



Gobierno
de la Provincia
del Neuquén

Ministerio de
Gobierno y Educación
Consejo Provincial de Educación

NEUQUÉN
PROVINCIA

Juntos
Podemos
Más

Disposición N°077/23

Anexo III

Marco de Referencia

***Para la definición de las ofertas formativas y los
procesos de homologación de certificaciones***

ANFITRIÓN TURÍSTICO LOCAL

Mayo 2023



MARCO DE REFERENCIA DE ANFITRION TURISTICO LOCAL

I. Identificación de la certificación: ANFITRION TURISTICO LOCAL

I.1. Sector/es de actividad socio productiva: TURISMO

I.2. Denominación del perfil profesional: ANFITRION TURISTICO LOCAL

I.3. Familia profesional: ACTIVIDADES RECREATIVAS

I.4. Denominación de la certificación de referencia: ANFITRION TURISTICO LOCAL

I.5. Nivel y ámbito de la trayectoria formativa: FORMACION PROFESIONAL

I.6. Tipo de certificación: FORMACION PROFESIONAL INICIAL

I.7. Nivel de la Certificación: II

II. Referencial al Perfil Profesional:

Está capacitado, de acuerdo con los contenidos y actividades que se desarrollan en el Perfil Profesional, para proporcionar al público, especialmente visitantes y turistas, información precisa sobre una zona geográfica concreta. Posee capacidad para brindar información relacionada a la oferta de alojamiento local, gastronómico, sitios de entretenimiento y ocio como así también información acerca de los recursos naturales, culturales, productivos e históricos puestos en valor como atractivos turísticos locales. Supervisado por un superior.

Alcance del perfil profesional:

Con la necesidad de aportar y contribuir a la correcta atención al turista y visitante se propone capacitar un perfil laboral con una mirada integral, que promueva el destino turístico donde se desempeñe y que contribuya al desarrollo y al beneficio de todo el centro, permitiendo reflexionar junto a la comunidad local sobre la importancia de su rol en virtud de lograr la fidelidad de los turistas. El Anfitrión Turístico Local Se desempeña como trabajador en relación de dependencia. Prestando servicios relacionados con las funciones definidas por su perfil profesional en emprendimientos turísticos de terceros, propio o en instituciones públicas locales orientadas a fortalecer y desarrollar la actividad turística como oficinas de información turística, museos, salas de arte, etc.

Funciones que ejerce el profesional:



- Reconocer tanto el patrimonio turístico local, como asimismo aquel provincial y nacional relacionado con el desarrollo articulado del destino donde se desempeñará.
- Identificar, reconocer e interpretar mapas y planos turísticos, así como conocer la distribución de rutas y corredores turísticos y los destinos/atractivos asociados a ellos.
- Interpretar información específica, escrita o verbal, relacionada con los servicios turísticos y con los atractivos turísticos naturales y culturales.
- Identificar y diferenciar los distintos atractivos turísticos de la zona, sus características particulares y singularidades
- Integrar proceso de trabajo, información, tecnologías y procedimientos fijados por la organización en los procesos de atención al visitante y turista.
- Identificar las preferencias del visitante y turista para brindar un servicio de información acorde a sus necesidades.
- Comprender y producir diferentes tipos de actos comunicativos simples orales y escritos relacionados al área específica laboral.

Área ocupacional:

Teniendo en cuenta que el turismo y la recreación conforman un sistema complejo, compuesto por elementos directa e indirectamente relacionados, el Anfitrión Turístico deberá desarrollar habilidades, aptitudes y actitudes orientadas a satisfacer las múltiples necesidades del público en el marco de la hospitalidad, excelencia y calidad en atención, brindando así una experiencia única y memorable al turista/recreacionista. En este sentido, se puede desempeñar como profesional autónomo, dentro de su emprendimiento turístico o productivo, como parte del staff de un emprendimiento privado de un tercero o como agente público en diferentes dependencias del sector público (museos, salas de arte, áreas naturales, edificios históricos, muestras itinerantes, centros de interpretación, stands informativos en eventos masivos, etc.). Este profesional presta sus servicios a entidades



locales de promoción o empresas de servicios en general, aunque también puede ser contratado directamente por las personas o los grupos a los que informa, interpreta, asiste y acompaña.

III- Trayectoria Formativa:

1. Las capacidades profesionales y los contenidos de la enseñanza

El proceso de formación habrá de organizarse en torno a la adquisición y la acreditación de un conjunto de capacidades profesionales que se corresponden con los desempeños descriptos en el Perfil Profesional.

Capacidades profesionales para todo el perfil en su conjunto

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">● Identificar las situaciones conflictivas y desarrollar estrategias para solucionarlas.● Desenvolverse de manera responsable y autónoma dentro del rol● Valorar y afianzar su proceso de aprendizaje y crecimiento, promoviendo su superación● Trabajar de manera activa y solidaria con pares.● Organiza el espacio de trabajo y anticipa posibles situaciones conflictivas. |
|--|

Asimismo, se indican los contenidos de la enseñanza que se consideran involucrados en los procesos de adquisición de estas capacidades. Estas permitirán abordar diferentes problemas prácticos que deben ser resueltos siguiendo normas que atiendan a las necesidades de información y orientación turístico-recreativa, respeten las características culturales y sociales del visitante, reconozcan el valor del patrimonio turístico natural y cultural, estableciendo procesos comunicacionales en lengua materna y extranjera (al menos inglés), basados principalmente en la empatía y comunicación eficaz con el visitante. En tal sentido, las especificaciones de los contenidos deberán ser pertinentes al Nivel de Certificación.

