Actividad de proyecto 3

Actividad de Aprendizaje 10: Elaborar plan de acción y de contingencia de acuerdo con los protocolos de la organización.

Programar e implementar un plan de acción y de contingencia para los recorridos turísticos

Un plan de acción es una presentación resumida de las tareas que deben realizarse por ciertas personas, en un plazo de tiempo específico, utilizando un monto de recursos asignados, con el fin de lograr un objetivo dado, evitando posibles contingencias; es importante recordar que el plan de acción es un trabajo en equipo.

El guía de turismo debe tener un plan de acción que le permita identificar cómo, cuándo y con quién se realizarán las acciones necesarias para la prestación del servicio de guianza, de acuerdo a la actividad a realizar; asimismo debe contar con un plan de contingencia, donde desarrolle actividades preventivas de cualquier índole: mal tiempo, retrasos en el programa, problemas con el transporte, entre otros.

El propósito de esta evidencia es que analice las situaciones planteadas, determinando las tareas que se deben realizar, asignando responsables dentro del grupo de apoyo, estimando tiempo y recursos para el logro del objetivo del recorrido, estructurando esta información en un plan de acción, el cual debe socializar ante el instructor y sus compañeros.

Desarrolle los siguientes puntos:

1. Consulte el material de formación “Materiales, equipos y recursos requeridos en el plan de acción” y el material complementario “Elaboración e implementación de protocolos de seguridad turística en los destinos de San Agustín (Huila), Paisaje Cultural Cafetero (Caldas, Quindío, Risaralda y Norte del Valle), Nuquí (Chocó) y Caño Cristales (Meta), mejorando su competitividad y las condiciones de seguridad de los turistas durante su permanencia o desplazamiento”.

2. Identifique y descargue el formato de “Plan de acción y contingencia” que se encuentra en el material complementario de esta actividad de proyecto.

3. Lea y analice las siguientes situaciones:

   Una empresa contrata los servicios de un operador turístico para que les programe un recorrido cultural y uno de naturaleza:

   Situación 1: recorrido de área natural de su localidad, para un avistamiento de aves con los siguientes requerimientos:

   - Grupo de 6 turistas extranjeros.

- Expertos en observación de aves.
- Necesitan guías bilingües.
- Acompañamiento médico.
- Tomar fotos.
- Alimentación en el sitio del avistamiento.
- Necesitan un porteador para cargar los equipos de los extranjeros.

Situación 2: recorrido cultural por el centro histórico de su ciudad y lugares emblemáticos:

- Grupo familiar de 20 personas, entre ellos 5 niños con edades entre los 8 y los 12 años y dos adultos mayores de 70.
- Se requiere un guía con experiencia.
- Interés principal en probar la gastronomía del lugar (platos típicos).
- Transporte con aire acondicionado.

4. Después de leer las situaciones anteriores, analice y responda los siguientes planteamientos:
   - ¿Cuantos guías deben acompañar las dos situaciones?
   - ¿Cuántas personas deberían conformar el grupo de apoyo y qué roles desempeñaría cada uno de ellos?
   - Suponga que en el sitio, los turistas deben cancelar una boleta de entrada, ¿cómo va a organizar de forma rápida y eficiente el ingreso del grupo al sitio?
   - ¿Qué tipo de transporte necesitaría para desplazar las personas a cada uno de los sitios escogidos?
   - ¿Cómo coordinaría de forma óptima la alimentación?
   - ¿Qué duración tendría cada uno de estos recorridos?
   - ¿Qué paradas técnicas considera, se deben tener en cuenta en cada uno de los recorridos?
   - ¿Qué material de apoyo informativo utilizaría para cada uno de los recorridos?

- ¿Qué posibles contingencias o imprevistos podrían presentarse durante el recorrido y qué acciones tomaría para enfrentarlas?

5. Una vez dado respuesta a los interrogantes anteriores, diligencie el “Formato plan de acción y contingencia” (debe realizar un formato para el recorrido cultural y otro para el recorrido natural), estos deben incluir la siguiente información:

   Plan de acción:

   - Lugar escogido para el recorrido cultural y de naturaleza.
   - Fecha de salida y regreso del recorrido.
   - Hora de salida y de llegada.
   - Número de personas en el grupo.
   - Nombre de los guías que acompañarán el recorrido.
   - Valor del recorrido por persona y servicios incluidos.
   - Objetivo del recorrido.
   - Plantee actividades a desarrollar, antes, durante y después del recorrido.
   - Persona responsable de las actividades a llevar a cabo.

   Plan de contingencia:

   - Operador turístico o guía responsable.
   - Posibles contingencias o imprevistos que puedan presentarse durante el recorrido y acciones a realizar para enfrentarlas.
   - Lugar donde se puede producir la contingencia.
   - Procedimientos y acciones a seguir.
   - Recursos y servicios a utilizar en la contingencia.
   - Contacto del operador turístico.
   - Persona responsable.

6. Consolide en un documento las respuestas a los planteamientos propuestos en el punto 4 y los formatos diligenciados, uno para el recorrido cultural, y uno para el recorrido de naturaleza, y envíe el archivo al instructor a través de la plataforma de aprendizaje.

Ambiente requerido: Ambiente Virtual de Aprendizaje.

Materiales: computador, internet, material de formación “Material, equipos y recursos requeridos en el plan de acción”, materiales complementarios “Elaboración e implementación de protocolos de seguridad turística en los destinos de San Agustín (Huila), Paisaje Cultural Cafetero (Caldas, Quindío, Risaralda y Norte del Valle), Nuquí (Chocó) y Caño Cristales (Meta), mejorando su competitividad y las condiciones de seguridad de los turistas durante su permanencia o desplazamiento”, Formato “plan de acción y contingencia”, glosario y biblioteca SENA.

Evidencia 6: Propuesta “Programar e implementar un plan de acción y de contingencia para los recorridos turísticos”.

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 individual. 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
• Estructura el plan de acción de acuerdo con el protocolo establecido por la organización. • Selecciona grupo de apoyo de acuerdo con el plan de acción determinado. • Participa en la socialización del plan según protocolos y normas de etiqueta.