



MINISTERIO
DE TURISMO



MANUAL DE HOSPITALIDAD Y ANFITRIÓN TURÍSTICO

para el estudiante/participante





MINISTERIO
DE TURISMO



Manual de Hospitalidad y Anfitrión Turístico

para el estudiante/participante



Hospitalidad y Anfitrión Turístico

para el estudiante/participante



CRÉDITOS:

Producción:

UNAE EP

Redacción

Juan Carlos Astudillo

Mateo Estrella

Franklin Bermeo

Corrección de estilo

Verónica Neira

Diseño y diagramación

David Arévalo

Índice

Manual de Hospitalidad y Anfitrión Turístico para el estudiante/participante	3
1. Introducción	6
2. Objetivo.....	6
3. Grupo objetivo al que va dirigido (niños y jóvenes).....	6
4. ¿Qué vamos a aprender?.....	6
5. Objetivo general del Manual de aprendizaje	7
6. Fundamentos, alcance y contenido de la metodología formativa para niños y jóvenes	8
7. Estructura general del Manual.....	9
8. Actividades	10
Actividad 1 Conceptualización “Dinámica descongelar, cambiar y congelar”	10
Actividad 2 Caso Visitante ¿Reflexiona cómo ser hospitalario y buen anfitrión turístico?.....	11
Actividad 3: Responde sobre lo aprendido.....	13
Actividad 4: El Dado juega y responde.....	16
Actividad 5 Reflexión y expresión.	17
Actividad 6: Responde sobre lo aprendido.....	19
Actividad 7 Reflexión y acción.....	20
Actividad 8: Responde sobre lo aprendido.....	21
9. Desglose de los componentes de la estructura del Manual	22
10. Glosario.....	23
11. Referencias.....	23





Manual de Hospitalidad y Anfitrión Turístico para el estudiante/participante

1. Introducción

El Manual que tienes en tus manos ha sido creado por el Ministerio de Turismo para contarte lo que significan la Hospitalidad y el Anfitrión turístico y los beneficios que aportarían en su empoderamiento por parte de todos nosotros, para el Ecuador. Este Manual fue pensando para que todos nos involucremos con el turismo a través del entendimiento de los elementos que lo conforman y, además para entender por qué debemos involucrarnos en este proceso que quiere mejorar la calidad de vida de quienes conformamos este país.

De esta manera, exploraremos ideas acerca de la Hospitalidad y el Anfitrión Turístico para entender qué significan y qué tienen que ver con el turismo y, más importante aún, qué podemos hacer nosotros como parte del compromiso que tenemos como estudiantes, responsables de cuidar, respetar y amar nuestro país.

2. Objetivo

Queremos que todos los estudiantes de Educación General Básica Superior y Bachillerato se comprometan y sean conscientes de lo que significan la Hospitalidad y el Anfitrión turístico para nuestro país y que, en ese involucramiento, comprendamos juntos lo que significa hacer turismo.

3. Grupo objetivo al que va dirigido (niños y jóvenes)

Todos los estudiantes que tengan entre 11 y 17 años, tanto de Educación Básica Superior y de Bachillerato General Unificado.

4. ¿Qué vamos a aprender?

Queremos que se entienda la lógica de trabajo que este Manual propone, para que puedas desarrollar las actividades y disfrutarlas, mientras aprendes en el proceso. El conocimiento lo construirás junto a tu profesor, debido a que en el Ecuador el turismo es importante, pues representa la tercera fuente de ingresos económicos para el país, ya que cuando los turistas nos visitan gastan su dinero pagando alojamiento, comida, transporte, diversiones y se llevan gratos recuerdos, fotografías y artesanías. Por ello el turismo es una actividad que hace posible el desarrollo individual y colectivo que debemos potenciar, siempre, a través del pensamiento crítico que somos capaces de ejecutar. Entonces, no queremos que tomes los conceptos o palabras que vas a aprender, como temas aislados, solos; estos conceptos o ideas están siempre juntos, se involucran, se complementan para conseguir que el turismo y todo lo que significa, se vuelvan parte de tu cotidianidad, como una experiencia transformadora de vida.

5. Objetivo general del Manual de aprendizaje

Queremos que tu generación cambie el país y creemos que el turismo es una opción para hacerlo, para generar un desarrollo que mejore la calidad de nuestras vidas, en todos los sentidos. Y para que esto suceda, estamos seguros de que el conocimiento, las habilidades y actitudes que este Manual quiere desarrollar contigo, generará una conciencia de responsabilidad que nos permitirá aplicar las recomendaciones para ser amables, cálidos, respetuosos y honestos, a través de una actitud positiva y una sonrisa sincera para nuestros amigos y visitantes.

