

“Asistencia, acompañamiento y guiado turístico”

Nivel de Cualificación: 3 (tres)

COMPETENCIA GENERAL	Planificar, organizar, ofrecer y evaluar servicios de acompañamiento, guiado, turístico y asistencia e informaciones turísticas en el idioma requerido por los visitantes según normas nacionales e internacionales del sector y acorde con la legislación vigente.
----------------------------	---

UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS FORMATIVOS	CARGA HORARIA
1. Elaborar la planificación y organización de las actividades para conducciones turísticas de acuerdo al Manual de Procedimientos de las empresas y a las normativas vigentes.	1. Planificación de conducciones turísticas.	80
2. Realizar los procesos de asistencia, acompañamiento y guiado turístico según procedimientos definidos por la empresa, evaluando su ejecución y la de otros prestadores de servicios	2. Procesos de asistencia, acompañamiento y guiado turístico.	120
3. Realizar la interpretación y explicación con relación a los bienes, recursos culturales y naturales de su ámbito de actuación, adaptando la información turística, a las condiciones de sus viajeros y a las características del sitio visitado	3. Conducción e interpretación de los recursos turísticos culturales y naturales	160
4. Comunicarse en inglés a nivel intermedio en las actividades de la Familia Profesional de Hospitalidad.	4. Inglés a nivel intermedio para Hospitalidad.	80
5. Comunicarse en portugués a nivel intermedio en las actividades de la Familia Profesional de Hospitalidad.	5. Portugués a nivel intermedio para Hospitalidad.	80
Carga Horaria Total del Perfil Profesional		520

**Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS)
Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL)
Formato Estándar de Diseño Curricular de Módulos Formativos**

Nombre del módulo	Planificación de conducciones turísticas.	Código	MF0055_3
Familia profesional	Hospitalidad		
Perfil profesional	Asistencia, acompañamiento y guiado turístico.		
Código del perfil profesional	HOSP0017_3		
Nivel de competencia (CNPP)	3 (tres)		
Duración del módulo	80 horas	Modalidad	Presencial
Perfil de entrada del participante	Requisitos mínimos del participante para el acceso a la capacitación <ul style="list-style-type: none"> - Educación media concluida. - 17 años de edad. 		
Perfil del profesional formador	Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida	
	<ul style="list-style-type: none"> - Técnico Superior concluido en la especialidad requerida; o - Universitario con titulación de grado, equivalente o superior, relacionado al módulo formativo a impartir. Licenciatura en turismo o Gestión de la Hospitalidad con énfasis en Turismo. <p>Competencias técnicas y habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dominio del idioma castellano y guaraní. - Manejo de equipos, herramientas informáticas y comunicacionales propias de la especialidad / módulo a enseñar. 	Con titulación	Sin titulación
		<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral en el sector profesional o en el ámbito de la especialidad. Acreditar experiencia en el campo de las competencias relacionadas con el módulo formativo a impartir como profesional o trabajador independiente con experiencia mínima de dos años. • Se valorará haber ejercido como docente o facilitador como mínimo de un año de experiencia demostrable por medio de una constancia de la empresa o institución en la 	2 años de experiencia laboral

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

		<p>que se desempeñó.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes. 	
<p>Perfil de salida del participante</p>	<p>Competencias pedagógicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formación basada en competencia. - Habilitación pedagógica/Habilitación metodológica. <p>Una vez concluido los “5” módulos, el participante tendrá el perfil de “Asistencia, acompañamiento y guiado turístico”.</p> <p>Otras ocupaciones y posibles puestos de trabajo</p> <p>Guías</p> <p>Guía excursionista. Guía de galería de arte. Guía de museos. Guía de turismo. Otros guías no especificados.</p> <p>Guía Local, Guía Nacional, Guía Regional, Guía Internacional, Guía Facilitador, Guía Informador y Orientador Turístico.</p> <p>Guía Transferista, Guía Coordinador acompañantes de grupos turísticos, Representante de Agencia de Viajes, Asistentes a grupos de Turismo Receptivo - Nacional, Guía Intérprete en idiomas, Guía de galerías de arte, Guía de museos, Guía en Sitios Públicos y otros.</p>		

<p>Objetivo General</p>	<p>Elaborar la planificación y organización de las actividades para conducciones turísticas, de acuerdo al Manual de Procedimientos de las empresas y las normativas vigentes.</p>
<p>Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) *</p>	
<p>RA1. Realizar la preparación y organización de la asistencia, acompañamiento y guiado turístico según normativas y procedimientos preestablecidos.</p>	
<p>CE 1.1. Recabar la información necesaria para la estructuración de un plan de acción con sus estrategias y tácticas de acuerdo a los procedimientos establecidos y las normativas vigentes.</p> <p>CE 1.2. Identificar la oferta y los recursos turísticos de la zona, diseñando rutas y actividades que resulten atractivas para el disfrute de los visitantes y su satisfacción.</p> <p>CE 1.3. Identificar los proveedores de servicios de la zona, de acuerdo con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • los requerimientos identificados; • las condiciones del servicio; y • los contratos o convenios necesarios, <p>con el fin de realizar la intermediación con los respectivos contratantes y asegurar la calidad del servicio prestado.</p> <p>CE 1.4. Identificar los diferentes medios de transporte de carácter turístico y los servicios ligados a ellos.</p> <p>CE 1.5. Elaborar un presupuesto estimado considerando los servicios o actividades solicitados y los gastos fijos y variables de los mismos.</p> <p>CE 1.6. Preparar la documentación necesaria para el desarrollo de la actividad, relativa a: Listas de pasajeros, listado de ingreso a hoteles (room-list) tickets, de pasajes, identificadores de equipajes, dinero o tarjetas (débito o crédito) para pago de ingresos a los lugares de visita u otros servicios, materiales de promoción de servicios opcionales, listado de integrantes de la actividad, itinerario y/o programa de actividades de los turistas, documentos de la tripulación y de la unidad de transporte, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos y la normativa vigente, con la finalidad de garantizar la calidad en el servicio.</p>	

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

CE 1.7. Elaborar un presupuesto de los suplementos de los servicios y actividades planificadas y el precio de venta a ser propuesto a la entidad organizadora.

RA2. Analizar la información turística de acuerdo con la actividad planificada, teniendo en cuenta las adecuaciones necesarias y las condiciones existentes.

