. Sector/es de actividad socio productiva: **TURISMO**
- I.2. Denominación del perfil profesional: **INFORMANTE TURÍSTICO**
- I.3. Familia profesional: **TURISMO**
- I.4. Denominación del certificado de referencia: **Informante Turístico**
- I.5. Ámbito de la trayectoria formativa: **FORMACIÓN PROFESIONAL**
- I.6. Tipo de certificación: **CERTIFICADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL INICIAL**
- I.7. Nivel de Certificación: **II**

**II. Perfil Profesional INFORMANTE TURÍSTICO**

**Alcance del perfil profesional**

El Informante Turístico está capacitado para: orientar y asesorar a turistas sobre circuitos turísticos, servicios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; gestionar información de productos y servicios turísticos locales y unidades de información turística; relevar e interpretar datos e información estadística sobre los visitantes; promocionar y facilitar el conocimiento, acceso y cuidado del patrimonio natural, histórico y cultural de la Ciudad.

Puede desempeñar sus funciones en unidades de información turística, o similares, de entes públicos o privados dedicados al desarrollo turístico territorial local o a la prestación de servicios turísticos en el ámbito local.

El Informante Turístico, dependiendo del tamaño y complejidad de la estructura en que se integra, actúa como personal de contacto con los usuarios de servicios turísticos, o en dependencias de gestión supervisadas. Su actividad resulta de particular importancia en la promoción de los servicios y productos turísticos locales y el fomento de experiencias turísticas diversificadas. Sus funciones específicas requieren, así, un conocimiento amplio de los circuitos y atractivos turísticos, el patrimonio natural, la oferta cultural y los servicios a turistas que caracterizan a la Ciudad.

**III. Funciones que ejerce el profesional**

De acuerdo con el alcance del perfil, son **funciones** del Informante Turístico:

**1. Orientar y asesorar al turista acerca de los circuitos turísticos y el patrimonio natural y cultural de la Ciudad de Buenos Aires**

Para el desarrollo de esta función el “Informante Turístico” releva datos e información estadística, las demandas e intereses del turista e interpreta sus necesidades y posibilidades, con el fin de ofrecer propuestas que mejoren la experiencia del turista, promuevan el acceso a circuitos y servicios diversificados, y fomenten el conocimiento y cuidado del patrimonio natural, histórico y cultural de la Ciudad.

**2. Promocionar servicios y productos turísticos locales de la Ciudad de Buenos Aires**

Para el desarrollo de esta función, el “Informante Turístico” ofrece información sobre los posibles circuitos turísticos y sus características, medios de transporte, servicios de alojamiento y gastronómicos, entre otros, presentando al turista opciones para organizar su estadía en la Ciudad cumpliendo con sus expectativas.

### **3. Gestionar información turística**

Para el desarrollo de esta función, el “Informante Turístico” releva, selecciona, procesa y distribuye información turística procedente de entidades públicas y privadas involucradas en el desarrollo turístico local y la prestación de servicios a turistas; facilita el acceso a información turística por parte de visitantes/turistas; participa en la identificación de necesidades de información y en la mejora del acceso a información relevante para la mejora de la estadía de los turistas y el desarrollo turístico local. Contribuye también al conocimiento de la demanda turística y la elaboración de perfiles de turistas.

### **4. Acordar condiciones de empleo y organizar su actividad en los equipos y ámbitos de trabajo en los que se inserta**

En el desarrollo de esta función, el Informante Turístico conviene las condiciones de empleo de acuerdo a las normas laborales vigentes del sector de actividad, y organiza y planifica sus actividades en función de la asignación de roles en los equipos de trabajo en los que se integra.

## **IV. Referencia del sector profesional, del área ocupacional y ámbito de desempeño**

El Informante Turístico desempeña sus funciones predominantemente en unidades de información u orientación turística, o de entes públicos o privados dedicados a la promoción, orientación y desarrollo turístico o a la prestación de servicios. En todos los casos, desarrolla sus actividades de atención a turistas, promoviendo el patrimonio cultural y ofreciendo diversos productos y servicios turísticos en función de las necesidades de los visitantes.

## **V. Capacidades profesionales del Informante Turístico**

Considerando las funciones que corresponden al perfil profesional, son capacidades profesionales del Informante Turístico:

- Aplicar habilidades de comunicación y de atención turística, poner en valor y jerarquizar la perspectiva de anfitrión turístico, para interactuar con turistas, particulares o institucionales.
- Relevar datos e información estadística acerca de los visitantes.
- Reconocer los diversos perfiles de turistas, identificar sus motivaciones, necesidades y posibilidades.
- Identificar situaciones problemáticas o críticas asociadas a la atención turística para el desarrollo de sistemas de atención turística.
- Dominar, seleccionar y jerarquizar información asociada al patrimonio natural y cultural tangible e intangible de la ciudad.
- Relevar, mantener actualizada y conocer en profundidad la información vinculada productos y servicios turísticos locales.
- Seleccionar y proponer ofertas turísticas locales adecuadas a motivaciones, necesidades y posibilidades de turistas
- Promover experiencias turísticas diversificadas con cuidado del patrimonio natural y cultural local
- Aplicar instrumentos y técnicas para la promoción de productos y de la Ciudad de Buenos Aires como destino turístico.