Contenidos de la enseñanza relacionados con las capacidades
--

<u>INTRODUCCION AL TURISMO</u>

- | |
|---|
| <p>☐ El sistema turístico provincial, nacional e internacional:</p> |
|---|



- ☐ El producto turístico del entorno: análisis y explicación de los recursos, servicios e infraestructuras que tienen que ver con el producto turístico.
- ☐ Oferta turística. Atractivos, servicios e infraestructura turística. Teoría y realidad de la zona en donde se localiza el centro turístico.
- ☐ Especificidades del mercado turístico con relación a tecnologías de la información y comunicación.
- ☐ Identificación de las principales fuentes de información turística.
- ☐ Manejo de planos, mapas y manuales relacionados con servicios y productos turísticos de diferentes entornos.

PATRIMONIO TURISTICO

- ☐ Normativa Legal.
- ☐ Patrimonio Turístico Provincial: corredores, rutas y destinos.
- ☐ Geografía y biodiversidad de la provincia del Neuquén: relieve, clima, hidrografía, etc.
- ☐ Patrimonio regional y local: conocimientos del medio natural y cultural.
- ☐ Relevamiento de sitios de interés turístico y recreativo en la localidad

COMUNICACIÓN Y ATENCION AL VISITANTE.

- ☐ Técnicas y procesos de comunicación y habilidades sociales aplicadas a la atención al cliente. Relaciones interpersonales. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras, asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales.
- ☐ Resolución de problemas. Análisis de características de la comunicación. Aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales.



- ☐ Desarrollo de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas, reclamos y problemas.
- ☐ Manejo de métodos de herramientas de obtención, registro y análisis de datos de satisfacción al visitante.
- ☐ El circuito de la información dentro del área o departamento que involucre las funciones del ANFITRION TURISTICO LOCAL. Comunicación con las diferentes áreas con las que tienen que interactuar. Relaciones interdepartamentales.
- ☐ Manejo de protocolos de atención al visitante y de medidas sanitarias frente emergencias (primeros auxilios y protocolos específicos frente a enfermedades)

MODULOS COMUNES:

- **INGLES:** diálogos básicos de intercambio de información personal, atención al público y orientación turística.
- **INFORMATICA:** manejo de sistemas de geolocalización digital, redes sociales, confección de emails, Word, Excel, power point.

2. Carga horaria mínima:

El conjunto de la formación profesional del Anfitrión Turístico Local requiere una carga horaria mínima total de 180 horas reloj.

3. Referencial de ingreso:

Se requerirá del ingresante la formación Primaria o equivalente, 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, cada Jurisdicción implementará mecanismos de acreditación, que aseguren el dominio de los conocimientos previos necesarios para el aprendizaje específico de las capacidades profesionales del Marco de Referencia (Art 18 Ley N° 26.058 - Puntos 32, 33 y 34 Resolución CFE N° 13/07).



4. Prácticas Profesionalizantes:

Las prácticas profesionalizantes constituyen uno de los ejes fundamentales de la presente propuesta. El objetivo de estas es situar al estudiante en los ámbitos reales de trabajo con las problemáticas que efectivamente surgen en la esfera laboral de un Anfitrión Turístico Local. Las prácticas deben ser organizadas, implementadas y evaluadas por el centro de formación y estarán bajo el control de la propia institución educativa y de la respectiva autoridad jurisdiccional, quien a su vez certificará la realización de estas. Las prácticas pueden asumir diferentes formatos, pero sin perder de vista los fines formativos que se persigue con ellas. Se propone la conformación de equipos de trabajo con los participantes, organizando los subgrupos en cada turno acordado.

5. Entorno Formativo

- **Instalaciones:**

Para llevar a cabo dicha formación se requiere de un espacio para aproximadamente 20 alumnos, el cual puede ser tipo aula-taller con equipamiento que resulte funcional para el trabajo en grupo, juego de roles, como así también equipamiento que permita el uso de tecnologías de la información y comunicación para la gestión de información turística y recreativa. La definición del ambiente de aprendizaje como asimismo su equipamiento deberán cumplir con los requisitos de seguridad e higiene impuestos por autoridad educativa y de control local.

- **Equipamiento e insumos:**

Todo ambiente de aprendizaje (equipamiento, procedimientos e infraestructura) debe cumplimentar estrictamente con las condiciones de seguridad e higiene de acuerdo con la normativa específica educativa y de servicios o actividades turístico-recreativa impuesta por normativa local, regional o provincial. Para el dictado de la presente formación profesional, se precisará lo siguiente:

- Mesas y sillas en cantidad suficiente para trabajo en aula.



- Fotocopiadoras o impresoras multifunción, equipo de audio con amplificador, parlantes, auriculares, micrófonos, cámaras fotográficas, pizarra, cañón proyector, rotafolios, cartografía, folletería y bibliografía específica.
- Binoculares y bastones de senderismo para salidas al aire libre.
- Equipamiento informático: 1 PC con monitores y software de procesamiento de audio y video para cada estudiante.
- Visitas o viajes educativos para recorrer y reconocer circuitos y atractivos turístico-recreativos convencionales y no convencionales respecto a recursos naturales, y de patrimonio histórico y cultural, a nivel local y regional.
- Botiquín de primeros auxilios.

6. Perfil Profesional Docente:

Titulaciones: se requiere título universitario o terciario de licenciatura, tecnicatura o guía de turismo.

Antecedentes Profesionales: poseer experiencia en atención al público en diferentes servicios y/o actividades turístico-recreativas, como asimismo manejo de grupos de visitantes.

Antecedentes Docentes: poseer experiencia en docencia de nivel educativo superior o rama adultos.