CE 2.1. Programar la actividad verificando si podrá ser realizada por el turista, conforme a los estándares previstos en el servicio.

CE 2.2. Adecuar la actividad a desarrollarse según el perfil del turista, teniendo en cuenta la edad y estado físico del mismo, asegurando la pertinencia y excelencia en el servicio.

CE 2.3. Elaborar el plan de contingencias, previendo posibles cambios en el plan de acción para evitar inconvenientes o pérdida innecesaria de tiempo, conforme a los estándares establecidos.

CE 2.4. Contactar con los prestatarios de servicios y los lugares a visitar asegurando la disponibilidad, los horarios y las condiciones previstas, previendo sustituciones si fueran necesarias, con la intención de ajustarse a las mejores condiciones de servicio.

CE 2.5. Prever las posibles situaciones conflictivas, estableciendo con la entidad organizadora las sustituciones y modificaciones contempladas, para asegurar alternativas a las actividades programadas.

CE 2.6. Proporcionar alternativas de actividades al turista según el resultado de la verificación y/o adecuación de estas.

RA3. Preparar con anticipación los materiales y equipos necesarios teniendo en cuenta la actividad planificada y la normativa vigente con el uso de la tecnología como apoyo.

CE 3.1. Verificar la información básica y detallada de los turistas, identificando características particulares (nacionalidad, edad, motivaciones, referencias, limitaciones, otros) con el fin de garantizar un servicio personalizado, que cumpla con los estándares esperados y conforme a los procedimientos.

CE 3.2. Verificar los materiales, los equipos y la documentación necesarios de acuerdo al desarrollo de los servicios y actividades programadas, tales como documentos de permisos/autorizaciones y comprobantes de reservaciones de servicios obtenidos, dinero o tarjetas, materiales de promoción, listados de integrantes, programa, documentos del transporte, etc. de acuerdo a la normativa, cumpliendo con los estándares requeridos en el procedimiento.

CE 3.3. Preparar la información rigurosa y atractiva sobre los lugares y recursos turísticos que se visitarán, asegurando la calidad de la información para transmitirla a los turistas y visitantes.

CE 3.4. Enviar la actividad programada a los responsables directos de la agencia, según los procedimientos establecidos, utilizando los recursos tecnológicos disponibles.

CE 3.5. Coordinar con la agencia el tipo de servicio a ofrecer la duración del mismo, teniendo en cuenta el plan de acción elaborado y enviado a los responsables directos según los procedimientos establecidos, siguiendo los estándares acordados en la prestación de servicio.

CE 3.6. Procesar la información necesaria de acuerdo al requerimiento del programa turístico.

CE 3.7. Prever la disponibilidad del programa y servicio, coordinando con el turista el punto de encuentro, la hora de inicio y término para la realización de la actividad programada.

CE 3.8. Organizar los servicios con los proveedores (alimentación, bebidas, recreación, transporte, guías locales), teniendo en cuenta la hora de las actividades y recomendaciones especiales, gestionando las autorizaciones correspondientes de las entidades competentes en caso de espacios especiales o protegidos.

CE 3.9. Entregar la información generada a los responsables en el formato establecido para el efecto, teniendo en cuenta los datos verificados y coordinados, con la finalidad de dar cumplimiento a lo acordado.

RA4. Verificar la calidad de la atención y de los servicios que se ofrecen para que el turista se sienta convenientemente atendido.

CE 4.1. Verificar el itinerario, teniendo en cuenta la actividad establecida en la programación de la agencia y/o las solicitudes del turista.

CE 4.2. Preparar las informaciones para el turista detallando los siguientes puntos:

- El programa del viaje, recorrido o traslados.
- El lugar y la hora de encuentro.
- Medios de identificación de los turistas y del guía.
- Información de interés general.
- Documentos que deben disponer los turistas
- Documentos para la expresión de quejas.

CE 4.3. Prever que el área y/o el lugar de trabajo donde se recibirá al turista o al grupo se encuentre en condiciones apropiadas, verificando que esté limpio, ordenado y con espacio suficiente según la cantidad de personas.

CE 4.4. Revisar la disponibilidad de señalizaciones logísticas: de registración, embarque, entrega de maletas, lugares de pagos y otros, teniendo en cuenta la actividad.

CE 4.5. Diseñar, con la utilización de las herramientas informáticas, las encuestas de satisfacción para recoger información suficiente que permita mejorar el diseño y la prestación del servicio turístico, a fin de asegurar la calidad de este.

RA5. Controlar las condiciones de transporte teniendo en cuenta el itinerario y la distancia de la actividad de guiado.

CE 5.1. Informar al turista con anticipación el lugar o punto de encuentro, previendo el medio de transporte a ser utilizado.

CE 5.2. Coordinar con la tripulación del transporte la ruta principal a tomar, así como también las paradas en ruta y el tipo de desplazamiento al momento de pasar por los puntos de interés en la ruta.

CE 5.3. Realizar, previamente una inspección de la limpieza de la unidad de transporte turístico a ser utilizado, así como también la operatividad del micrófono y del aire acondicionado, equipo audiovisual, equipos de comunicación, y si tiene todo el material necesario para realizar el servicio.

CE 5.4. Verificar la existencia de un botiquín de primeros auxilios con los insumes necesarios, de acuerdo con las características del grupo, teniendo en cuenta el itinerario fijado, así como también la ubicación adecuada, y las condiciones técnicas del extintor de incendio según regulación vigente.

CE 5.5. Verificar las condiciones y aspectos de la tripulación del transporte, la operatividad mecánica de la unidad y los recursos disponibles, con el fin de optimizarlos teniendo en cuenta las actividades previstas, respetando los procedimientos, conforme a las condiciones de seguridad establecidas para la calidad del servicio.

Contenidos Formativos

Contenidos conceptuales

- Estructura organizacional de la empresa.
- Estructura organizacional de la SENATUR: Ley de Turismo y Plan Nacional de Turismo.
- Tipos de Turismo, importancia del Turismo y la actualidad nacional y local.
- Normativa y Código del ejercicio de la profesión de la Asociación Paraguaya de Guías de Turismo (APGT).
- Plan estratégico de la empresa o entidad y, en su caso, de su ámbito territorial de actuación.
- Manual y normativa interna de la empresa o entidad.
- Plan de calidad de la empresa o entidad.
- Disposiciones legales y convenios colectivos.
- Información impresa, en soporte magnético o en página web sobre su ámbito territorial de actuación y su área de influencia, productos y servicios turísticos; precios y tarifas; requisitos exigibles, normativas y derechos y vías de reclamación aplicables a los viajeros nacionales e internacionales; normativa de proveedores y prestatarios de servicios.