- Administrar y facilitar el acceso a información relevante para el turista en diversos soportes y formatos
- Utilizar el idioma inglés para el desarrollo de las funciones básicas de la actividad turística
- Establecer relaciones sociales de cooperación, coordinación e intercambio en el propio equipo de trabajo, con prestadores de servicios turísticos y/o de otros rubros con los que interactúa en sus actividades
- Gestionar la relación contractual y/o comercial que posibilite la obtención de empleo y las relaciones que devengan con los prestadores de servicios

## VI. Estructura modular del trayecto de Formación Profesional "Informante Turístico"

El trayecto formativo de "Informante Turístico" se compone de una serie de módulos comunes, de base que guardan correspondencia con el campo científico - tecnológico del sector profesional Turismo, y módulos específicos que corresponden al perfil específico de este profesional. La estructura modular de este trayecto formativo se sintetiza como sigue:

<b>Módulos Comunes</b>	<b>Carga Horaria por Módulo (horas reloj)</b>
Relaciones Laborales y Orientación Profesional	24
Organización y Estructura de la Actividad Turística	48
Inglés para el Sector Turismo	48
Atención Turística	48
<b>Módulos Específicos "Informante Turístico"</b>	<b>Carga Horaria por Módulo (horas reloj)</b>
Circuitos Turísticos Locales	96
<b>Carga Horaria Total del trayecto "Informante Turístico" (horas reloj)</b>	<b>264</b>
<b>Carga Horaria del trayecto "Informante Turístico" destinada específicamente a Prácticas Profesionalizantes (horas reloj)</b>	<b>141</b>

## VII. Régimen pedagógico de cursado del trayecto de Formación Profesional "Informante Turístico"

La obtención del certificado de Formación Profesional "Informante Turístico" requiere la aprobación y consiguiente acreditación de los 5 (cinco) módulos que, conforme se describe en el apartado anterior, componen el trayecto formativo. Asimismo, cada módulo constituye una unidad curricular del trayecto, siendo en consecuencia posible su acreditación una vez cursado y aprobado (Resoluciones 2756-MEGC/14 y CFE 287/16)

Respecto de la aprobación requerida para la acreditación de los módulos que componen el trayecto informante Turístico, se respetarán las siguientes correlatividades:

<b>Para aprobar</b>	<b>Debe haber aprobado</b>
Relaciones Laborales y Orientación Profesional	No requiere aprobación previa de otro/s módulo/s
Organización y Estructura de la Actividad Turística	No requiere aprobación previa de otro/s módulo/s
Inglés para el Sector Turismo	No requiere aprobación previa de otro/s módulo/s
Circuitos Turísticos Locales	No requiere aprobación previa de otro/s módulo/s
Atención Turística	Organización y Estructura de la Actividad Turística

En base a los criterios descriptos, se presentan dos ejemplos de organización de cursado del trayecto Informante Turístico en dos tramos, graficando algunas de las opciones posibles de implementar por los CFP que ofertan este trayecto:

### Ejemplo 1

Primer tramo	Segundo tramo
<ul style="list-style-type: none"><li>- Organización y estructura de la actividad turística<ul style="list-style-type: none"><li>- Circuitos Turísticos Locales</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Atención Turística<ul style="list-style-type: none"><li>- Inglés para el sector Turismo</li></ul></li><li>- Relaciones Laborales y Orientación Profesional</li></ul>

### Ejemplo 2

Primer tramo	Segundo tramo
<ul style="list-style-type: none"><li>- Organización y estructura de la actividad turística<ul style="list-style-type: none"><li>- Inglés para el sector Turismo</li></ul></li><li>- Relaciones Laborales y Orientación Profesional</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Circuitos Turísticos Locales</li><li>- Atención Turística</li></ul>

Los anteriores son ejemplos basados en las correlatividades indicadas en el cuadro correspondiente. Asimismo, el dictado de este trayecto podrá articularse con otros del sector con los que comparte módulos comunes a la familia profesional. Así, y en función de las estrategias que adopte para la implementación de estas ofertas sectoriales, la institución educativa podrá optar, en su planificación, por ofertar el cursado simultáneo de módulos que son correlativos para su acreditación. En este caso, será necesario garantizar modalidades de gestión y planificación coordinada entre las/os docentes que permitan una programación de contenidos y prácticas profesionalizantes que favorezcan la adquisición de las capacidades profesionales definidas como referencia para cada módulo y para el perfil en su conjunto.

## VIII. Prácticas Profesionalizantes

El diseño curricular del trayecto Informante Turístico define un conjunto de prácticas profesionalizantes que se deben garantizar a partir de un espacio formativo adecuado, con todos los insumos necesarios y reproduciendo o simulando ambiente y condiciones reales de trabajo, para mejorar la significatividad de los aprendizajes.

Como parte del trayecto formativo, las prácticas profesionalizantes deben situar a las/os estudiantes en la resolución de problemas característicos de la actividad profesional del Informante Turístico, definida por el alcance de su perfil profesional y de las funciones que le son propias. En tal sentido, dichas prácticas resultan indispensables para la formación y la evaluación de las capacidades profesionales que sustentan los desempeños del perfil profesional y se establecen como referencia principal de cada módulo formativo.

Las prácticas profesionalizantes pueden asumir diferentes formatos, sin perder nunca de vista que forman parte de la formación profesional inicial. La implementación y desarrollo del trayecto de Informante Turístico deberá garantizar la realización de las prácticas profesionalizantes, definiendo en el diseño curricular los recursos necesarios para las mismas.

La institución educativa podrá optar, mediante acuerdos con otras organizaciones (entidades productivas del sector profesional, organismos públicos, organizaciones comunitarias, entre otras), por el desarrollo total o parcial de prácticas profesionalizantes en ámbitos externos a la institución educativa, adoptando distintos tipos de estrategias y formatos (formación en ambientes productivos, proyectos productivos y/o de servicios, proyectos de extensión, proyectos sociocomunitarios, entre otros).

En todos los casos las prácticas profesionalizantes serán organizadas, implementadas y evaluadas por el centro de formación profesional y estarán bajo el control de la propia institución educativa y de la respectiva autoridad jurisdiccional, quien a su vez certificará la realización de las mis-

mas como parte del correspondiente trayecto de formación profesional.

## IX. Trayecto Curricular: Definición de módulos

Denominación del Módulo **Relaciones Laborales y Orientación Profesional**

Carga horaria total: **24 horas reloj**

Carga horaria de prácticas profesionalizantes: **3 horas reloj**

### Presentación:

El módulo **Relaciones Laborales y Orientación Profesional** es común a las distintas ofertas de Formación Profesional inicial. Tiene, como propósito general, contribuir a la formación de los estudiantes del ámbito de la Formación Profesional inicial en tanto trabajadores, es decir sujetos que se inscriben en un sistema de relaciones laborales que les confiere un conjunto de derechos individuales y colectivos directamente relacionados con la actividad laboral.