Te proponemos aprender lo siguiente:



 Objetivo general	 Conocimientos	 Competencias	 Habilidades	 Actitudes
<p>Queremos que todos los estudiantes de Educación General Básica Superior y Bachillerato se comprometan, y sean consientes de lo que significa la Calidad en el Servicio para nuestro país y que, en ese involucramiento, comprendamos juntos lo que significa hacer turismo.</p>	<p>¿Quién es un buen anfitrión?</p> <p>¿Qué significa ser hospitalario?</p>	<p>Conocer sobre Calidad en el Servicio: el anfitrión y lo hospitalario.</p>	<p>Ser capaz de reconocer lo que significan la hospitalidad y lo que hace de alguien un buen anfitrión.</p>	<p>Mantener una actitud sensible, de servicio, excelencia y amabilidad.</p>
	<p>¿Qué es la comunicación?</p> <p>Comunicación asertiva</p> <p>Importancia de la comunicación asertiva</p> <p>¿Cómo desarrollar una comunicación asertiva con el visitante?</p> <p>¿Cómo desarrollar una hospitalidad de excelencia?</p>	<p>Entender el fenómeno de la comunicación en relación al servicio de calidad.</p>	<p>Ser capaz de promover una comunicación clara y asertiva.</p>	<p>Sostener una actitud frontal y una comunicación eficaz.</p>
	<p>¿Formarse en valores?</p> <p><i>Construir valores</i></p>	<p>Comprender cómo se construyen los valores que consideramos "buenos" para nosotros.</p>	<p>Ser capaz de identificar qué significan los valores.</p>	<p>Ser críticos y respetuosos con las opiniones y formas de ser de los demás.</p>

6. Fundamentos, alcance y contenido de la metodología formativa para niños y jóvenes

Fundamentos

Los Ministerios de Turismo y de Educación, en su trabajo para el desarrollo del país, han entendido que deben proteger la naturaleza y las diferentes culturas habitamos en ella; así como la identidad de los pueblos que construimos el Ecuador. Por esto, la educación que es inclusiva, es decir, que no le cierra las puertas a nadie, que respeta las diferencias y que admira las diversas identidades, nos invita a conocer, a pensar, a reflexionar y a sumar como miembros activos y participantes de la sociedad.

Se ha encargado a la Universidad Nacional de Educación UNAE, que es la responsable de formar a los futuros docentes del país, desarrollar esta propuesta educativa para el turismo a través de un diálogo que invita a los estudiantes a despertar su capacidad investigadora y descubrir los conceptos que son importantes para la Hospitalidad y el Anfitrión turístico.

Entonces, en este trabajo colaborativo, el Ministerio de Turismo propone salvaguardar el patrimonio, la cultura y la identidad ecuatoriana a través de una educación en Cultura Turística, Hospitalidad y Anfitrión Turístico y Calidad en el Servicio, por lo cual la UNAE han preparado este Manual, para que puedas desarrollarlo y disfrutarlo.

Alcance

Queremos llegar a todos los estudiantes de Educación General Básica y de Bachillerato General Unificado, del Ecuador Estudiantes entre los 11 y 17 años.

Contenido de la metodología formativa

Este Manual está pensado para que tú construyas tu propio conocimiento; es decir, no queremos que un docente te diga lo que debes saber, sino que te acompañe en un proceso de descubrimiento de lo que es o significan los temas relacionados a la Hospitalidad y el Anfitrión Turístico. Este Manual, está pensado para que lo trabajes junto a la Guía del Docente, para que el aprender se dé tanto para tu profesor como para tí. La idea, para resumir, es que cada estudiante sea el responsable de su propio aprendizaje. Para que esto suceda, el Manual tiene varias actividades que invitan a pensar, a recordar, a ser críticos y a integrar al turismo en nuestro día a día, en las experiencias que vivimos cada día.

El Manual nos propone integrar las ideas que dan forma a la Cultura Turística, Hospitalidad y anfitrión turístico y Calidad en el servicio, y lo hace con el aprendizaje basado en problemas, es decir, nos invita a encontrar la forma de resolver "problemas" que encontramos en nuestra experiencia, en nuestro día a día y que están relacionados al turismo y a que pensemos en el aporte que podemos hacer. La propuesta, es que seamos creativos para encontrar respuestas que nadie ha encontrado, que debemos ser capaces de inventar.

Y en este proceso es muy importante el trabajar en grupo, el ser solidarios, tener un espíritu colaborativo que nos ayude a disfrutar de la colaboración con nuestros compañeros, a través de un proceso de dar y recibir. Y algo más: el Manual quiere que entendamos las palabras, los términos específicos con los que se habla en turismo, para que empecemos a ser los mejores anfitriones que ofrecen una excelente hospitalidad a todos, con la finalidad de mejorar la calidad de vida en el Ecuador.

