FPC/DSTP/0001



Instituto de Capacitación para el Trabajo

del Estado de Quintana Roo

# Dirección General

Dirección Técnica-Académica

## PROGRAMA DEL CURSO NO REGULAR

**CONDUCCIÓN DE GRUPO Y LIDERAZGO**

**HORAS: 30**

**GUIA GENERAL DE TURISMO Y ACTUALIZACIÓN**

|  |
| --- |
| PRESENTACIÓN |
| De acuerdo a la norma oficial NOM-TUR-08-2002 se establece obligatoriedad a los aspirantes a obtener la credencial que les autorice a trabajar como guía local de turismo, de cursar un diplomado de formación académica de 360 horas, exclusivamente en las materias referentes al tema o localidad para los cuales se desea la credencial de reconocimiento, debiendo acreditar además las asignaturas: Relaciones Humanas, Conducción de Grupos, Legislación Turística, Cultura y Calidad Turística; además del Idioma extranjero (por lo menos uno además de la lengua materna o castellano) y Primeros Auxilios.  Al no existir la figura Jurídica de Guía Local de Turistas, cualquier centro de enseñanza y/o capacitación, asume la tarea de formar, actualizar y divulgar las anteriores asignaturas en forma de cursos por separado, que forman créditos que al conjuntar el número de horas exigidas, pueden aspirar a la obtención o refrendo de dicha credencial.  Este es el curso exigido, con las características y duración necesarios para la formación de Guías de turistas, locales, que puede cursarse por módulos separados o secuenciales de acuerdo a la disponibilidad de horarios de los aspirantes, de manera presencial y práctica. |
| JUSTIFICACIÓN |
| En el estado de Quintana Roo, existen escasas escuelas dedicadas a impartir actualización y formación específica para los aspirantes a obtener conocimientos en las diversas áreas turísticas. Irónicamente, nuestro estado es el Primer polo Turístico de América y desde luego de nuestro país, que paradójicamente no se encuentra al nivel de otros países del mundo en relación cualificación -precio.  El presente programa tiene por objeto, la formación profesional de los aspirantes a Guía Local de Turistas, según los requisitos establecidos por la secretaría de turismo en la Norma Oficial NOM-08-TUR-2002, publicada el 05 de septiembre de 2003 y que tiene por objeto la homologación de los conocimientos en las asignaturas especificas de cultura general asociadas a la información que se brinda a nuestros visitantes.  Con esto, se beneficia a los prestadores de servicios turísticos, que se desempeñan como guías, en lo que respecta a mejorar su nivel de competencia laboral. Así, se crea el curso de Conducción de grupo y liderazgo, compuesto de dos unidades:  1.- Conducción de grupos  2.- Importancia del liderazgo  Con duración de 30 hrs de capacitación teórico/práctico |

|  |
| --- |
| OBJETIVOS |
| Al finalizar el curso, el capacitando adquirirá la formación para manejar y controlar un grupo turístico influyendo en el comportamiento de sus clientes, haciendo uso de las técnicas y herramientas necesarias, garantizando su seguridad y satisfacción de sus necesidades, a fin de brindar un servicio de calidad. |

|  |
| --- |
| DIRIGIDO A |
| El curso “Conducción de grupos y liderazgo” está dirigido al público en general.  El aspirante que desee ingresar al curso de “Conducción de grupo y liderazgo”, impartido en el Instituto de Capacitación para el trabajo del estado de Quintana Roo (ICATQR) deberá cubrir los siguientes requisitos:   * Aplicar la comunicación verbal. * Aplicar la comunicación escrita. * Bachillerato o equivalente * Actitud de servicio * Haber cursado: * Relaciones humanas. * Cultura y calidad en el turismo. * Atención y trato al público.     Para poder inscribirse al curso de capacitación, además de cubrir el perfil de ingreso, el aspirante deberá cumplir con los requerimientos del Manual de Control Escolar de los Cursos No Regulares de Instituto de Capacitación para el trabajo del estado de Quintana Roo (ICATQR). |