La propuesta curricular selecciona un conjunto de conocimientos que combinan temáticas generales del derecho y las relaciones laborales, con otros que intentan brindar, a los/as estudiantes, información relevante del sector de actividad profesional que es referencia del trayecto formativo específico, aportando a la orientación profesional y formativa de los trabajadores.

Este módulo se orienta al desarrollo de las siguientes **capacidades profesionales, articuladas con las funciones que se describen en el alcance del perfil profesional**:

**Acordar condiciones de empleo y organizar su actividad en los equipos de trabajo que integra**

Para el presente módulo, y desde el punto de vista del **contenido de la formación**, se definen los siguientes bloques para su agrupamiento, selección y tratamiento:

- **Derecho del Trabajo y Relaciones Laborales**
- **Orientación Profesional y Formativa**

El bloque **Derecho del Trabajo y Relaciones Laborales** tiene, como núcleos centrales, el contrato de trabajo y la negociación colectiva. A partir de ellos, se abordan conocimientos referidos a la dimensión legal del contrato de trabajo, los derechos que se derivan de la relación salarial y aquellos que se niegan mediante formas precarias de vínculo contractual; a la vez que las dimensiones que hacen al contrato de trabajo un hecho colectivo, que se constituye a través de instancias de representación, conflicto y acuerdo colectivo. Se brinda especial atención al conocimiento de los convenios colectivos sectoriales, que rigen en cada actividad.

El bloque **Orientación Profesional y Formativa** tiene, como referencia central, el sector de actividad profesional y económica que corresponde a la figura profesional asociada al trayecto formativo específico. Se aborda una caracterización sectorial en términos económicos, tecnológicos, de producción y empleo, que permita a los estudiantes conocer los ámbitos de inserción potenciales, los posibles recorridos formativos y profesionales dentro del sector, con el propósito de orientación.

En relación a las **prácticas formativas de carácter profesionalizante**, se definen como unos de los ejes estratégicos de la propuesta pedagógica para el ámbito de la FP, el situar al participante en los ámbitos reales de trabajo con las problemáticas características de desempeño ocupacional/profesional.

Las prácticas formativas que se proponen para este módulo se organizan en torno a la presentación de casos característicos y situaciones problemáticas del sector profesional. Se espera que el trabajo con este tipo de prácticas permita el análisis y acercamiento a la complejidad de las temáticas propuestas, evitando de esta manera un abordaje netamente expositivo

## Capacidades profesionales

Respecto de las capacidades profesionales asociadas al perfil profesional (Apartado III), este módulo se orienta en particular al desarrollo de las siguientes:

- Establecer relaciones sociales de cooperación, coordinación e intercambio en el propio equipo de trabajo, con prestadores de servicios turísticos y/o de otros rubros con los que interactúa en sus actividades
- Gestionar la relación contractual y/o comercial que posibilite la obtención de empleo y las relaciones que devengan con los prestadores de servicios

## Objetivos de aprendizaje

Los objetivos de aprendizaje a tener en cuenta para la evaluación al finalizar el cursado del módulo de “Relaciones Laborales y Orientación Profesional” serán:

- Reconocer las normativas de aplicación en el establecimiento de contratos de trabajo en el sector, los componentes salariales del contrato y los derechos asociados al mismo.
- Reconocer y analizar las instancias de representación y negociación colectiva existentes en el sector, y los derechos individuales y colectivos involucrados en dichas instancias.
- Reconocer y analizar las regulaciones específicas de la actividad profesional en el sector, en aquellos casos en que existan tales regulaciones.
- Relacionar posibles trayectorias profesionales, con las opciones de formación profesional inicial y continua en el sector de actividad.

## Desarrollo del módulo

Bloques de Contenidos	Prácticas Profesionalizantes
<p><b>Bloque: Derecho del trabajo y relaciones laborales</b></p> <p>Representación y negociación colectiva: Sindicatos: características organizativas. Representación y organización sindical. El convenio colectivo como ámbito de las relaciones laborales. Concepto de paritarias. El papel de la formación profesional inicial y continua en las relaciones laborales.</p> <p>Contrato de trabajo: Relación salarial, Trabajo registrado y no registrado. Modos de contratación. Flexibilización laboral y precarización. Seguridad social. Riesgos del trabajo y las ocupaciones. La formación profesional inicial y continua como derecho de los trabajadores. La for-</p>	<p>Análisis de casos y situaciones problemáticas de las relaciones laborales en el sector profesional.</p> <p>Algunas temáticas sugeridas que deberán estar presente en el o los casos y/o la situación problemática:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Conflicto salarial y/o condiciones de trabajo</li><li>- Trabajo registrado / Trabajo no registrado</li><li>- Flexibilización y precarización laboral</li><li>- Condiciones y medio ambiente del trabajo</li><li>- Ejercicio profesional y responsabilidades que se desprenden de las regulaciones de la actividad</li></ul>

<p>mación profesional como dimensión de la negociación colectiva y las relaciones laborales.</p> <p><b>Bloque: Orientación profesional y formativa</b></p> <p>Sectores y subsectores de actividad principales que componen el sector profesional. Empresas: Tipos y características. Rasgo central de las relaciones de empleo en el sector: Ocupaciones y puestos de trabajo en el sector profesional: características cuantitativas y cualitativas. Mapa ocupacional. Trayectorias típicas y relaciones funcionales. Mapa formativo de la FP inicial y continua en el sector profesional y su correspondencia con los roles ocupacionales de referencia. Regulaciones sobre el ejercicio profesional: habilitación profesional e incumbencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Roles y trayectorias ocupacionales, y el papel de la FP inicial y continua en el sector profesional</li> </ul> <p>Las fuentes recomendadas para el tratamiento de las temáticas sugeridas y la selección de casos y/o situaciones problemáticas, podrían ser: material periodístico, estatutos sindicales, actas paritarias, convenio colectivo de trabajo, información estadística laboral y económica, documentos históricos, documentos normativos, entre otros.</p> <p>Elaboración de carpetas de antecedentes profesionales.</p> <p>Realizar actividades de archivo y organización de la información obtenida para una buena presentación de los servicios a ofrecer.</p>
---	---