7. Estructura general del Manual

Este Manual tiene una organización específica para que lo podamos trabajar. Primero, debemos entender que cada Manual tiene una Guía que lo completa y que será usada por tu profesor. El Manual, entonces, se organiza para que puedas realizar las Actividades que han sido incluidas para trabajar las Unidades o temas que son parte de la Guía y que enlistamos más adelante. Estas Actividades, que nos permitirán construir nuestras propias ideas sobre los conceptos de la Guía de tu profesor, están relacionadas con los Objetivos, la Propuesta Modular y la Metodología formativa.

Esto significa que el Manual te propone aprender haciendo, practicando, pensando y descubriendo todo lo relacionado con el hermoso mundo del turismo.

Unidades / temas	Actividades
Sesión 1 (Unidad 1) Anfitrión <ul style="list-style-type: none"> • Ser buen anfitrión. • Ser hospitalario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad 1: Hospitalidad y Anfitrión Turístico. • Actividad 2: Caso Visitante ¿Reflexiona cómo ser hospitalario y buen anfitrión turístico? • Actividad 3: Responde sobre lo aprendido.
Sesión 2 (Unidad 2) Comunicación <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es la comunicación? • Comunicación asertiva. • Importancia de la comunicación asertiva. • ¿Cómo desarrollar una comunicación asertiva con el visitante? • ¿Cómo desarrollar una hospitalidad de excelencia? 	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad 4: El dado juega y responde. • Actividad 5: Reflexión y expresión. • Actividad 6: Responde sobre lo aprendido.
Sesión 3 (Unidad 3) Valores <ul style="list-style-type: none"> • ¿Formarse en valores? • <i>Construir valores</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad 7: Responde sobre lo aprendido.



8. Actividades

Actividades de la Unidad 1



Actividad 1:

Conceptualización “Dinámica descongelo, cambio y congelación”.



Objetivo de la actividad: Objetivo de la actividad: Desarrollar conocimiento sobre cómo ser hospitalario y un buen anfitrión turístico

Duración: 30 minutos

Materiales: / Recursos

Para realizar esta actividad, necesitarás los siguientes materiales:

- Guía y Manual
- Recursos humanos:
- Docente, estudiantes.

Descripción paso a paso: (procedimiento)

1. Escucha atentamente las indicaciones de tu profesor, él te indicará las pautas a seguir para llevar a cabo la actividad.

Etapas 1 - Descongelar

- a. Tu profesor te realizará una serie de preguntas con respecto a los conceptos vistos en clase y te solicitará que reflexiones sobre ellas
- b. Responde a sus preguntas usando los conocimientos que aprendiste en clase, no te preocupes si no recuerdas el concepto de memoria

Etapas 2 - Cambiar

- c. Tu profesor analizará tu respuesta y te proporcionará un nuevo concepto o información para fortalecer y ampliar los conocimientos del concepto que ya conoces
- d. Dialoga con tus compañeros de clase, y de manera grupal construye un nuevo concepto que sea fácil de recordar, teniendo en cuenta la información brindada por tu profesor

Etapas 3 - Congelar

- e. Una vez que hayas terminado este nuevo proceso de aprendizaje, realiza una breve exposición a tus compañeros de clase sobre las temáticas aprendidas

No olvides participar activamente y socializar tus inquietudes en caso de haberlas, esto te ayudará a mejorar tus conocimientos y desarrollar tu pensamiento crítico.

Reflexiones:

Con ayuda de esta actividad mejorarás tus habilidades para participar en un espacio grupal de discusión y aprenderás a expresar de mejor manera tus ideas, pensamientos y conclusiones.

Resultados esperados:

Al finalizar esta actividad serás capaz de comprender sobre las buenas prácticas hospitalarias y características para ser un excelente anfitrión turístico.



Actividad 2:

Caso Visitante ¿Reflexiona cómo ser hospitalario y buen anfitrión turístico?



Objetivo de la actividad: Analizar el caso propuesto e identificar cómo se puede ser hospitalario y buen anfitrión en la localidad.	
Duración: 15 minutos	Materiales: / Recursos Para realizar esta actividad, necesitarás los siguientes materiales: Manual
Descripción paso a paso: (procedimiento) <ol style="list-style-type: none"> 1. Escucha atentamente las indicaciones de tu profesor, él te indicará las pautas a seguir para llevar a cabo la actividad 2. Organízate en parejas con tus compañeros de clase 3. Lee detenidamente el caso propuesto 4. Imagínate la situación, e intercambia roles con tu compañero (anfitrión / visitante) 5. Responde a las preguntas planteadas, utilizando una comunicación asertiva 	
Reflexiones: Cuando realices esta actividad, recuerda ser educado, cortés y brindar un buen trato a los demás	
Resultados esperados: Al finalizar esta actividad habrás aprendido a expresarte y comunicarte de una manera asertiva y educada con los demás	

Fuente: Servicio de Innovación Educativa de la Universidad Politécnica de Madrid, (2008).

