Actividad de proyecto 7

Actividad de aprendizaje 19: Caracterizar usuarios y aplicar técnicas en la prestación de servicios.

Determinar las eventualidades a presentarse durante el recorrido en la ruta elegida

Asistir de la mejor forma a los turistas, aplicando los protocolos establecidos por la empresa, brindando una correcta información sobre accesibilidad, condiciones meteorológicas y de riesgo, relacionando las características físicas del sitio de interés turístico además de las eventualidades que puedan generarse durante el recorrido y determinando eventualidades a presentarse en la ruta elegida, es una de las tareas a realizar por parte de un guía de turismo.

Esta evidencia le ayudará a determinar las posibles eventualidades que puedan presentarse en un recorrido, preparándolo para aplicar los correctivos que le permitan asistir al turista de conformidad con las técnicas fijadas y las necesidades del usuario.

Después de haber leído y analizado los temas que se encuentran en el material de formación denominado “Caracterización del usuario y servicio al cliente” correspondiente a esta actividad de proyecto, desarrolle la presente evidencia teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Esta evidencia está planteada para desarrollarse de manera grupal, así que debe realizarse con el mismo grupo de trabajo que conformó desde la actividad de proyecto 5. Recuerde hacer uso de la herramienta de grupo previamente elegida y de otras herramientas tecnológicas para facilitar el proceso de comunicación y de desarrollo de la evidencia.

2. Sobre la ruta elegida y diseñada en la Evidencia 8: Taller “Diseñar ruta turística en entornos naturales y culturales” de la actividad de proyecto 5, se debe construir una matriz considerando los siguientes factores:

    - Identificación de la matriz: fecha, nombre del guía, sitio del recorrido, nombre de la ruta y número de turistas.

    - Determinar las posibles eventualidades que pueden presentarse durante el recorrido, ¿qué podría salir mal?

    - Identificar las causas de las eventualidades.

    - ¿Cuál es la probabilidad de que la eventualidad se presente? (Alta, media o baja).

    - Establecer el plan a seguir.

- ¿Qué correctivos se aplicarían para evitar que estos sucesos se presenten nuevamente?

- Mencionar las personas o entidades responsables de realizar la corrección (policía de turismo, bomberos, guía de turismo, defensa civil, entre otros).

3. Publicar el trabajo en la herramienta de grupo seleccionada, con el título "**Determinar las eventualidades a presentarse durante el recorrido en la ruta elegida #**" y en su contenido compartir el desarrollo de los puntos solicitados para la matriz; al final mencionar los nombres de los integrantes del grupo.

   Nota: el símbolo de # que aparece en el título de la publicación final del trabajo debe reemplazarse por el número del grupo al que se pertenece, el cual figura en la plataforma.

4. Verificar que uno de los integrantes del grupo envíe el archivo con el título y desarrollo de la evidencia a través de la plataforma virtual de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación "Caracterización del usuario y servicio al cliente", glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 1: Matriz "Determinar las eventualidades a presentarse durante el recorrido en la ruta elegida".

Pasos para enviar la evidencia:

1. Clic en el título de la evidencia.

2. Clic en Examinar mi equipo y buscar el archivo previamente guardado.

3. Dejar un comentario al instructor (opcional).

4. Clic en Enviar.

Nota: esta evidencia es de carácter colaborativo. Recuerde revisar la guía de proyecto con el fin de verificar que ha realizado todas las evidencias propuestas, saber cómo desarrollarlas y entregarlas correctamente.

Criterios de evaluación
Asiste al turista en las eventualidades que se presentan en el recorrido aplicando las técnicas y los protocolos establecidos.