**Denominación de Módulo: Organización y Estructura de la Actividad Turística**

**Tipo de Módulo: Común**

**Carga Horaria: 48 horas reloj**

Carga Horaria de Prácticas Profesionalizantes: **18 horas reloj**

## Presentación

El módulo **Organización y Estructura de la Actividad Turística** integra enseñanzas de fundamento para los distintos trayectos formativos de Formación Profesional Inicial que forman parte del sector profesional Turismo. En tal sentido, su propósito principal es aportar a la apropiación de saberes directamente ligados al conocimiento de la organización y funcionamiento del sector de actividad, sus servicios y productos y los establecimientos que los ofrecen, su legislación específica y los organismos públicos que tienen competencia en la actividad del sector.

A esos efectos, los contenidos de este módulo se organizan en los siguientes bloques:

- Estructura del sector Turismo**
- Organismos y entes gubernamentales de regulación, promoción y desarrollo de la actividad turística**
- Legislación del sector Turismo**

El bloque **Estructura del sector Turismo** está constituido por una selección de contenidos que refieren a la caracterización de la actividad, enfatizando sus dimensiones socioculturales, económicas y políticas; los servicios y productos que se articulan en la actividad sectorial; los tipos de establecimientos especializados en la prestación y comercialización de servicios turísticos; etc.

El bloque **Organismos y entes gubernamentales de regulación, promoción y desarrollo de la actividad turística** agrupa una selección de contenidos dirigidos al reconocimiento de las distintas entidades públicas con competencia en la regulación y promoción del desarrollo de la actividad, sus funciones y competencias, políticas específicas de promoción de la actividad, etc.

El bloque **Legislación del sector Turismo** agrupa contenidos directamente referidos a las regulaciones de aplicación a la actividad, a sus establecimientos y prestadores, como así también al resguardo de los derechos de las/os turistas.

### Capacidades Profesionales

- Relevar, mantener actualizada y conocer en profundidad la información vinculada a la oferta turística a nivel nacional y local.
- Seleccionar productos y servicios y diseñar o adecuar paquetes de servicios turísticos acordes a los perfiles de cliente, sus necesidades y posibilidades.
- Conocer y aplicar la normativa vinculada a la prestación de los servicios turísticos.

### Objetivos de Aprendizaje

Los objetivos de aprendizaje a tener en cuenta para la evaluación al finalizar el cursado del módulo **Organización y Estructura de la Actividad Turística** serán:

- Comprender la actividad turística en su articulación con el desarrollo social, cultural y económico de la comunidad
- Identificar y valorar distintos tipos y variantes de turismo, conforme finalidades y propósitos, grupos destinatarios, etc.
- Reconocer los distintos tipos de servicios y productos que se integran en la actividad turística, y los tipos de establecimientos a través de los cuales se organiza y desarrolla la actividad.
- Comprender el concepto de destino turístico e imagen del destino.
- Identificar las normativas y autoridades de aplicación que, en el orden nacional y local, regulan la prestación de los distintos servicios integrados en la actividad turística.

### Desarrollo del módulo

Bloques de Contenidos	Prácticas Profesionalizantes
<b>Bloque: Estructura del sector Turismo</b>  El turismo. Aspectos sociales, culturales, económicos y políticos. La estructura del sector en la Argentina. Marco mundial del turismo. Tipos de turismo. Turismo mayorista y minorista. Turismo receptivo y emisivo. Los servicios turísticos: transporte, alojamiento, gastronomía y recreación. Las agencias de viajes y turismo: funciones y tareas. Clasificación por función productiva. Tipos de agencias en Argentina.  Tipos de actividad turística: Turismo social, Turismo estudiantil, Turismo aventura, etc. Corrientes turísticas. Estacionalidad.  Destinos e imagen del destino, productos y servicios turísticos: organización de la oferta en Argentina y CABA.	Visitas a organismos estatales de gestión del turismo y entrevistas con referentes del sector del ámbito productivo y académico con el objeto de sistematizar las características del sector en el país. Registro y sistematización del relevamiento.  Participación en espacios de charla, debate y discusión a cargo de especialistas en turismo y en la prestación de diversos servicios turísticos.
<b>Bloque: Organismos y entes gubernamentales de regulación, promoción y desarrollo de la actividad turística</b>	Búsqueda, análisis e interpretación de la oferta turística en los diferentes niveles (nacional, jurisdiccional y municipal).

<p>La organización institucional del turismo en la Ciudad de Buenos Aires. Entidades estatales con responsabilidad en materia de desarrollo turístico y políticas públicas en Turismo en la Argentina y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Impacto en el desarrollo local.</p> <p>Dimensiones socio-ambientales en la actividad turística. Turismo sustentable, comunitario e inclusivo.</p> <p>Regulación, ordenamiento y promoción turística en Argentina: organismos y políticas para la gestión del turismo. Sistemas de información y tecnológicos.</p> <p><b>Bloque: Legislación del sector Turismo</b></p> <p>El marco normativo del turismo en la Ciudad de Buenos Aires. Ley Nacional de Turismo. Ley de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires. Regulación de prestadores turísticos: transporte turístico terrestre; alojamientos turísticos; empresas de viajes y turismo, agencias de turismo y agencias de pasajes; establecimientos gastronómicos.</p> <p>El turista como persona de derecho. Defensoría del turismo. Ley de Defensa al consumidor.</p>	<p>Análisis de casos y construcción de debates vinculados a la regulación de las agencias de viajes, a partir de la interpretación de la legislación turística de la CABA y su marco a nivel nacional.</p>
---	--

## Denominación de Módulo: **Atención Turística**

Tipo de Módulo: **Común**

Carga Horaria: **48 horas reloj**

Carga Horaria de Prácticas Profesionalizantes: **36 horas reloj**

### Presentación

El módulo **Atención Turística** integra enseñanzas comunes para trayectos formativos de Formación Profesional Inicial del sector profesional Turismo, cuyos perfiles profesionales de referencia incluyen funciones de interacción con turista, reales o potenciales, a fin de brindarles orientación e información sobre servicios turísticos a utilizar o contratar. En tal sentido, su propósito principal es aportar a la apropiación de saberes directamente ligados a la atención, interpretación y procesamiento de diversos tipos de demandas de servicios turísticos, la gestión de información turística, y la interacción y comunicación con turistas.