Resolver la situación:

Un día domingo llega el visitante a tu localidad, apenas se baja del bus en el terminal de tu ciudad, se encuentra contigo y pregunta:

¿Qué puedo hacer en este lugar?

¿Dónde me puedo hospedar?

¿Cuál es la comida típica?

¿Cuáles son los lugares más concurridos por los turistas?

Desarrolla /Responde al Turista:

Preguntas	Respuestas
¿Cómo se llama el lugar al que llegó?	
¿Qué puedo hacer en este lugar?	
¿Dónde me puedo hospedar?	
¿Cuál es la comida típica?	
¿Cuáles son los lugares más concurridos por los turistas?	

¿Qué otras preguntas harías si estuvieras en su lugar?

Preguntas	Respuestas
Pregunta 1	
Pregunta 2	
Pregunta 3	

¿Qué puedes ofrecer al visitante?

Ventajas y oportunidades de ser hospitalario o anfitrión turístico.	Desventajas o dificultades de no poder ayudar al visitante.

Proceso de Evaluación de la Unidad 1:

Queremos que tu aprendizaje sea un camino en donde los conceptos nuevos que te contamos se vuelvan parte de tu día a día. Vamos a ver, juntos, si necesitamos reforzar algo de lo visto...



Actividad 3:

Responde sobre lo aprendido



Actividad: Evaluación	
Objetivo de la actividad: Identificar lo aprendido mediante la aplicación del cuestionario	
Duración: 15 minutos	Materiales: / Recursos Para realizar esta actividad, necesitarás los siguientes materiales:- <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario.
Descripción paso a paso: (procedimiento) <ol style="list-style-type: none"> 1. Escucha atentamente las indicaciones de tu profesor, él te indicará las pautas a seguir para llevar a cabo la actividad. 2. Lee detenidamente las preguntas de la evaluación 3. Responde a las preguntas planteadas 4. Al finalizar entrega tu evaluación a tu profesor 5. Junto con tu profesor y compañeros de clase, generen un diálogo sobre la evaluación con la finalidad de reflexionar sobre las preguntas y reforzar los conceptos de las temáticas tratadas 	
Reflexiones: Al realizar esta actividad, fortalecerás los conocimientos sobre como ser un buen anfitrión turístico	
Resultados esperados: Al finalizar esta actividad serás capaz de mejorar tu comunicación asertiva y de entender las cualidades que deber tener un buen anfitrión turístico	

Aprendizaje significativo

1. Escribe las diferencias y semejanzas entre ser hospitalario y ser un buen anfitrión:

Semejanzas

Diferencias

2. En tus propias palabras explica porque es importante ser hospitalarios y buenos anfitriones:



3. Completa el siguiente gráfico respecto a las cualidades hospitalarias para ser un buen anfitrión turístico.

COMPLETAR

CUALIDADES HOSPITALARIAS PARA SER UN BUEN ANFITRION TURÍSTICO

Atender cordialmente a un turista

Conocer y valorar los atractivos turísticos

Ser honesto y brindar calidad en el servicio

Transmitir las tradiciones a las nuevas generaciones

Empty box for completion.

Elaboración: Abad, (2018).

Actividades de la Unidad 2: Comunicación efectiva y hospitalidad de excelencia



Actividad 4: El Dado juega y responde.

Objetivo de la actividad: Mediante el aprendizaje activo desarrollas una comunicación efectiva.

Duración: 30 minutos

Materiales: /Recursos

Para realizar esta actividad, necesitarás los siguientes materiales:

- Dados (fijarse en la figura, al final de los "resultados esperados")
- Guía y Manual
- Papelotes
- Marcadores

Descripción paso a paso: (procedimiento)

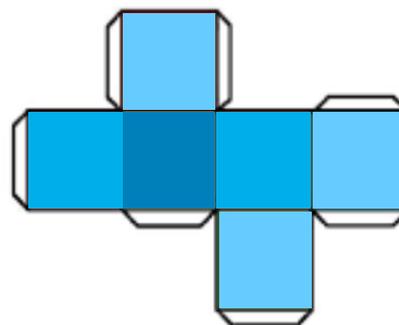
1. Escucha atentamente las indicaciones de tu profesor, él te indicará las pautas a seguir para llevar a cabo la actividad.
2. Organízate y forma un grupo de 5 personas con tus compañeros de clase
3. Con ayuda de tu grupo de trabajo, investiga, analiza y responde a las siguientes preguntas:
 - a. ¿Qué es comunicación?
 - b. ¿Qué es comunicación asertiva?
 - c. ¿Cuál es la importancia de la comunicación asertiva?
 - d. ¿Cómo desarrollar una comunicación asertiva con el visitante?
 - e. ¿Cómo informar una dirección?
 - f. ¿Cómo informar a un visitante o turista?
4. Cuando hayas terminado, junto con tu grupo lanza el dado y responde a la pregunta correspondiente
5. Elige a un estudiante de tu equipo de trabajo para que exponga la respuesta
6. Repetir el proceso

El profesor puede cambiar las preguntas si lo encuentra necesario.