**PRESENTACIÓN DE LOS CONTENIDOS TEMÁTICOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CONTENIDOS **NOMBRE DEL SUBTEMA** | | |  |
| **UNIDAD** | **TEMA** | **SUBTEMA** |  |
| **1** |  |  | **CONDUCCIÓN DE GRUPOS** |
|  | **1.1.** |  | **Integración de grupos** |
|  |  | 1.1.1. | Propiedades de los grupos |
|  |  | 1.1.2. | Cohesión de grupo |
|  |  | 1.1.3. | Integración de un grupo |
|  | **1.2.** |  | **Conducción del grupo turístico** |
|  |  | 1.2.1. | Logística |
|  |  | 1.2.2. | Contactos importantes |
|  |  | 1.2.3. | Conducir al grupo turístico |
| **2** |  |  | **IMPORTANCIA DEL LIDERAZGO** |
|  | **2.1.** |  | **Naturaleza del liderazgo** |
|  |  | 2.1.1. | Diferencias entre jefe y líder |
|  |  | 2.1.2. | Teorías conductistas |
|  |  | 2.1.3. | Estilo participativo |
|  |  | 2.1.4. | El enfoque de los rasgos del liderazgo |
|  | **2.2** |  | **Tipos de liderazgo** |
|  |  | 2.2.1. | Enfoques situacionales (Fielder, camino – meta, Hersey Blanchard) |
|  |  | 2.2.2. | Tipos de líderes |
|  |  | 2.2.3. | Papel del conductor de grupo en los conflictos grupales |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES ACADÉMICAS** | | | |
| **ASISTENCIA** | **%** | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 30 | 80 |  |
| EVALUACIÓN CONTINUA | **%** | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 30 | 80 |  |
| **EVALUACIÓN ESCRITA Y/O PRÁCTICA** | **%** | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 40 | 85 |  |
| HORAS DE PRÁCTICA | **Total**  **horas** | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 24 | 24 |  |

**NOTA: DE ACUERDO AL CURSO Y A SUS CARACTERÍSTICAS PARTICULARES SE PUEDEN TOMAR EN CUENTA OTROS ASPECTOS COMO ELEMENTOS DE EVALUACIÓN.**

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 1:** | | **CONDUCCIÓN DE GRUPOS** | | | | |
|  | |  | | | | |
| **PROPÓSITO:** | | Que el capacitando maneje y controle un grupo turístico haciendo uso de las técnicas y herramientas necesarias, a fin de brindar un servicio turístico de calidad. | | | | |
|  | |  | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| * 1. **Integración de grupos**      1. Propiedades de los grupos      2. Cohesión de grupo      3. Integración de grupo   2. **Conducción del grupo turístico**      1. Logística      2. Contactos importantes      3. Conducción del grupo turístico | | ***Encuadre grupal:***   * Aplicar la técnica para la integración y comunicación grupal * Presentación general del curso * Material didáctico * Forma de trabajo * Explicar las metas, beneficios y fines del curso * Presentar el objetivo, mapa conceptual y contenido de las unidades de aprendizaje   ***Contextualización:***   * Invitación de guías de turistas con experiencia para compartir vivencias.   ***Teorización:***   * Explicar las propiedades de los grupos. * Explicar el proceso de cohesión e integración de los grupos. * Presentación de diapositivas con explicación y fotos sobre la logística necesaria para la conducción de grupos. * Explicar las técnicas de conducción de un grupo turístico. * Aplicar una dinámica grupal demostrativa empleando las técnicas de conducción de grupos. | | ***Instalaciones:***   * Aula – taller de Capacitación * Museo     ***Mobiliario:***   * Mesa de trabajo * Sillas * Escritorio * Pintarrón * pantalla   ***Material :***   * Libros bibliográficos * Mapas * Película (La guerra del fuego)   **Equipo:**   * Videograbadora * Televisión * Computadora * Cañón | **Evaluación Diagnóstica:**  Documental   * Cuestionario   **Evaluación Formativa:**  Documental   * Cuestionario * Guía de observación * Lista de cotejo | 15 horas |

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 1:** | | **CONDUCCIÓN DE GRUPOS** | | | | |
|  | |  | | | | |
| **PROPÓSITO:** | | Que el capacitando maneje y controle un grupo turístico haciendo uso de las técnicas y herramientas necesarias, a fin de brindar un servicio turístico de calidad. | | | | |
|  | |  | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
|  | | * Aplicación de la evaluación formativa que consiste en organizar por equipos un recorrido turístico sencillo donde se conduzca al grupo utilizando las técnicas adecuadas.   ***Ejercitación:***   * Diseñar y aplicar dinámicas grupales, de forma individual, donde se empleen técnicas de conducción de grupos. * Diseñar un recorrido turístico en el que se apliquen las técnicas de conducción de grupos.   ***Reflexión:***   * Realizar una retroalimentación de los temas vistos durante la unidad. | |  |  |  |