A estos efectos, los contenidos de este módulo se organizan en los siguientes bloques:

- **Comunicación en la Atención Turística**
- **Atención y Procesamiento de la demanda de Servicios Turísticos**
- **Gestión de la Información Turística**

El bloque **Comunicación en la Atención Turística** está constituido por una selección de contenidos referidos a los aspectos relacionales y operativos de la interacción con personas e instituciones demandantes de servicios turísticos, enfatizando en las distintas modalidades y estrategias de comunicación en función de tipos de destinatarios y sus demandas.

El bloque **Atención y Procesamiento de la demanda de Servicios Turísticos** agrupa una selección de contenidos dirigidos al reconocimiento de distintos perfiles de turistas, identificables en función de sus motivaciones, expectativas y afinidad con distintos tipos de propuestas turísticas, y a la construcción de estrategias de indagación para su conocimiento.

El bloque **Gestión de la Información Turística** agrupa contenidos referidos al reconocimiento, obtención y manejo de información sobre servicios turísticos a emplear en la atención de turistas, la identificación de fuentes confiables y organismos productores de información, como así también modos de comunicación y divulgación adecuados para facilitar al turista el acceso a información confiable.

### **Capacidades Profesionales**

El presente módulo se orienta, en particular, al desarrollo de las siguientes capacidades profesionales asociadas al perfil profesional:

- Aplicar habilidades de comunicación y atención turística para interactuar con turistas, particulares o institucionales
- Reconocer los diversos perfiles de cliente, identificar sus motivaciones y relevar sus necesidades.
- Relevar y procesar datos e información estadística acerca de los visitantes.
- Seleccionar y proponer ofertas turísticas locales adecuadas a motivaciones, necesidades y posibilidades de turistas
- Relevar, mantener actualizada y conocer en profundidad la información vinculada al patrimonio, productos y servicios turísticos locales.
- Reconocer la incidencia de la cultura de la hospitalidad y la atención turística en la imagen de destino.
- Identificar situaciones problemáticas o críticas asociadas a la atención turística para el desarrollo de sistemas de atención turística.
- Dominar, seleccionar y jerarquizar información asociada al patrimonio natural y cultural tangible e intangible de la ciudad. - Relevar, mantener actualizada y conocer en profundidad la información vinculada productos y servicios turísticos locales.

### **Objetivos de Aprendizaje**

Los objetivos de aprendizaje a tener en cuenta para la evaluación al finalizar el cursado del módulo **Atención Turística** serán:

- Comprender el proceso de comunicación y las diversas modalidades (escrita, verbal, visual, etc.) usuales en la interacción con turistas.
- Reconocer y valorar la eficacia de los distintos modos de comunicación en distintas situaciones de interacción.
- Identificar tendencias actuales en lo referido a tipos de turismo y perfiles de turistas, necesidades y motivaciones.
- Reconocer criterios y variables empleadas en la caracterización de la demanda turística; identificar tipologías usuales.
- Identificar y seleccionar fuentes y organismos confiables de construcción y recopilación de información turística, de carácter mercantil y no mercantil, significativa para la atención turística y para su uso por parte de turistas.
- Conocer e implementar estrategias y métodos de obtención, clasificación, organización y circulación de información turística, en formatos utilizables en la atención turística y por parte de turistas.

### **Desarrollo del módulo**

Bloques de Contenidos	Prácticas Profesionalizantes
<b>Bloque: Comunicación en la atención turística</b>	<p>Hospitalidad. El rol de anfitrión turístico. La experiencia turística integral. La cultura de la hospitalidad.</p> <p>Características de los servicios turísticos. El proceso de producción del servicio. Las funciones relacional y operacional del anfitrión.</p> <p>Comunicación. Comunicación verbal y gestual.</p> <p>Comunicación efectiva. Lenguaje técnico.</p> <p>La comunicación intercultural. La comunicación institucional.</p>
<b>Bloque: Atención y procesamiento de la demanda de servicios turísticos</b>	<p>Tipos de turismo y perfiles de turistas. Tendencias actuales. Proceso decisivo del turista: variables motivacionales y expectativas.</p> <p>La demanda: comportamiento, necesidades y motivaciones. Tipos de variables que afectan al consumidor. Definición de demanda. Tipos de demanda. Estructura de la demanda. Estudio de la demanda. Segmentación de la demanda.</p> <p>El asesoramiento profesional. Su importancia.</p> <p>Satisfacción del turista. Tratamiento y gestión de quejas, reclamos y sugerencias.</p>
<b>Bloque: Gestión de la información turística</b>	<p>Fuentes de información: información turística, información del entorno, información técnica (de proveedores, estadísticas y bases de datos), información digital: internet y aplicaciones.</p> <p>Información y asesoramiento al cliente de productos, servicios y destinos turísticos</p> <p>Promoción turística: promoción de productos y de destinos. Instrumentos, técnicas y tecnologías de promoción turística.</p>

Denominación de Módulo: **Circuitos Turísticos Locales**

Tipo de Módulo: **Específico (trayecto de “Informante Turístico”)**

Carga Horaria: **96 horas reloj**

Carga Horaria de Prácticas Profesionalizantes: **72 horas reloj**

Presentación:

El módulo **Circuitos Turísticos Locales** comprende enseñanzas de contenidos específicos para el trayecto formativo de Informante Turístico que forman parte del sector profesional Turismo. En tal sentido, su propósito principal es abordar los conocimientos ligados a las características de la oferta turística de la Ciudad de Buenos Aires, tanto los circuitos que conforman la identidad de la Ciudad, sus paquetes y programas, como la caracterización y organización de la oferta de los diferentes servicios turísticos. Desarrolla en profundidad los conocimientos requeridos para llevar adelante las funciones de orientación e información de la oferta turística de la Ciudad, focalizando el trabajo en la adquisición de categorías y estrategias para la búsqueda de información referida a la temática. Se aborda también aspectos ligados al reconocimiento del contexto histórico y cultural de la oferta de la Ciudad

A estos efectos, los contenidos de este módulo se organizan en los siguientes bloques:

- **Patrimonio turístico**
  - **El turismo en la Ciudad de Buenos Aires**
  - **Productos y servicios turísticos de la Ciudad de Buenos Aires**
    - El bloque **Patrimonio turístico** ofrece un acercamiento al concepto de patrimonialización e invita a reconocer diversos bienes naturales y culturales reconocidos por la práctica turística, haciendo énfasis en el patrimonio cultural de la Ciudad de Buenos Aires.
    - El bloque **El turismo en la Ciudad de Buenos Aires** aborda contenidos que desarrollan una caracterización general de la actividad turística en la Ciudad de Buenos Aires, su organización institucional, normativa, sistema de promoción y fuentes de información. Focaliza también en la caracterización del perfil de la demanda.
    - El bloque **Productos y servicios turísticos de la Ciudad de Buenos Aires** incluye contenidos ligados a la enseñanza de circuitos, programas y paquetes turísticos en la Ciudad; así como la estructura y funcionamiento de servicios y prestadores turísticos, y el sistema de promoción de productos. Aborda también reconocimiento del patrimonio turístico local, propiciando su cuidado, difusión y valoración.

#### **Capacidades profesionales:**

- Relevar, mantener actualizada y conocer en profundidad la información vinculada a la oferta turística, circuitos y patrimonio natural y cultural local, servicios gastronómicos, de hospitalidad y transporte.
- Administrar y facilitar el acceso a información relevante para el turista en diversos soportes y formatos
- Promover experiencias turísticas diversificadas con cuidado del patrimonio natural y cultural local
- Aplicar instrumentos y técnicas para la promoción de productos y de la Ciudad de Buenos Aires como destino turístico.
- Seleccionar y proponer ofertas turísticas locales adecuadas a motivaciones, necesidades y posibilidades de turistas

#### **Objetivos de aprendizaje:**

- Identificar las características que hacen a la ciudad de Buenos Aires un espacio turístico
- Reconocer y valorar el patrimonio turístico de la Ciudad de Buenos Aires y la importancia de su difusión dentro de su quehacer profesional.
- Conocer el contexto socio-ambiental del patrimonio turístico de la Ciudad.

- Conocer las características más importantes de los circuitos y servicios turísticos de la Ciudad de Buenos Aires
- Armar propuestas turísticas de la Ciudad de Buenos Aires a partir de demandas específicas de perfiles turísticos
- Construir criterios/estrategias de búsqueda para la indagación de información relevante con respecto a la caracterización de circuitos y servicios turísticos.

## Desarrollo del módulo

Bloques de Contenidos	Prácticas Profesionalizantes
<p><b>Patrimonio turístico:</b></p> <p>Concepto de patrimonio, categorías patrimoniales, principios de protección y conservación del patrimonio natural y cultural. Sitios y bienes patrimoniales culturales y naturales de la Ciudad de Buenos Aires. Patrimonio, turismo y ambiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visitas a atractivos, recorridos a pie, city tours, full day o viajes: selección de atractivos, contacto con prestadores y medio de transporte, armado y coordinación de las visitas, relevamientos, y sistematización de la información.</li> </ul>
<p><b>Bloque: El turismo en la Ciudad de Buenos Aires</b></p> <p>Perfiles de la demanda turística de la Ciudad de Buenos Aires. Organización institucional, sistema de información y promoción turística.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los servicios de transporte: caracterización, tipología, normativa y prestadores en la Ciudad de Buenos Aires.</li> <li>- Agencias de viaje: físicas y virtuales. Caracterización, tipología, normativa y prestadores en la Ciudad de Buenos Aires.</li> <li>- Servicios de alojamiento: caracterización, tipología, normativa y prestadores en la Ciudad de Buenos Aires.</li> <li>- Servicios de gastronomía, caracterización, tipología, normativa y prestadores en la Ciudad de Buenos Aires.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Armado de una muestra abierta a la comunidad para la difusión del patrimonio turístico de la CABA.</li> <li>- Exploración, búsqueda, análisis y sistematización de información de diversas fuentes para la presentación y comunicación en distintos formatos de:</li> <li>- Paquetes turísticos; visitas guiadas, tours, paseos y recorridos autoguiados; museos y espacios de arte; espectáculos; actividades deportivas; reservas naturales y espacios verdes; ferias y espacios de compras. Servicios de gastronomía:</li> <li>- Servicios de alojamiento</li> <li>- Servicios de transporte aéreo, vial, ferroviario, marítimo, fluvial y lacustre:</li> <li>- Selección de servicios y productos turísticos en diferentes formatos (programas, paquetes, visitas guiadas, excursiones, city tours, tours, etc.) y armado de una propuesta para perfiles de turistas específicos.</li> <li>- Análisis de los perfiles de turistas de Buenos Aires a partir de datos de la demanda real del turismo. Selección de perfiles tipo. Relevamiento y selección de la oferta acorde perfil de demanda específico.</li> </ul>
<p><b>Bloque: Productos y servicios turísticos de la Ciudad de Buenos Aires</b></p> <p>Conceptos y terminología turística.</p> <p>Atractivos y circuitos turísticos de la Ciudad de Buenos Aires:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visitas, tipos duración, movilidad, tiempo de la visita, distancias, recorridos.</li> <li>- Excursiones, traslados, tours de fin de semana, mini turismo, tipos duración, movilidad, tiempo de la visita, distancias, recorridos</li> <li>- Viajes de larga distancia, tipos</li> </ul>	<p>Práctica simulada para el armado de un paquete o producto turístico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudio del público objetivo.</li> <li>- Segmentación.</li> <li>- Desarrollo del paquete</li> <li>- Asesoramiento al turista.</li> </ul>