Reflexiones:

Al realizar esta actividad podrás aprovechar un espacio grupal de discusión para que, por grupos expresen ideas, pensamientos o conclusiones.

Resultados esperados: Al finalizar esta actividad serás capaz de mejorar tu comunicación efectiva.



(Luna Argudín, s.f.)





Actividad 5: Reflexión y expresión.



Objetivo de la actividad: Reflexionar, sensibilizar y expresar sus sentimientos	
Duración: 20 minutos	Materiales: /Recursos Para realizar esta actividad, necesitarás los siguientes materiales: <ul style="list-style-type: none"> • Guía y Manual • Papelotes • Marcadores • Revistas • Tijeras • Cartulina
Descripción paso a paso: (procedimiento) <ol style="list-style-type: none"> 1. Escucha atentamente las indicaciones de tu profesor, él te indicará las pautas a seguir para llevar a cabo la actividad. 2. Tu profesor realizará la siguiente pregunta: ¿Qué se debe considerar para ser hospitalario y buen anfitrión turístico? 3. Junto con tus compañeros de clase, y de manera grupal, dialoga y debate sobre la pregunta expuesta. 4. Reflexiona sobre la pregunta y expresa los sentimientos que te genera ser hospitalario y buen anfitrión turístico. 5. De manera grupal, realiza un mural con el dibujo de los 4 árboles de los sentimientos: pensamientos, emociones, acciones, valores. 6. En el mural expresa los sentimientos que consideres son necesarios para ser hospitalario y buen anfitrión turístico en el árbol que corresponda 7. Para finalizar, socializa mediante una exposición los resultados obtenidos a tus compañeros de clase 	
Reflexiones: Con esta actividad serás capaz de entender los sentimientos vinculados a los conceptos de hospitalidad y anfitrión turístico a través de pensamientos, emociones, acciones y valores. Permitir un espacio grupal de discusión para que por grupos expresen conclusiones o expresen ideas y pensamientos.	
Resultados esperados: Al finalizar esta actividad serás más expresivo y comunicativo con tu entorno	

Fuente: Luna Argudín, (s.f.).



En los grupos de trabajo, junto a la figura de cada árbol, anota tus pensamientos, emociones, acciones y valores, respondiendo a la pregunta

¿Qué hacer para ser hospitalario y un buen anfitrión turístico?



Pensamientos



Emociones



Acciones



Valores

Proceso de Evaluación de la Unidad 2

Queremos que tu aprendizaje sea un camino en donde los conceptos nuevos que te contamos se vuelvan parte de tu día a día. Vamos a ver, juntos, si necesitamos reforzar algo de lo visto...



Actividad 6:

Responde sobre lo aprendido:



Actividad: Evaluación	
Objetivo de la actividad: Evaluar lo aprendido durante la Unidad	
Duración: 15 minutos	Materiales: /Recursos Para realizar esta actividad, necesitarás los siguientes materiales:- • Cuestionario
Descripción paso a paso: (procedimiento) <ol style="list-style-type: none"> 1. Escucha atentamente las indicaciones de tu profesor, él te indicará las pautas a seguir para llevar a cabo la actividad. 2. Lee detenidamente las preguntas de la evaluación 3. Responde a las preguntas planteadas 4. Al finalizar entrega tu evaluación a tu profesor 	
Reflexiones: Al realizar esta actividad podrás reconocer habilidades de expresión y comunicación.	
Resultados esperados: Esta actividad te ayudará a desarrollar habilidades y destrezas de expresión y comunicación.	

1. Relacione los siguientes elementos con el concepto correcto.

1. Comunicación

- a. Culmina con la retroalimentación que recibimos.
- b. Se basa en el respeto y la empatía

2. Comunicación asertiva

- c. Involucra varias acciones como: escuchar, ser empáticos, claros, asertivos, amables y creativos.
- d. Expresar con claridad lo que necesita, siente y piensa

2. Identifique los elementos relacionados con: desarrollar una comunicación asertiva con el visitante.

- o Capacidad de interrelacionarse con los demás.
- o Empatía.
- o La comunicación asertiva.
- o Cortesía.
- o Comunicarse en voz baja.
- o Desorientar a los turistas.
- o Informar con claridad.

