

## PROGRAMA DE CURSO

<b>Nombre de la asignatura:</b> Manejo y control de grupos	<b>Ciclo:</b> Otoño 2019
<b>Profesor(a):</b> Profesor: Margarita de Abril Navarro Favela <b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:margarita.navarro@uimgroo.edu.mx">margarita.navarro@uimgroo.edu.mx</a>	<b>Clave:</b> TUAL-106
<b>Objetivo general:</b> Formar Licenciados en Turismo Alternativo capaces de realizar eficientemente actividades de manejo y control de grupos con una visión sostenible  <b>Objetivos específicos:</b> 1) El/la estudiante identificará las características y propiedades de los grupos. 2) El/la estudiante desarrollará habilidades de liderazgo para la toma de decisiones en diversas situaciones y solución de conflictos. 3) El/la estudiante aplicará las técnicas de comunicación oral y corporal que le permitirán ser efectivo en la comunicación grupal. 4) El/la estudiante identificará las técnicas grupales para aplicarlas en el momento indicado. 5) El/la estudiante planificará un recorrido guiado contemplando todos sus componentes y normatividad.	<b>Horas:</b> 48 20 horas de teoría y 18 prácticas <b>Créditos:</b> 6
<b>Antecedentes académicos:</b> 1.-Identificación de los antecedentes y segmentos del turismo alternativo. 2. Manejo de las técnicas de campismo y excursionismo, diseño y montaje de campamentos en diversos circuitos y ecosistemas con un alto grado de profesionalismo, servicio, seguridad y mínimo impacto ambiental. 3.-Requisitos de información e higiene que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos. 4.-Reglamento interno de la empresa, carta responsiva y ficha técnica. 5. Respeto y aplicación de los principios del desarrollo sostenible.	
<b>Articulación con otras experiencias formativas del mapa curricular</b> Relación vertical. Introducción al desarrollo sostenible, Introducción al turismo alternativo y el Taller de Primeros Auxilios, Fauna y flora de interés turístico. Campismo y excursionismo I, Introducción a la Administración y Calidad en el servicio, y Arqueología. Relación horizontal con otras asignaturas: Orientación y cartografía, Organización y participación para el turismo comunitario.	
<b>Competencias generales y específicas a desarrollar:</b> conocimientos básicos de sociología, teorías de la motivación y de las técnicas de conducción de grupos. Habilidades comunicativas y de relaciones interpersonales. Actitud de servicio, empatía, amabilidad y liderazgo en la conducción de grupos.	
<b>Contribución al perfil de egreso:</b> Desarrollar las competencias para ser un guía profesional en turismo alternativo.	

## Temario

Sem.	Tema/Objetivo/Subtemas	Actividades de aprendizaje	Bibliografía
<b>Tema 1: Los grupos</b>			
<b>Objetivo:</b> El/la estudiante identificará las características y propiedades de los grupos.			
<b>I</b>	1.1 Encuadre Presentación de la misión y visión institucional, su relación con el curso y la licenciatura. - Evaluación diagnóstica - Presentación del programa de curso - Presentación de resultados de la evaluación diagnóstica y comentarios	-Exposición del profesor -Lectura por parte del estudiante -Reflexión escrita del estudiante	-Plan de Desarrollo Institucional de la UIMQROO
	Ceremonia intercultural de apertura del Ciclo.		
<b>II</b>	1.2 Interacción y estructura social 1.2.1 Estructura, posición, estatus, roles 1.3 Los grupos y las organizaciones 1.3.1 Naturaleza de los grupos 1.3.1.1 Atmósfera, cohesión, pautas y normas 1.3.1.2 Dinámica de grupos 1.4 Clasificación de los grupos 1.4.1 Propiedades, niveles y tipos de grupos 1.4.2 Etapas del desarrollo de grupos 1.4.3 Técnicas grupales	-Exposición de la profesora Estudiantes: -Reporte de lectura -Diseño de una técnica de integración de grupo	López, (2000). Pp:11-14 21-28, 31-34  Martínez, (Comp.) (1997). Pp:85-123  Gobierno de la Provincia de Salta, (2006). Pp: 3-33
	-Evaluación de suficiencia de conocimientos.		
<b>Tema 2: El rol del guía de turistas</b>			
<b>Objetivo:</b> El/la estudiante identificará las características de un buen guía de turistas			
<b>III</b>	2.1 El guía como líder - Definición de guía - Definición de líder - Características de un guía como líder	Profesora y estudiantes - Trabajo en el salón -Reporte de lecturas -Reporte de la película "Mi vida en ruinas"	Instituto Nacional de Aprendizaje, (2007). Pp: 9-29
<b>IV</b>	-El rol del guía NOM-09-TUR-2002 -Responsabilidad del guía -Seguridad -Diseño de bitácoras	-Debate grupal sobre exposición de casos reales de guías -Realizar llenado de bitácoras	Manual CENLATUR
<b>Tema 3: Ruta e itinerario turístico</b>			