Contenidos procedimentales

- Bases de datos e inventarios turísticos. Información económica y administrativa de la empresa o entidad.
- Presupuestos. Informes de gestión.
- Inventarios de material y equipamiento.
- Fichero de clientes, visitantes y proveedores.
- Registros de calidad. Albaranes, vales y facturas.
- Registro de personal.

Contenidos actitudinales

- Trabajo en equipo.
- Presentación personal. Vestuario apropiado.
- Expresión Corporal adecuada.
- Etiqueta Social y empresarial.
- Organización.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Pulcritud.
- Respeto.

Requisitos básicos de infraestructura, espacio y apoyo a la impartición de clases

Infraestructura:

- Aula polivalente hasta 40 estudiantes

Instalaciones:

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Sistema de aire acondicionado (aconsejable pero no excluyente).
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

Apoyo:

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.

Equipamientos, herramientas manuales y elementos auxiliares para el desarrollo de las clases

Local/Infraestructura:

Espacio

- Sala convencional acorde a la cantidad de participantes.
- Aula / taller de trabajo.
- Laboratorio de informática para 15 participantes como mínimo y máximo 30.

Observación: considerar 2 metros cuadrados por estudiante.

Equipamientos / Herramientas/Materiales didácticos:

Equipamientos:

- Notebook o PC que utilizará el facilitador.
- Proyector Multimedia.
- Pizarra acrílica.
- Equipo informático con accesorios, ideal uno por participante.

Materiales y software:

- Pinceles para pizarra acrílica y borradores.
- Programas informáticos (Ofimática: procesador de texto, planilla electrónica, software de gestión turística)
- Redes telemáticas de distribución e intercambio de información y oferta turística.
- Equipos informáticos. Internet. Aparatos telefax.
- Teléfonos.
- Manuales de la SENATUR.
- Plan Maestro Nacional de Turismo.
- Manuales de planificación.
- Manuales de archivo, actualización y gestión de la información.
- Manuales de procedimiento administrativo. Formularios presupuestarios.
- Manuales de elaboración de documentos. Manuales de comunicación.
- Manuales de procedimientos de control de calidad.

Mobiliarios

- Sillas pedagógicas (una para cada participante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes).
- Escritorio y silla para el docente o instructor.

Instalaciones:

- Instalaciones eléctricas necesarias: iluminación adecuada en la sala de clase y en el laboratorio informático, tomacorrientes necesarios.
- Ventiladores, aire acondicionado o Split.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Instalación de equipos informáticos con conexión a internet por cable o red wifi y software instalado.

Elementos necesarios, propios de la clase impartida:

-

**Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS)
Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL)
Formato Estándar de Diseño Curricular de Módulos Formativos**

Nombre del módulo	Procesos de asistencia, acompañamiento y guiado turístico	Código	MF0056_3
Familia profesional	Hospitalidad		
Perfil profesional	Asistencia, acompañamiento y guiado turístico.		
Código del perfil profesional	HOSP0017_3		
Nivel de competencia (CNPP)	3 (tres)		
Duración del módulo	120 horas	Modalidad	Presencial
Perfil de entrada del participante	Requisitos mínimos del participante para el acceso a la capacitación <ul style="list-style-type: none"> - Educación Media concluida. - 17 años cumplidos. 		
Perfil del profesional formador	Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida	
	<ul style="list-style-type: none"> - Técnico Superior concluido en la especialidad requerida; o - Universitario con titulación de grado, equivalente o superior, relacionado al módulo formativo a impartir: Licenciado en gestión de la Hospitalidad con énfasis en Turismo / Licenciado en Turismo. <p>Competencias técnicas y habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dominio del idioma castellano y guaraní. - Manejo de equipos y herramientas informáticas y de comunicación. 	Con titulación	Sin titulación
		<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral en el sector profesional o en el ámbito de la especialidad. Acreditar experiencia en el campo de las competencias relacionadas con el módulo formativo a impartir como profesional o trabajador independiente con experiencia mínima de dos años. • Se valorará haber ejercido como docente o facilitador como mínimo de un año de experiencia demostrable por 	2 años de experiencia laboral

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

		<p>medio de una constancia de la empresa o institución en la que se desempeñó.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con la que establezcan las Administraciones competentes 	
	<p>Competencias pedagógicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formación basada en competencia - Habilitación pedagógica/Habilitación metodológica. 		
<p>Perfil de salida del participante</p>	<p>Una vez concluido los “5” módulos, el participante tendrá el perfil de “Asistencia, acompañamiento y guiado turístico”.</p> <p>Otras ocupaciones y puestos de trabajo Guías Guía excursionista. Guía de galería de arte. Guía de museos. Guía de turismo. Otros guías no especificados. Guía Local, Guía Nacional, Guía Regional, Guía Internacional, Guía Facilitador, Guía Informador y Orientador Turístico. Guía Transferista, Guía Coordinador acompañantes de grupos turísticos, Representante de Agencia de Viajes, Asistentes a grupos de Turismo Receptivo - Nacional, Guía Intérprete en idiomas, Guía de galerías de arte, Guía de museos, Guía en Sitios Públicos y otros.</p>		
<p>Objetivo General</p>	<p>Realizar los procesos de asistencia, acompañamiento y guiado turístico según procedimientos definidos por la empresa, evaluar su ejecución y la de otros prestadores de servicios.</p>		
<p>Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) *</p>			
<p>RA1. Realizar los procedimientos de bienvenida a los participantes de la asistencia, acompañamiento y guiado turístico teniendo en cuenta las instrucciones recibidas y el idioma del visitante.</p>			
<p>CE 1.1. Efectuar el procedimiento de saludo y bienvenida con formalidad, indicando el nombre y la actividad que se desarrollará, reconociendo las expectativas de los turistas de acuerdo con el interés general y características del grupo, conforme al protocolo establecido para garantizar la calidad en el servicio. CE 1.2. Comprobar la presencia de los participantes, actualizando los listados entregados por la entidad organizadora, recordando la importancia del cumplimiento de los horarios, manteniendo visible su identificación y acreditación personal como guía, mostrándola siempre que sea necesario. CE 1.3. Realizar el circuito de visitas a los lugares incluidos en el servicio, comunicando el tiempo de duración de acuerdo con la planificación de actividades. CE 1.4. Informar sobre los circuitos turísticos o atractivos adicionales de la ciudad o país que puedan ser visitados fuera de su itinerario, en caso de que el turista lo requiera, de acuerdo a su tiempo libre. CE 1.5. Informar al turista acerca de sus derechos, obligaciones y garantías, costumbres, vestimenta, cambios de moneda, equipaje, trámites, documentos, comidas, bebidas, restricciones, higiene, lugares de compra, medidas de seguridad y otros a tener en cuenta de acuerdo a la actividad a realizar.</p>			