- Elaboración: Abad (2018).



Actividades de la Unidad 3: Práctica Valores siendo Hospitalario y Anfitrión



Actividad 7: **Reflexión y acción**

Objetivo de la actividad: Mejorar las prácticas educativas en valores y reflexionar sobre lo importante de fortalecer y mejorar las normas de comportamiento para vivir en armonía con los demás y mejorar la sociedad

Duración: 15 minutos

Materiales: /Recursos

Para realizar esta actividad, necesitarás los siguientes materiales:

- Guía y Manual
- Hojas

Descripción paso a paso: (procedimiento)

1. Escucha atentamente las indicaciones de tu profesor, él te indicará las pautas a seguir para llevar a cabo la actividad.
2. Organízate y forma un grupo de 5 personas con tus compañeros de clase

Etapas

Etapas

- a. Tu profesor te realizará una serie de preguntas tales como:
 - i. ¿Cuáles son los valores que consideras son fundamentales para el turismo?
 - ii. ¿Por qué es importante ser respetuosos, disciplinados, éticos e innovadores en la sociedad turística?
 - iii. ¿Cuáles son las prácticas en valores que aportamos desde casa cuando nos encontramos con un turista?
 - iv. El profesor puede realizar otro tipo de preguntas relacionadas con temas como: solidaridad; respeto, importancia de ser justos, éticos, disciplinados e innovadores, si lo viera necesario.

b. Debate con tus compañeros y reflexiona sobre las preguntas planteadas por tu profesor

Etapas

- c. Junto con tu equipo de trabajo, planifica y elabora un sociodrama sobre las respuestas obtenidas durante la actividad.
- d. Ensaya y presenta el sociodrama a tus compañeros

Reflexiones:

Con ayuda de esta actividad podrás expresar ideas y pensamientos, al igual que beneficiarte de un espacio para la discusión grupal y desarrollo de pensamiento analítico-crítico

Resultados esperados:

Al finalizar esta actividad tendrás la capacidad de ser más sensible y reflexivo con respecto a los valores fundamentales del turismo, también serás más expresivo y comunicativo con tu entorno.

Proceso de Evaluación de la Unidad 3

Queremos que tu aprendizaje sea un camino en donde los conceptos nuevos que te contamos se vuelvan parte de tu día a día. Vamos a ver, juntos, si necesitamos reforzar algo de lo visto...

Actividades de la Unidad 3: Vivir con valores



Actividad 8: Responde sobre lo aprendido.



Actividad: Evaluación

Objetivo de la actividad: evaluar lo aprendido en la unidad

Duración: 15 minutos

Materiales: / Recursos

Para realizar esta actividad, necesitarás los siguientes materiales:

- Hojas
- Cuestionario
- Guías

Descripción paso a paso: (procedimiento)

1. Escucha atentamente las indicaciones de tu profesor, él te indicará las pautas a seguir para llevar a cabo la actividad.
2. Lee detenidamente las preguntas de la evaluación
3. Responde a las preguntas planteadas
4. Al finalizar entrega tu evaluación a tu profesor

Reflexiones: Al ejecutar esta actividad no olvides la importancia de comunicar e informar adecuadamente, este es el primer paso para ser buenos anfitriones y más hospitalarios

Resultados esperados: Al finalizar la actividad serás capaz de expresarte y comunicarte mejor con tu entorno

Aprendizaje activo

1. Subraye qué valores sugerirías desarrollar en tu localidad cuando una persona o un grupo de turistas llegan de visita.

- | | | |
|---------------|-------------------|--------------|
| o Respeto | o Responsabilidad | o Honestidad |
| o Innovación | o Gratitude | o Empatía |
| o Solidaridad | o Justicia | o Paciencia |