Sem.	Tema/Objetivo/Subtemas	Actividades de aprendizaje	Bibliografía
<b>Objetivo:</b> Selecciona rutas turísticas y elabora itinerarios de acuerdo a las características del grupo, condiciones climáticas, accesibilidad y tiempo disponible			
V	3.1 Definición de Ruta ecoturística - Ruta turística -Circuito turístico -Recorridos	-Ejercicios de diseño de una ruta turística	Stancák, (2007).Pp.195-198 López, (2000). Pp.43-44,65-69 Whittaker, (2007). Pp.103-121
VI	3.2. Rutas turísticas locales	-Exponer una ruta turística -Comparar las distintas rutas turísticas convencionales y ecoturísticas -Identificar una ruta local de acuerdo al perfil del turismo alternativo -Videos de rutas turísticas locales	Picazo, (1996). Pp.221-238
Observación de clase.			
VII	-Evaluación del primer parcial: Exposición de propuesta de una ruta turística local -Retroalimentación del primer parcial		
VII	3.3. Recursos necesarios para la realización del Tour	-Diseño de un tour	Instituto Nacional de Aprendizaje, (2007). Pp: 40-78
VIII	3.4. Elección de puntos de interés para interpretación 3.5 Técnicas y procedimientos de guiado, utilizando técnicas de comunicación efectiva	Elegir cinco puntos de interés y elaborar un guion interpretativo utilizando técnicas de comunicación efectiva.	Wo, (2007). Pp.9-13 Instituto Nacional de Aprendizaje, (2007). Pp: 31-39
IX	3.6 Diseño del guion de un punto de interés de acuerdo a una técnica de guianza	Elaboración de un guion interpretativo	Urias, Pino y Urias, (2016)

Sem.	Tema/Objetivo/Subtemas	Actividades de aprendizaje	Bibliografía
X	3.7 El Itinerario: técnicas para elaborar un itinerario	Formula un itinerario turístico viable, considerando las características del grupo, expectativas del cliente, normas de seguridad y prevención de riesgos, de acuerdo a la zona geográfica determinada para visitar.	Programa de asistencia técnica al Ministerio de Culturas y Turismo, (2016). Pp:6-42
XI	-Práctica de recorridos guiados	Realizar una práctica de guiado en la que utilice al menos una técnica	
XII	Segunda evaluación parcial: Entrega de itinerario y de los puntos de interés empleando las técnicas de guianza Retroalimentación del segundo parcial		
<b>Tema 4: Conducción de grupos turísticos</b>			
<b>Objetivo:</b> el/la estudiante conduce eficazmente a un grupo turístico			
XIII	4.1. Guianza y conducción de grupos -El uso del juego en las actividades de grupo -Actividades didácticas y recreativas -Animación y turismo alternativo	-Trabajo en equipo de diseño de juegos, actividades didácticas y recreativas	Instituto Nacional de Aprendizaje, (2007). Pp: 53-64
XIV	4.2 Redacción de los documentos necesarios en una guianza - Políticas de reservación -Contrato de palabra de guianza	- Elaboración de cartas responsivas -Políticas de reservación -Revisión de una bitácora	Manual CENLATUR
XVI	Asesorías para el diseño de un recorrido ecoturístico guiado Ceremonia de Cierre de Ciclo		
XVII	<b>-Evaluación comprehensiva</b> Implementar un recorrido guiado con al menos 12 turistas. -El profesor evalúa el desempeño con los criterios establecidos previamente y retroalimenta		