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

RA2. Realizar la visita turística, brindando la información necesaria de acuerdo con el requerimiento del programa, variando el circuito sólo en casos de inseguridad, falta de garantías o imposibilidad de acceso.

CE 2.1. Notificar al turista sobre las condiciones en la compra de bienes culturales y naturales declarados de interés nacional y sobre las penalidades por la compra de objetos prohibidos y restringidos de ser sacados del país, conforme a las normativas legales vigentes.

CE 2.2. Proporcionar, con el apoyo de los recursos tecnológicos, la documentación del circuito, ruta o actividad que se va a realizar, explicando:

- El programa del viaje, recorridos o traslados y tiempos previstos;
- Visitas y servicios incluidos;
- Lugar y horas de encuentros; Paradas previstas;
- Bonos y entradas para las visitas y servicios programados e incluidos en el precio.

CE 2.3. Brindar otras informaciones, sobre historia y diversos puntos de interés en la ruta (circuitos, centros de compras, etc.) que puedan ser visitados fuera del itinerario en caso de que el turista lo requiera.

CE 2.4. Explicar, de forma amena, clara y precisa cada atractivo turístico y sus diversos elementos, respondiendo a las consultas del turista, con información objetiva, profundizando en caso de que el mismo así lo requiera, con datos verificables de fuentes escritas o visuales.

CE 2.5. Organizar la visita en el lugar, teniendo en cuenta la presencia de otros grupos y las actividades que se realicen en el mismo.

CE 2.6. Informar al turista sobre las limitaciones y/o restricciones del lugar como ser toma de fotos, filmaciones, grabaciones, reglas de comportamiento, otros.

CE 2.7. Realizar el cobro de servicios, entregando a los turistas la documentación justificativa del pago y registrando la operación conforme a los procedimientos establecidos.

RA3. Brindar atención y acompañamiento al grupo, manteniendo el control conforme a la actividad a ser realizada y a los procedimientos establecidos.

CE 3.1. Mantener el contacto visual y/o auditivo constante con los turistas, para garantizar una atención eficiente en el servicio.

CE 3.2. Brindar recomendaciones y orientaciones sobre seguridad, riesgos, comportamiento apropiado, cuidado del equipamiento y del medio ambiente y preservación del patrimonio, siguiendo el protocolo establecido y las normativas vigentes.

CE 3.3. Comunicar las instrucciones y recomendaciones acerca de la actividad a desarrollarse, contribuyendo al bienestar del turista y al cumplimiento del programa.

CE 3.4. Atender los requerimientos del turista, solucionando las contingencias presentadas durante el desarrollo de la actividad.

CE 3.5. Verificar el grado de satisfacción del turista en relación a los servicios prestados, estando atento a sus necesidades a fin de garantizar el servicio prestado.

CE 3.6. Actuar como canalizador del protagonismo de los turistas o de los otros prestadores de servicios, evitando como guía, convertirse en centro de atracción, con el fin de garantizar la excelencia en el servicio prestado.

RA4. Asistir en caso de situaciones de emergencia o accidentes, aplicando, en caso necesario técnicas de soporte vital básico y primeros auxilios.

CE 4.1. Elaborar un directorio de servicios de atención médica, identificando los casos más comunes, en base a históricos y situaciones de emergencias presentadas en los servicios de guiado.

CE 4.2. Avisar urgentemente a los servicios de emergencias si se produce algún incidente o si se requieren instrucciones sobre las medidas a aplicar para paliar las consecuencias de la misma, conforme a los procedimientos establecidos para el efecto.

CE 4.3. Identificar las técnicas de soporte vital básico y primeros auxilios, teniendo en cuenta las situaciones con más relevancia en los servicios de asistencia y guiado (toma de presión, inmovilizaciones, administración de medicamentos, RCP, entre otros).

CE 4.4. Aplicar técnicas de soporte vital básico y primeros auxilios para el manejo de situaciones ante casos de emergencia, en espera del servicio de asistencia médica.

CE 4.5. Asegurar las condiciones de calma y tranquilidad del resto del grupo en caso de producirse algún accidente u otra situación, para prevenir nerviosismo u otros incidentes, velando por el bienestar del grupo;

asimismo, se garantiza la comunicación a la entidad organizadora, conforme a los procedimientos previamente establecidos.

CE 4.6. Identificar las técnicas de manejo de situaciones críticas de turistas en casos de pérdidas o robo de dinero, equipajes, documentos como pasaportes e identificaciones, entre otros, buscando posibles soluciones, conforme a las disposiciones vigentes.

CE 4.7. Atender en forma preferencial a los turistas con movilidad reducida, con discapacidad y necesidades específicas, personas mayores, niños, etc., apartando del grupo a aquellos clientes que muestren comportamientos inadecuados e impidan el normal desarrollo del programa previsto, asegurando la calidad en la prestación del servicio.

CE 4.8. Aplicar el protocolo establecido en caso de extravío o retraso de turistas, buscando identificar su localización, chequeando los lugares de contacto y avisando al organizador según los procedimientos establecidos.

RA5. Verificar la operación de guiado mediante la elaboración de un reporte de viaje, tomando en consideración todos los eventos, sucesos e imprevistos, originados en la ejecución del guiado turístico.

CE 5.1. Elaborar los diferentes tipos de reportes y documentaciones correspondientes a los servicios de asistencia y guiado realizados y no realizados.

CE 5.2. Evaluar el cumplimiento del programa, teniendo en cuenta los indicadores, confrontando las actividades desarrolladas con el plan de acción establecido, para garantizar la calidad en el servicio.