2. A tu institución educativa llega un nuevo compañero; ¿qué haces para integrarlo?



9. Desglose de los componentes de la estructura del Manual

Unidad	Contenido	Resumen	Objetivo de aprendizaje
Unidad 1: Anfitrión	<ul style="list-style-type: none"> • Ser buen anfitrión • Ser hospitalario 	Este Manual quiere que aprendamos a mejorar la relación que tenemos con los visitantes. Y para hacerlo, nos propone que aprendamos qué significan la hospitalidad y qué es ser un buen anfitrión.	Entender que el turismo es importante para el país y que, por más hermoso o especial que sea cualquier lugar, el turista se sentirá feliz de su visita si el trato con la gente fue amable.
Unidad 2 - Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es la comunicación? • Comunicación asertiva. • Importancia de la comunicación asertiva. • ¿Cómo desarrollar una comunicación asertiva con el visitante? • ¿Cómo desarrollar una hospitalidad de excelencia? 	Saber hablar claro y con amabilidad, nos permite sentirnos cómodos al interactuar con los turistas y, obviamente, ellos también se sientan cómodos.	Entender que comunicarse no es fácil, que hay formas específicas para que la comunicación sea buena y eficaz.
Unidad 3 – Valores	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Formarse en valores? • Construir valores. 	Los valores son las formas en que nos gusta convivir con los demás. En el turismo, debemos entender qué valores funcionarán para que la relación nos agrade a todos.	Aprender qué nos parece bien y qué nos parece mal nos permite entender que en otros lugares, hay otras maneras de pensar. En el turismo, el respeto hacia las personas y las formas de pensar o hacer las cosas es muy importante.

10. Glosario

- **Adverso:** “desfavorable” (RAE, 2018, en línea).
- **Alternativa:** “En actividades de cualquier género, especialmente culturales, que difiere de los modelos oficiales comúnmente aceptados”. (RAE, 2018, en línea).
- **Comercializar:** “Dar a un producto condiciones y vías de distribución para su venta. Poner a la venta un producto”. (RAE, 2018, en línea).
- **Dramatización:** “Acción y efecto de dramatizar” (RAE, 2018, en línea).
- **Excelencia:** “Superior calidad o bondad que hace digno de singular aprecio y estimación algo”. (RAE, 2018, en línea).
- **Juego de roles:** “juego en que los participantes interpretan el papel de un personaje de ficción, en una historia de carácter misterioso o fantástico” (RAE, 2018, en línea).
- **Pampa Mesa:** “Tradición ancestral y cultural de nuestros pueblos andinos, en la cual se comparte los alimentos traídos con todos los asistentes” (GoRaymi.com, s.f., en línea).
- **Potenciar:** “Comunicar potencia a algo o incrementar la que ya tiene” (RAE, 2018, en línea).
- **Promocionar:** “Eleva o hacer valer artículos comerciales, cualidades, personas, etc.” (RAE, 2018, en línea).
- **Sistematizar:** “Organizar algo según un sistema” (RAE, 2018, en línea).
- **Turismo Comunitario:** propone una forma diferente de usar el “territorio y sus recursos, tanto por quienes proporcionan el servicio, como por parte de los usuarios, pues implica prácticas de valoración ambiental in situ, el reconocimiento del patrimonio cultural de las comunidades y su interacción con las mismas” (Palomino, Gasca, López, 2016, en línea).

11. Referencias

- Cota, H. (2001) “La Sociedad Multiétnica. Pluralismo, multiculturalismo y extranjeros”. Sociológica. Vol. 16, núm.47, septiembre – diciembre, 2001. Universidad Autónoma Metropolitana. México.
- Cardoso, M. (2006). “Turismo Sostenible: Una revisión conceptual aplicada”. Revista
- Redalyc, núm. 11. Mayo 2006. Obtenido de www.redalyc.org/html/1934/193420679001/
- Cañete Valdeón, J. (sf), Desarrollo de la competencia “Pensamiento Analítico” mediante tácticas de arquitecturas software. Obtenido de <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/11792/a39.pdf>
- Causse, M. (2009) “El Concepto de Comunidad desde el Punto de Vista Socio-Historico-Cultural y Lingüístico”. Ciencia en su PC. Núm. 3 p.12-21, Cuba. Recuperado de www.redalyc.org/pdf/1813/181321553002.pdf
- Freire, P. (1993). La pedagogía de la esperanza. Madrid: S.XXI.
- Gerza.com, (s.f.). Sociodrama. Obtenido de https://www.gerza.com/tecnicas_grupo/todas_tecnicas/sociodrama.html