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 2:** | | **IMPORTANCIA DEL LIDERAZGO** | | | | |
|  | |  | | | | |
| **PROPÓSITO:** | | Que el capacitando adquiera la formación necesaria para influir en el comportamiento de sus clientes a quienes guía en un grupo turístico, a fin de garantizar su seguridad y la satisfacción de sus necesidades. | | | | |
|  | |  | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| * 1. **Naturaleza del liderazgo**   2.1.1 Diferencias entre jefe y líder  2.1.2 Teorías conductistas  2.1.3 Estilo participativo  2.1.4 El enfoque de los rasgos del liderazgo  **2.2 Tipos de liderazgo**  2.2.1 Enfoques situacionales (Fielder, camino – meta, Hersey Blanchard)  2.2.2 Tipos de líderes  2.2.3 Papel del conductor de grupo en los conflictos grupales | | ***Encuadre grupal:***   * Presentar el objetivo y contenido de la Unidad 2.   ***Contextualización:***   * Presentar un video documental sobre liderazgo.   ***Teorización:***   * Explicar las diferencias entre jefe y líder. * Explicar las teorías conductistas y su diferencia con el estilo participativo. * Explicar el enfoque de los diversos rasgos del liderazgo. * Explicar los tres diferentes enfoques situacionales a través de estudios de caso. * Explicar el papel del conductor de grupo en los conflictos grupales a través de una demostración.   ***Ejercitación:***   * Elaborar una tabla comparativa de las características de jefe y líder. * Analizar un enfoque situacional por equipo y representar una situación. * Representar un tipo de líder para que sea identificado por el grupo. * Contestar un test para identificar el nivel de liderazgo. * Diseñar un recorrido turístico en el que se apliquen las técnicas de conducción de grupos y de liderazgo.   ***Reflexión:***   * Aplicar la evaluación final del curso para ver el alcance del objetivo del curso. | | ***Instalaciones:***   * Aula – taller de Capacitación * Museo     ***Mobiliario:***   * Mesa de trabajo * Sillas * Escritorio * Pintarrón * pantalla   ***Material :***   * Libros bibliográficos * Mapas * Película (La guerra del fuego)   **Equipo:**   * Videograbadora * Televisión * Computadora * Cañón | **Evaluación Formativa:**  Documental   * Cuestionario * Guía de observación * Lista de cotejo   **Evaluación Final:**  Documental   * Cuestionario * Guía de observación * Lista de cotejo | 15 horas |

**DISTRIBUCIÓN DE CARGA HORARIA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **UNIDAD** | **TEMAS** | **SUBTEMAS** | **CARGA HORARIA** | **HORAS DE PRÁCTICA** |
| **1** | 2 | 6 | 15 | 12 |
| **2** | 2 | 7 | 15 | 12 |
| **TOTALES** | **4** | **13** | **30** | **24** |

|  |
| --- |
| BIBLIOGRAFÍA |
| **Contreras, Y. (2006). Trabajo social de grupos. México D. F.: Editorial Pax México.**  **D'Souza, A. (1997). Descubre tu liderazgo. Bilbao: Editorial SAL TERRAE.**  **Dubreil, P. (1975). Teoría de grupos. Reverte.**  **Etchart, J. (1988). Manual de Recreación para docentes y guías de turismo. Editorial Stadium S.R.L.**  **Gómez, M. Á. (2005). Gestión del turismo cultural y de ciudad. Madrid: Universidad de Castilla La Mancha.**  **Lussier, R. (2006). Liderazgo. México D. F.: THOMPSON.**  **Maxwell, J. (2007). El ABC del liderazgo. México D. F.: Vergara & Riba Editoras.**  **Monroy, A. (1994). Dinámica de grupos: Técnicas y tácticas. México D. F.: Editorial Pax México.**  **Palomo, M. T. (2007). Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. Madrid: ESIC.**  **Petit, C. (2004). Introducción a la Psicología social. Manual para los estudios de turismo. Córdoba: Editorial Brujas.**  **Urbano, C. (2005). Técnicas para la animación de grupos. Córdoba: Brujas.**  **Viola-Prioli, A. d. (2006). Teoría de grupos y teoría de Galois. Barcelona: Reverté.**  **Zaldívar, F. (2006). Introducción a la teoría de grupos. Córdoba: Reverté.** |

|  |
| --- |
| CRÉDITOS |
| **INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO**  **ELABORO:**  **MTRO. EDGAR MANUEL GUTIÉRREZ GARCÍA**  **REVISO:**  **LIC. TERESA DE JESÚS CASTILLO CONRRADO** |