CE 5.3. Valorar la calidad del servicio, contrastando la prestación recibida con las condiciones acordadas previamente y el grado de satisfacción de los turistas.

CE 5.4. Gestionar la atención de las reclamaciones, quejas e insatisfacciones de los clientes, de acuerdo con las instrucciones recibidas, cumpliendo rigurosamente con la normativa vigente, buscando la satisfacción del turista y la calidad del servicio.

CE 5.5. Analizar posibles alternativas de solución en caso de reintegros de los servicios no prestados, dentro de los límites de tiempo establecidos por la empresa o contratante de los servicios, previa identificación de las causas, los recursos y/o servicios no utilizados.

CE 5.6. Levantar información sobre la percepción del servicio de guiado y de logística (novedades y recomendaciones), mediante la tabulación, análisis de encuestas y evaluaciones individuales realizadas a los turistas y/o visitantes, con la utilización de la tecnología para la elaboración del reporte correspondiente con vistas a mejorar la prestación del servicio.

CE 5.7. Demostrar creatividad y proactividad en ofrecer opciones de servicios adicionales a los turistas, así como en plantear posibles alternativas de solución a los casos generados durante la prestación del servicio.

Contenidos formativos

Contenidos conceptuales

- Reglas para la buena atención.
- Reglas de comportamiento durante el recorrido.
- Normativa legal.
- Información de servicios básicos.
- Información turística.
- Procedimientos de la empresa.
- Procedimiento de atención a clientes.
- Condiciones de seguridad.
- Requisitos exigibles y normativas aplicables a los viajeros nacionales e internacionales, a los profesionales de la actividad de guía, asistencia y acompañamiento de visitantes, turistas y grupos, y a los demás profesionales relacionados.
- Legislación sobre viajeros en tránsito y aduanas.
- El cliente. Tipos. Características y tratamiento.
- Reglas para una buena atención al cliente.
- Prevención y evaluación de riesgos en actividades turísticas.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Informes finales.

Contenidos procedimentales

- Técnicas para la presentación de participantes y contenidos.
- Planificación de circuitos / recorridos.
- Animación turística.
- Técnicas de motivación.
- Juegos de animación.
- Manejo de preguntas, quejas, reclamos y sugerencias.
- Distribución de materiales.
- Elaboración de formatos para abordar situaciones de riesgos y/o emergencia.
- Manejo básico de equipos de incendio.
- Técnicas de soporte vital básico y manejo de primeros auxilios
- Informe final del recorrido.

Contenidos actitudinales

- Trabajo en equipo
- Proactividad
- Creatividad
- Respeto
- Equilibrio emocional
- Amabilidad y cortesía en el trato
- Presentación personal. Vestuario apropiado
- Expresión Corporal adecuada
- Etiqueta social y empresaria

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

Requisitos básicos de infraestructura, espacio y apoyo a la impartición de clases

Infraestructura:

- Aula polivalente hasta 40 estudiantes

Instalaciones:

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

Apoyo:

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.

Equipamientos, herramientas manuales y elementos auxiliares para el desarrollo de las clases

Local/Infraestructura:

- Sala convencional y laboratorio de informática para 15 participantes como mínimo y máximo 30.
- 2 metros cuadrados por estudiante

Equipamientos / Herramientas/Materiales didácticos:

Equipamientos:

- Notebook o PC que utilizara el facilitador
- Proyector Multimedia
- Pizarra acrílica
- Computadora, ideal uno por alumno.
- Equipos y materiales de guiado.
- Equipos de sonido y audiovisuales.
- Instrumentos de comunicaciones.
- Medios de transporte.
- Instalaciones de los prestatarios de servicios turísticos.
- Sistema de comunicación.

Materiales y software:

- Pinceles para pizarra acrílica y borradores.
- Programas informáticos (Ofimática: procesador de texto, planilla electrónica, software de gestión turística).
- Redes telemáticas de distribución e intercambio de información y oferta turística.
- Equipos informáticos. Internet. Aparatos telefax.
- Teléfonos.

Mobiliarios

- Sillas pedagógicas (una para cada participante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes).
- Escritorio y silla para el docente o instructor.

Instalaciones:

- Instalaciones eléctricas necesarias: iluminación adecuada en la sala de clase y en el laboratorio informático, tomacorrientes necesarios.
- Ventiladores, aire acondicionado o Split.
- Extintores y sistemas de seguridad
- Instalación de equipos informáticos con conexión a internet por cable o red wifi y software instalado.

Elementos necesarios, propios de la clase impartida:

-

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS)
Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL)
Formato Estándar de Diseño Curricular de Módulos Formativos

Nombre del módulo	Conducción e interpretación de los recursos turísticos culturales y naturales.	Código	MF0057_3
Familia profesional	Hospitalidad		
Perfil profesional	Asistencia, acompañamiento y guiado turístico.		
Código del perfil profesional	HOSP0017_3		
Nivel de competencia (CNPP)	3 (tres)		
Duración del módulo	160 horas	Modalidad	Presencial
Perfil de entrada del participante	Requisitos mínimos del participante para el acceso a la capacitación <ul style="list-style-type: none"> - Educación Media concluida - 17 años cumplidos 		
Perfil del profesional formador	Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida	
	<ul style="list-style-type: none"> - Técnico Superior concluido en la especialidad requerida; o - Universitario con titulación de grado, equivalente o superior, relacionado al módulo formativo a impartir. Licenciatura en turismo o Gestión de la Hospitalidad con énfasis en Turismo. <p>Competencias técnicas y habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dominio del idioma castellano y guaraní. - Manejo de equipos, herramientas informáticas y comunicacionales propias de la especialidad / módulo a enseñar. 	Con titulación	Sin titulación
		<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral en el sector profesional o en el ámbito de la especialidad. Acreditar experiencia en el campo de las competencias relacionadas con el módulo formativo a impartir como profesional o trabajador independiente con experiencia mínima de dos años. • Se valorará haber ejercido como docente o facilitador como mínimo de un año de experiencia demostrable por medio de una 	2 años de experiencia laboral