- Gobierno de Chile. (2008). Guía metodológica para proyectos y productos de Turismo Cultural Sostenible. Obtenido de <https://www.cultura.gob.cl/wp-content/uploads/2015/01/guia-metodologica-turismo-cultural.pdf>
- Gonzales, M. (2014). Cultura Turística de la población anfitriona residente en destinos urbanos. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/270905000_Cultura_turistica_de_la_poblacion_anfitriona_residente_en_destinos_urbanos
- Ibarra-Martínez, J. R. (2012). "Factores institucionales que afectan el desarrollo de la industria turística en Mazatlán". Revista de sociedad, cultura y desarrollo sustentable. ISBN:16650441
- Narváez, Fernández, y Senior, (2008). "El desarrollo local sobre la base de la asociatividad empresarial: una propuesta estratégica". Opción, vol. 24, núm. 57, septiembre- diciembre, 2008, pp. 74-92. Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela, Recuperado de www.redalyc.org/articulo.oa?id=31011437006
- Navarro, D. (2015). "Recursos Turísticos y Atractivos Turísticos: Conceptualización, Clasificación y Valoración". Cuadernos de Turismo, núm. 35, Universidad de Murcia Doi: 106018
- Ministerio de Turismo MINTUR. (2014). Guía de Hospitalidad - Documento del Facilitador. Quito: ADS Service.
- Ministerio de Turismo (2018). Visión, Misión y Valores del Ministerio de Turismo: Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/valores-mision-vision/>
- Ministerio de Turismo. (2007). PLANDETUR 2020. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/.../PLANDETUR-2020.pdf>
- Ministerio de Cultura, (s.f). Guía para Elaborar un Plan de Acción. Obtenido de www.sedbolicar.gov.co/archivos/Normatividad/.../Guia%20plan%20de%20accion.pdf
- Molano, (2007) "Identidad Cultural un concepto que evoluciona". Revista Opera, núm. 7, pp. 69-84 Universidad Externado de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2018). "Turismo Sostenible". Organización Mundial de Turismo. Obtenido de <http://www.tecnociencia.es/especialesturismo/sostenible.1.htm>
- Organización Mundial del Turismo. (2006). Turismo Cultura y Desarrollo. Obtenido de <https://www.oei.es/historico/cultura/turismodmoragues.htm>
- Organización Mundial del Turismo. (2008). Recomendaciones Internacionales para Estadísticas de Turismo, 2008. Recuperado el 10 de agosto 2018 de https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesm/seriesm_83rev1s.pdf
- Organización Mundial de Turismo (2017) Panorama OMT de Turismo Internacional, edición 2016. Obtenido de www2.unwto.org/es/.../panorama-omt-del-turismo-internacional-edicion-2016
- Organización Mundial del Turismo y la UNESCO (2007). Turismo y Cultura para impulsar ODS. Recuperado el 15 de agosto de 2018 de media.unwto.org/es/.../la-omt-y-la-unesco-turismo-y-cultura-para-impulsar-los-ods
- RAE (2018). Adverso. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=OskfTGv>
- RAE (2018). Alternativa. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=26t9lCH>
- RAE (2018). Comercializar. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=9vUPuBm>
- RAE (2018). Dramatización. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=B2VXUtC>
- RAE (2018). Juego de rol. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=MaS6XPk>

- RAE (2018). Destreza. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=DUtSRFOjDUvj7SX>
- RAE (2018). Potenciar. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=Trl7IOU>
- RAE (2018). Promocionar. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=ULt9Y8f>
- RAE (2018). Sistematizar. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=Y2IYt3k>
- Tellez, M. (2017) Públicos Consumidores Culturales. Obtenido de https://www.icesi.edu.co/cic/imagenes/docs/Consumidores_culturales.pdf
- UNAE, (2017). Modelo pedagógico de la Universidad Nacional de Educación. Obtenido de <https://www.unae.edu.ec/acerca-de-la-unae-m28ev>
- UNESCO (2015). Declaración de Incheón y Marco de Acción para la realización del Objetivo de Desarrollo Sostenible 4. Obtenido de <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002456/245656s.pdf>
- UNESCO, (2012). Calidad y Turismo: Normas Nacionales e Internacionales. Obtenido de www.derecho.uba.ar/.../calidad-y-turismo-normas-nacionales-e-internacionales/+4446UNESCO, (2010) Patrimonio, Desarrollo Turístico y Sustentabilidad Social. Obtenido de <http://www.cuc.udg.mx/sites/default/files/publicaciones/2008%20-%20Desarrollo%20tur%3%ADstico%20y%20sustentabilidad%20social%20-%20interiores.pdf>
- UNESCO (2009) Cultura y Turismo, Factores del Desarrollo Económico y Social. Obtenido de <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/.../137-cultura-y-turismo-factores-del>
- UNESCO, (2008) La formación de la identidad cultural. Una mirada desde una escuela asociada a la Unesco. Recuperado el 25 de agosto 2018 de www.unesco.org/new/fileadmin/.../FIELD/.../laformaciondelaidentidadcultura.pdf
- UNESCO, 2006, Convención sobre la protección y promoción de la diversidad de las expresiones culturales, octubre 2005; Conferencia intergubernamental sobre políticas culturales para el desarrollo 1998; Convención de la Haya 1954. Recuperado el 10 de agosto de 2018 de: unesdoc.unesco.org/images/0014/001429/142919.pdf.
- Vygostky, L. (1995). Obras escogidas de Vygostky (Vol. vol. III.). Madrid.: Visor.





MANUAL DE HOSPITALIDAD Y ANFITRIÓN TURÍSTICO

para el estudiante/participante



EL
GOBIERNO
DE TODOS