<p>duración, movilidad, tiempo de la visita, distancias, recorridos.</p> <p>Selección de paquetes turísticos acorde a perfiles de cliente.</p> <p>Sistemas de información y promoción.</p> <p>Cartografía turística de la Ciudad de Buenos Aires.</p>	
---	--

## Denominación de Módulo: **Inglés para el sector turismo**

Tipo de Módulo: **Común**

Carga Horaria: **48 horas reloj**

Carga Horaria de Prácticas Profesionalizantes: **36 horas reloj**

### Presentación

El módulo **Inglés** ofrece la oportunidad de comprender y poner en práctica conceptos y estructuras gramaticales técnicas de la actividad turística, de utilidad para el desempeño profesional, como así también para la comunicación y el reconocimiento de otros sujetos en contextos de diversidad cultural.

A estos efectos, los contenidos de este módulo se organizan en torno a funciones y unidades temáticas vinculadas al área de desempeño profesional.

### Capacidades Profesionales

El presente módulo se orienta, en particular, al desarrollo de las siguientes capacidades profesionales asociadas al perfil profesional:

- Utilizar el idioma inglés para el desarrollo de las funciones básicas de la actividad turística.
- Aplicar habilidades de comunicación y atención turística para atender a clientes particulares, empresariales o institucionales de servicios turísticos.

### Objetivos de Aprendizaje

Los objetivos de aprendizaje a tener en cuenta para la evaluación al finalizar el cursado del módulo **Inglés** serán:

- Comunicarse de manera oral o escrita utilizando estructuras gramaticales, vocabulario y fonología básica.
- Comprender e interpretar textos orales y escritos del ámbito del turismo.
- Conocer otras culturas y estilos de vida.

### Desarrollo del módulo

Contenidos	Prácticas Profesionalizantes
Vocabulario aplicado a las funciones y unidades temáticas de la actividad turística. Atracti-	Práctica real o simulada de situaciones pertenecientes al ámbito del turismo utilizando las

<p>vos. City tours e itinerarios. Servicios.</p> <p>Nociones temporales (Presente simple, continuo con noción de futuro, pasado simple) y estructuras sencillas.</p> <p>Sustantivos contables y no contables. Uso de “Must / have to”.</p> <p>Adverbios de frecuencia. Pronombres y adjetivos posesivos / personales. Uso del primer condicional. Wh-questions.</p>	<p>funciones del idioma inglés:</p> <p>Pedir y dar información personal. Manifestar gustos y preferencias.</p> <p>Realizar sugerencias y ofrecimientos, dar consejos, realizar invitaciones, pedidos.</p> <p>Expresar obligación y /o posibilidad. Aceptaciones, acuerdos y desacuerdos.</p> <p>Realizar reservas. Referirse a hábitos y rutinas. Referirse a acciones que tienen lugar en el momento en que se las describe.</p> <p>Expresar posesión. Realizar descripciones de elementos. Hablar de existencias.</p> <p>Pedir información a terceros. Presentar a un tercero.</p> <p>Dar instrucciones e indicaciones. Interpretar y reproducir descripción de paseos e itinerario</p>
---	---

## X. Entornos Formativos

La implementación del trayecto Informante Turístico se realizará en entornos formativos de características adecuadas a los requerimientos de cada uno de los módulos, en particular de las prácticas definidas en el diseño curricular. En este apartado se fijan algunas definiciones generales para orientar a los Centros de Formación Profesional en la configuración de los espacios formativos requeridos para una adecuada implementación de esta oferta.

El siguiente cuadro enumera dos tipos de espacios suficientes para satisfacer las necesidades del dictado de los módulos que componen el presente trayecto formativo.

Trayecto: Informante Turístico		
Módulo	Aula Común	Aula de Informática
Relaciones Laborales y Orientación Profesional		
Organización y Estructura de la Actividad Turística		
Atención Turística		
Circuitos Turísticos Locales		
Inglés para el Sector Turismo		

### Referencias:

	El sombreado oscuro informa que el módulo requiere dictarse predominantemente en el espacio indicado.
	Los sombreados claros informan que el módulo requiere/puede dictarse en los dos espacios, de manera alternada y con intensidad y distribución del tiempo conforme la planificación del equipo docente.

Por otra parte, y conforme lo expresado en Apartado VIII, la institución educativa podrá optar por formalizar acuerdos con organizaciones públicas o privadas del sector Turismo para la realización de prácticas profesionalizantes en, o articuladamente con, ámbitos sectoriales externos a la institución educativa, mediante estrategias y formatos que aseguren la pertinencia de las prácticas

respecto del perfil profesional Informante Turístico . En aquellos casos en que un Centro de Formación Profesional adopte esta opción institucional, los entornos formativos se complementarán con los provistos por las organizaciones sectoriales participantes para el desarrollo de las prácticas profesionalizantes.

A continuación se describen algunas características recomendables para la conformación de los espacios enumerados en el cuadro anterior.

## **Características generales de los espacios**

### **Infraestructura**

Para las prácticas de enseñanza a desarrollarse en aula informática se requiere una superficie de 2 m<sup>2</sup> como mínimo por estudiante, conformando grupos que no excedan una relación de 16 estudiantes por docente. En grupos que sean superiores en número y de acuerdo con la estructura adoptada por cada CFP para la implementación y cursado del trayecto, es conveniente contar con dos aulas de informática de iguales características.

Para las prácticas de enseñanza en aula común se requiere una superficie de 2 m<sup>2</sup> como mínimo por estudiante en grupos no mayores de 32 estudiantes.