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

	<p>constancia de la empresa o institución en la que se desempeñó.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con la que establezcan las Administraciones competentes. 	
	<p>Competencias pedagógicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formación basada en competencia - Habilidad pedagógica / Habilidad metodológica. 	
<p>Perfil de salida del participante</p>	<p>Una vez concluido los “5” módulos, el participante tendrá el perfil de “Asistencia, acompañamiento y guiado turístico”.</p> <p>Otras ocupaciones y puestos de trabajo Guías Guía excursionista. Guía de galería de arte. Guía de museos. Guía de turismo. Otros guías no especificados. Guía Local, Guía Nacional, Guía Regional, Guía Internacional, Guía Facilitador, Guía Informador y Orientador Turístico. Guía Transferista, Guía Coordinador acompañantes de grupos turísticos, Representante de Agencia de Viajes, Asistentes a grupos de Turismo Receptivo - Nacional, Guía Intérprete en idiomas, Guía de galerías de arte, Guía de museos, Guía en Sitios Públicos y otros.</p>	
<p>Objetivo General</p>	<p>Realizar la interpretación y explicación en relación con los bienes, recursos culturales y naturales de su ámbito de actuación, adaptando la información turística a las condiciones de sus viajeros y a las características del sitio visitado.</p>	
<p>Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) *</p>		
<p>RA.1. Realizar la selección, extracción y organización de la información sobre bienes, recursos culturales y naturales sobre los lugares que puedan ser objeto de visita.</p>		
<p>CE 1.1. Reconocer los conceptos de patrimonio cultural y natural, así como los diferentes tipos de patrimonio, formas de protección y funciones de la UNESCO. CE 1.2. Realizar la identificación y la selección de las fuentes de información actualizadas y veraces sobre los bienes, recursos culturales y naturales, las comunidades nativas, para utilizarlas en la organización de los servicios turísticos, especialmente en lo referido a: - Patrimonio inmaterial: lenguas, danza, música, tradiciones, religión, costumbres, gastronomía, valores de la sociedad; - Museos, monumentos, patrimonio histórico, artístico y cultural, y otros recursos turísticos susceptibles de ser visitados; - Culturas locales, que serán objeto de visita por los turistas. CE 1.3. Utilizar de forma eficiente los soportes y medios de acceso a la información, así como la infraestructura y equipamiento de uso público en centros de interpretación, museos u otro espacio interactivo, para lograr una investigación lo más completa posible, conforme a los parámetros establecidos.</p>		

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

CE 1.4. Seleccionar la información sobre el patrimonio y los recursos culturales del entorno a ser visitado, especialmente en lo relativo a:

- **Patrimonio cultural material:** museos, monumentos, patrimonio histórico, cultural y artístico.
- **Patrimonio cultural inmaterial:** folklore, música, lenguas autóctonas, fiestas religiosas y paganas, tradiciones, costumbres, gastronomía, prácticas y usos de los ámbitos visitados, analizando sus características y particularidades que puedan ser objeto de interés de los turistas.

CE 1.5. Analizar la información sobre espacios y recursos naturales del entorno elegido, especialmente en lo relativo a:

- Geografía
- Geología
- Botánica
- Zoología
- Ecosistemas
- Espacios protegidos
- Comunidades y aldeas nativas.

CE 1.6. Interpreta para su aplicación la normativa vigente:

- Legislación básica para la gestión medioambiental sobre conservación de los espacios naturales, de la flora y la fauna; y
- Legislación turística sobre protección de espacios y recursos naturales.

CE 1.7. Analizar la información obtenida para adaptarla y transmitirla de forma amena y atractiva, conforme a las características del grupo de visitantes objeto del guiado.

CE 1.8 Preparar la información a ser transmitida en forma verbal, reproduciendo con fidelidad, elocuencia y veracidad todos aquellos aspectos que puedan producir una explicación lo más completa posible, agradable y cercana al grupo de visitantes.

RA.2. Realizar la interpretación y explicación con relación a los bienes, recursos culturales y naturales en supuestos circuitos o visitas, buscando la satisfacción de las expectativas y requerimientos de los turistas y visitantes.

CE 2.1. Facilitar las informaciones de forma clara, secuenciada, amena, contextualizada, con el máximo rigor científico, utilizando el idioma y el nivel de comprensión del grupo, favoreciendo la interacción, curiosidad e interés, conforme a los procedimientos establecidos.

CE 2.2. Aplicar técnicas de participación y comunicación a través de dinámica grupales que estimulen la participación e interacción, promoviendo el disfrute, respeto y valoración de los lugares visitados, sus bienes y recursos.

CE 2.3. Transmitir la información adaptándola a las características del entorno en que se sitúen, utilizando la voz y los equipos de megafonía como herramientas de comunicación.

CE 2.4. Utilizar el lenguaje corporal como herramienta de comunicación, de forma complementaria, para reforzar las explicaciones y como elemento de motivación al grupo, manteniendo el contacto visual y auditivo de forma constante con los interlocutores.

CE 2.5. Responder las preguntas planteadas con claridad y corrección, ampliando la información cuando sea necesario, adaptándola siempre a las demandas del grupo, nivel cultural, edad y experiencia de sus integrantes.

CE 2.6. Adaptar los tiempos de explicación al programa diseñado y al grupo, combinando tiempos de explicación y de ocio, ajustándose siempre a la planificación inicial, minimizando las posibles desviaciones.

CE 2.7. Demostrar su capacidad de improvisación y reacción ante cualquier circunstancia no prevista, conociendo profundamente los espacios y los bienes, así como su ámbito de actuación como guía turístico.

CE 2.8. Preparar soportes de información para acompañar y facilitar el seguimiento de las explicaciones utilizando medios informáticos.

RA.3. Aplicar medidas de protección y respeto al medio ambiente en los procesos de guiado, asistencia y acompañamiento a turistas y visitantes, de forma a asegurar la preservación de los espacios visitados.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

CE 3.1. Recabar información actualizada sobre las medidas de respeto al medio ambiente, especialmente sobre áreas sensibles o de mayor impacto.

CE 3.2. Colaborar para la preservación y sostenibilidad de los recursos, controlando y evitando los comportamientos incorrectos o perjudiciales de los turistas.

CE 3.3. Realizar la sensibilización y la concienciación sobre la fragilidad de los recursos y los impactos turísticos, trabajando las actitudes, con los turistas, para evitar comportamientos nocivos.

CE 3.4. Brindar información sobre las medidas de protección a la comercialización ilegal de bienes culturales, de especies en peligro de extinción, y otros bienes cuya venta esté prohibida o controlada, asegurando que esté en conocimiento de todos los integrantes del grupo.