## Evaluación

A. Criterios y procedimientos de evaluación y acreditación del estudiante	Porcentaje
1. Evaluaciones parciales. Primera evaluación parcial (temas 1, 2 y 3; subtemas 1.2, 1.3, 1.4, 2.1, 3.1 y 3.2; valor 15%, semana VII)	15% 15%

Segunda evaluación parcial (temas 3, subtemas 3.3 al 3.7; 4.1 y 4.2, valor 15%, semana XII)	
2. Una evaluación comprensiva en la semana XVII	20%
3. Valores: respeto, responsabilidad, equidad, comunicación, liderazgo, solidaridad, cordialidad, interculturalidad, orden y limpieza. Incluye la disponibilidad del alumno en las actividades, su respeto hacia el entorno ambiental y social, así como su desempeño y colaboración en el trabajo de equipo e individual.	10%
4. Interculturalidad *Tareas, exposiciones de subtemas y participaciones en clase, proyectos *Reporte del viaje de estudios *Vinculación con el contexto * Asistencia: al menos el 80% de las sesiones del semestre	20% 5% 5% 10%
Total	100 %

**Perfil del docente:** Tener conocimientos de sociología o antropología, turismo y de conducción de grupos. Estar comprometido con el aprendizaje de los estudiantes, tener habilidades comunicativas para explicar y escuchar, ser ambientalmente responsable y tener liderazgo.

### Principal

1. Gobierno de la Provincia de Salta, (2006). Recuperado de:  
[http://turismosalta.gob.ar/images/uploads/coordinacion\\_y\\_animacion.pdf](http://turismosalta.gob.ar/images/uploads/coordinacion_y_animacion.pdf)  
[http://turismosalta.gob.ar/images/uploads/coordinacion\\_y\\_animacion.pdf](http://turismosalta.gob.ar/images/uploads/coordinacion_y_animacion.pdf)
2. Instituto Nacional de Aprendizaje, (2007). Recuperado de:  
[http://www.ina.ac.cr/turismo/servicios\\_turisticos/ATENCION%20Y%20GUIADO.pdf](http://www.ina.ac.cr/turismo/servicios_turisticos/ATENCION%20Y%20GUIADO.pdf)
3. Lesur, S. (2006) *Manual de Guía de Turistas: Una Guía Paso a Paso*. México: Trillas.
4. Muanual CENLATUR para guías de Turismo orientado a la naturaleza. Pdf
5. Picazo, C. (1996), *Asistencia y guía a grupos turísticos*, Madrid, España, Ed. Síntesis, 285pp
6. Programa de asistencia técnica al Ministerio de Culturas y Turismo, (2016).  
<http://tucuna.info/images/manuales/10-GuiaMetodologicaItinerariosCulturales-27.06.17.pdf>
7. Urias, Pino y Urias, (2016), *Diseño de guiones metodológicos de recorridos guiados methodological script design of guided tours*, Revista Electrónica Cooperación Universidad – Sociedad, Ecuador.
8. Wo, A. (2007), *Manejo y conducción de grupos de ecoturistas*, México, Trillas.

### Complementaria

9. Acuña, M. (2014), *Animación turística desde un enfoque integral: estrategias aplicables a proyectos y actividades turísticas*, San José Costa Rica, Editorial Universidad Estatal a Distancia (EUNED), 162 pp.
10. Cázares, Y. M. (1999), *Manejo efectivo de un grupo: el desarrollo de los grupos hacia la madurez y la productividad*, 2ª ed., México, ITESM/Trillas.

11. Madrigal, L.D. (2014), *Técnicas de conducción de turistas*, San José Costa Rica, Editorial Universidad Estatal a Distancia (EUNED), 558 pp.
12. Martínez, A. (Comp.) (1997), *Sociología de las organizaciones*, México, Mc Graw Hill Interamericana Editores.
13. Stancák, A. (2007), “Los Factores Sociales de la Motivación y la Emoción”, en Whittaker, J. O. *La Psicología Social en el Mundo de Hoy*, 2<sup>a</sup> Ed., México, Trillas, 510 pp.
14. Whittaker, J. O. (2007), *La Psicología Social en el Mundo de Hoy*, 2<sup>a</sup> Ed., México, Trillas, 510 pp.