Ambos tipos de aula deben contar con instalación eléctrica monofásica, y es recomendable la instalación de bandejas portacables para permitir una mayor flexibilidad en las actividades a desarrollar y optimizar la instalación de luminarias, tomas y equipos. También se contará con circuito de señales (por ejemplo: TV, video, Internet, telefonía).

La potencia eléctrica de los espacios de aula común y aula informática deberá considerar la carga a conectar, seccionando la alimentación de luminarias, equipos de climatización y línea de tomas y con elementos de protección adecuados.

### **Requerimientos Físicos / Ambientales:**

Iluminación general con valores de iluminancia entre 250 y 350 lux, con luminarias uniformemente distribuidas para lograr niveles de iluminación homogéneos en el recinto.

Utilización de colores de alta reflexión en paredes, cielorrasos, pavimentos y mobiliario, para aumentar la eficiencia.

Ventilación natural para garantizar la renovación del aire conforme al código de edificación del GCABA.

Climatización adecuada.

Aislamiento de aquellas habitaciones en que el ruido supera el admitido por la normativa vigente.

### **Equipamiento mobiliario:**

Los dos tipos de aula deberán contar con sillas/taburetes ergonómicas y mesas robustas, de medidas tales que permitan a los estudiantes disponer y utilizar elementos de escritura y otros materiales. De ser metálicas, deberán estar conectadas rígidamente a mesa.

Se recomienda la utilización de mobiliario modular para permitir la reconfiguración del mismo con la finalidad de facilitar el trabajo individual o en grupos.

Armarios, estanterías, gabinetes y cajoneras para alojar documentación técnica y otros elementos necesarios para lograr que el dictado de las clases sea operativo y eficiente.

Bibliografía específica en distintos tipo de soporte.

Pizarra. Proyector y pantalla.

## **Características particulares de los espacios**

### **I. Aula de Informática**

Este espacio debe contar con el equipamiento y los insumos que permitan a los estudiantes realizar las actividades sugeridas para los módulos que se consignan en el cuadro al inicio.

Debe estar iluminado conforme lo especificado en Requerimientos Físicos/Ambientales, preferiblemente sin sol directo para evitar el reflejo sobre las pantallas. El escritorio o mesada tipo para que trabajen 2 estudiantes con un equipo de computación tiene 1,5 m x 0,70 m, para poder desplegar papeles de trabajo, manuales, etc. Conviene que los puestos de trabajo estén orientados hacia un pizarrón o pantalla en el cual el docente puede desarrollar explicaciones introductorias, indicar las asignaciones de tareas o recapitular sobre problemas frecuentes y comunes en el desarrollo de las prácticas.

Resulta conveniente disponer de dispositivos de presentación visual (cañón, retroproyector, pizarra interactiva) para acompañar clases, mostrar gráficos, cuadros y presentaciones, así como compartir prácticas y sus resultados obtenidas por los estudiantes.

Se estima conveniente que no trabajen más de 2 estudiantes por máquina, por lo cual estos laboratorios deberían contar con unos 8 equipos de computación como mínimo para uso de ellos al cual se suma el equipo del docente que deberá contar con el mobiliario correspondiente.

### **Equipamiento de Aula de Informática**

Es recomendable que los equipos de computación a utilizar sean de tipo PC de escritorio. Una configuración típica contará con un monitor LCD o LED 18.5" a 19" y capacidad de memoria y de disco rígido suficiente como para soportar los software y aplicaciones de uso específico elegidos para la enseñanza conforme los lineamientos fijados en el presente diseño curricular. El software y aplicaciones de uso específico necesarios para el desarrollo del espacio curricular deberán estar debidamente registrados y disponer de licencias de uso para cubrir los equipos en los cuales sea utilizado.

Para facilitar la reposición del software, así como solucionar otros inconvenientes que se puedan presentar, es recomendable que estos equipos estén vinculados a través de una red de datos que abarque todos los equipos de uso educativo del centro de FP, contando con un Servidor de Red Genérico que brinde servicios de respaldo de imágenes del software instalado en las estaciones de trabajo y permita restaurar en poco tiempo a todo el aula informática. Se debe disponer de una conexión de Internet para este servidor, el que podría actuar como Proxy server para el resto de las estaciones de trabajo, a fin de minimizar la demanda de accesos.

El servidor, o una máquina seleccionada que opere bajo control docente, puede administrar la cola de impresión de una única Impresora Electrofotográfica Estándar láser y dispositivos para lectura/grabación de discos removibles o de características no comunes, que permitan el intercambio de ciertos archivos. Este laboratorio se completa con un scanner de página completa y un cañón que permita realizar proyecciones desde la máquina docente.

### **II. Aula Común**

El aula común deberá contar con sillas, mesas, armarios para materiales, estanterías, gabinetes y

cajoneras para el guardado de los elementos de trabajo, papeles, etc.

Gabinetes para albergar el equipamiento, manuales y componentes necesarios para lograr que el dictado de las clases sea operativo y eficiente.

Biblioteca con bibliografía específica en distintos tipo de soporte.

Computadoras para búsqueda, selección de información y para la elaboración de documentación técnica.

Pizarra. Proyector y pantalla

## **XI. Referencial de Ingreso**

El aspirante deberá haber completado el nivel de la Educación Primaria, acreditable a través de certificaciones oficiales del Sistema Educativo Nacional (Ley N° 26.206).

Para los casos en que los aspirantes carezcan de la certificación mencionada, la Jurisdicción podrá implementar mecanismos de acreditación, que aseguren el dominio de los conocimientos previos necesarios para el aprendizaje específico de las capacidades profesionales descriptas en el diseño curricular.



**G O B I E R N O D E L A C I U D A D D E B U E N O S A I R E S**  
**"1983-2023. 40 Años de Democracia"**

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Anexo**

**Número:**

Buenos Aires,

**Referencia:** ANEXO DDCC - FPI Informante Turístico

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 18 pagina/s.