CE 3.5. Promover el respeto por los lugares visitados, las costumbres de sus habitantes y los hábitats para producir el menor impacto ambiental y evitar entrar en conflicto con los residentes del lugar.

Contenidos formativos

Contenidos conceptuales

- Estudio y conocimiento de los recursos.
- Información, especialmente del entorno local y en todo tipo de soportes, sobre mercados, destinos, productos, recursos y servicios turísticos, planos y mapas.
- Tipos de turismo, importancia del turismo y la actualidad nacional y local.
- El patrimonio histórico y cultural de Paraguay.
- Los bienes de interés cultural, tipos de patrimonio cultural, sus principales formas y medios de protección.
- El Patrimonio de la Humanidad. El papel de la UNESCO.
- Museos, monumentos, patrimonio histórico, artístico y cultural y otros bienes de interés.
- Patrimonio cultural inmaterial: lengua, danza, música. Manifestaciones religiosas y festivas. Tradiciones y costumbres. Gastronomía. Etnografía.
- Los recursos naturales.
- Tipos de patrimonio natural y sus principales formas y medios de protección.
- Manifestaciones del patrimonio natural en Paraguay. Geografía y geología. Zoología. Botánica. Ecosistemas.
- Espacios naturales protegidos. Equipamientos y señalizaciones. Usos y normativa.
- Especies animales y vegetales protegidas en Paraguay.
- Legislación básica medioambiental sobre conservación de los espacios naturales, de la flora y la fauna.
- El agua. Ciclo del agua. Medidas para un uso racional.
- Cultura medioambiental y sostenibilidad.
- Medidas de protección sobre la comercialización ilegal de bienes culturales y naturales.
- Fuentes de información.

Contenidos procedimentales

- Planificación estratégica del destino o zona turística.
- Organización de archivos y documentaciones.
- Técnicas de búsqueda de información sobre recursos turísticos.
- Selección, organización y actualización de la información turística.
- Preparación de la información específica adaptada y sintetizada para los visitantes.
- Comportamiento de los visitantes en las zonas naturales.
- Información y sensibilización a los turistas en las zonas visitadas.
- Preparación de soportes de información sencillos para acompañar la explicación de los recursos.
- Adaptación de la voz y el lenguaje corporal.
- Interlocución y respuesta a las preguntas planteadas.
- Control de los tiempos disponibles.
- Informes de evaluación del servicio prestado.
- Comunicación tecnológica.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Trabajo de campo.

Contenidos actitudinales

- Trabajo en equipo.
- Respeto y valoración del patrimonio cultural y natural.
- Respeto medioambiental y compromiso con la preservación y sostenibilidad.
- Asertividad.
- Empatía.
- Presentación personal. Vestuario apropiado.
- Expresión corporal adecuada.
- Etiqueta Social y empresarial.
- Comunicación.
- Manejo de técnicas de comunicación y tecnología.
- Cuidado ambiental.
- Actitud de servicio.

Requisitos básicos de infraestructura, espacio y apoyo a la impartición de clases

Infraestructura:

- Aula polivalente hasta 40 estudiantes

Instalaciones:

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

Apoyo:

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.

Equipamientos, herramientas manuales y elementos auxiliares para el desarrollo de las clases

Local/Infraestructura:

- Sala convencional acorde a la cantidad de participantes.
 - Laboratorio de trabajo para 15 participantes como mínimo y máximo 30.
 - Laboratorio de informática para 15 participantes como mínimo y máximo 30.
- Observación: considerar 2 metros cuadrados por participante en la sala de clase y laboratorios.

Equipamientos / Herramientas/Materiales didácticos:

Equipamientos:

- Notebook o PC que utilizará el facilitador.
- Proyector Multimedia.
- Pizarra acrílica.
- Equipos informáticos y accesorios, ideal uno por participante.
- Impresora / multifunción.
- Teléfono y fax

Materiales y software:

- Programas informáticos (Ofimática: procesador de texto, planilla electrónica, software de gestión turística).
- Redes telemáticas de distribución e intercambio de información y oferta turística.
- Correo electrónico.
- Pinceles para pizarra acrílica y borradores.
- Equipo de megafonía.
- Manuales de la SENATUR.
- Plan Maestro Nacional de Turismo.
- Manuales de planificación.
- Manuales de archivo, actualización y gestión de la información.
- Manuales de procedimiento administrativo. Formularios presupuestarios.
- Manuales de elaboración de documentos. Manuales de comunicación.
- Manuales de procedimientos de control de calidad.
- Material informativo y promocional.
- Ediciones turísticas y, en su caso, material promocional y/o de venta.
- Impresos y documentos administrativos. Documentación informativa.
- Material de oficina diverso

Mobiliarios:

- Sillas pedagógicas (una para cada participante)
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes)
- Escritorio y silla para el docente o instructor.
- Mobiliario de oficina especialmente adaptado a las características del servicio.
- Pupitres de información para lugares estratégicos
- Expositores de material informativo y promocional.

Instalaciones:

- Instalaciones eléctricas necesarias: iluminación adecuada en la sala de clase y en los laboratorios, tomacorrientes necesarios.
- Ventiladores, aire acondicionado o Split.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Teléfono y aparato de fax
- Instalación de equipos informáticos con conexión a internet por cable o red wifi y software instalado.

Elementos necesarios, propios de la clase impartida:

-

**Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS)
Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL)
Formato Estándar de Diseño Curricular de Módulos Formativos**

Nombre del módulo	Inglés a nivel intermedio para Hospitalidad.	Código	MF0021_3
Familia profesional	Hospitalidad		
Perfil profesional	Asistencia, acompañamiento y guiado turístico.		
Código del perfil profesional	HOSP0017_3		
Nivel de competencia (CNPP)	3 (tres)		
Duración del módulo	80 horas	Modalidad	Presencial
Perfil de entrada del participante	Requisitos mínimos del participante para el acceso a la capacitación <ul style="list-style-type: none"> - Educación Media concluida - 17 años cumplidos - Contar con nivel básico de inglés. 		
Perfil del profesional formador	Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida	
	<p>Para ejercer en la formación de nivel de cualificación 2 y 3.</p> <p>Requisitos mínimos: Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la especialidad a desarrollar adecuándose a las características y condiciones de la formación, al perfil de los destinatarios y la realidad laboral, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:</p> <p>Formación académica: - Título que avale la formación de nivel intermedio o avanzado en lengua inglesa. - Técnico Superior concluido en la especialidad requerida; o - Universitario con titulación de grado, equivalente o superior, relacionado al módulo formativo a impartir.</p>	Con titulación	Sin titulación
		<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral en el sector profesional o en el ámbito de la especialidad. Acreditar experiencia en el campo de las competencias relacionadas con el módulo formativo a impartir como profesional o trabajador independiente con experiencia mínima de dos años. • Se valorará el haber ejercido como docente o facilitador con un mínimo de un año de experiencia demostrable por 	2 años de experiencia laboral

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

	<p>Competencias técnicas y habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dominio del idioma castellano, guaraní e inglés. - Manejo de equipos, herramientas informáticas y de comunicación propias de la especialidad / módulo a enseñar. 	<p>medio de una constancia de la empresa o institución en la que se desempeñó.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes. 	
	<p>Competencias pedagógicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formación basada en competencia. - Habilitación pedagógica / Habilitación metodológica. 		
<p>Perfil de salida del participante</p>	<p>Una vez concluido los “5” módulos, el participante tendrá el perfil de “Asistencia, acompañamiento y guiado turístico”.</p> <p>Otras ocupaciones y puestos de trabajo Guías</p> <p>Guía excursionista. Guía de galería de arte. Guía de museos. Guía de turismo. Otros guías no especificados. Guía Local, Guía Nacional, Guía Regional, Guía Internacional, Guía Facilitador, Guía Informador y Orientador Turístico. Guía Transferista, Guía Coordinador acompañantes de grupos turísticos, Representante de Agencia de Viajes, Asistentes a grupos de Turismo Receptivo - Nacional, Guía Intérprete en idiomas, Guía de galerías de arte, Guía de museos, Guía en Sitios Públicos y otros.</p>		
<p>Objetivo General</p>	<p>Comunicarse en inglés a nivel intermedio en las actividades de la Familia Profesional de Hospitalidad.</p>		
<p>Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) *</p>			
<p>RA.1. Interpretar información oral expresada por los clientes y proveedores en el ámbito de la hospitalidad.</p>			
<p>CE 1.1. Interpretar la expresión oral de los clientes y proveedores, empleando el inglés, de forma fluida para prestar un servicio adecuado a las necesidades del cliente extranjero.</p> <p>CE 1.2. Resolver efectivamente los requerimientos en idioma inglés relativos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención directa a peticiones de clientes. - Resolución de trámites en alojamientos, agencias de viajes, oficinas de información turística, medios de transporte, etc. - Demandas de información por parte de los clientes. - Gestión de reservas y venta de servicios demandados por los clientes. - Negociación con clientes y proveedores para la prestación de servicios, contratación o venta. - Acompañamiento de guiado a grupos e interpretación del patrimonio. <p>CE 1.3. Realizar las interpretaciones de conversaciones complejas en inglés, teniendo en cuenta diversas condicionantes como el medio de comunicación (directo o por teléfono, videoconferencia, etc.), características del emisor, tiempo disponible, acentos, ruidos y distorsiones en la comunicación.</p> <p>CE 1.4. Resolver conflictos y situaciones de reclamaciones, quejas o insatisfacciones expresadas de forma oral por los clientes, mediante el uso de un lenguaje fluido procurando satisfacer sus requerimientos.</p>			

RA.2. Producir mensajes de complejidad alta en lengua inglesa en la relación con clientes y proveedores e intercambiar información con otros profesionales del área turística.

CE 2.1. Realizar la comunicación oral con los clientes produciendo mensajes de complejidad, bien estructurados, utilizando el lenguaje de la profesión con fluidez y rapidez.

CE 2.2. Atender con cordialidad los mensajes de clientes, en conversaciones referidas a situaciones propias del servicio turístico brindado, ya sea en visitas, alojamientos, congresos, o cualquier otra situación de su área de trabajo.

CE 2.3. Responder con rapidez a las solicitudes de información, ya sean grupales o individuales, sobre las actividades turísticas programadas o las de acompañamiento y asistencia.

CE 2.4. Informar en forma oral sobre cualquier servicio, modalidad y cuestión relevante que se refiera al desarrollo de la asistencia brindada, y que sean importantes para los clientes.

CE 2.5. Utilizar la lengua inglesa en la resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de los servicios turísticos.

CE 2.6. Resolver de forma fluida las reclamaciones y quejas expresadas por los clientes, mediante argumentaciones elaboradas, utilizando un lenguaje profesional adecuado a cada situación planteada en las diversas áreas turísticas.

CE 2.7. Efectuar la interacción en inglés utilizando un lenguaje estándar, atendiendo a las diversas situaciones presencial o telefónica, número de interlocutores, claridad de la pronunciación, acentos, ruidos, interferencias y distorsiones.

RA.3. Interpretar mensajes escritos de complejidad media/alta necesarios para el ejercicio de su actividad profesional.

CE 3.1. Interpretar la documentación escrita en lengua inglesa, referida a instrucciones, informes, manuales, cartas, correos electrónicos, etc. de forma ágil y eficaz.

CE 3.2. Interpretar las peticiones de información, reservas, y solicitudes de diversos servicios.

CE 3.3. Interpretar la información en lengua inglesa sobre destinos, servicios y precios, para la preparación de sus servicios turísticos.

CE 3.4. Realizar la comprensión escrita de la lengua inglesa incluyendo condicionantes como el canal de comunicación: oral o escrito, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente o cualquier otra alteración que pueda modificar el mensaje escrito.

RA.4. Producir documentos escritos en lengua inglesa de complejidad media/alta utilizando el lenguaje propio de su ámbito profesional.

CE 4.1. Redactar documentos escritos en lengua inglesa, gramatical y ortográficamente correctos, produciendo instrucciones, cartas, correos electrónicos y avisos, referidos a situaciones de su actividad turística.

CE 4.2. Redactar documentos de interés general para los clientes (horarios, fechas, precios) así como notificaciones de avisos, demandas informativas, etc.

CE 4.3. Realizar reservas y ventas de servicios turísticos por escrito utilizando la lengua inglesa y si fuere necesario cumplimentando bonos, billetes, confirmaciones y contratos.

CE 4.4. Registrar por escrito en lengua inglesa, quejas y reclamaciones de clientes, así como el requerimiento de demandas de información, tanto de clientes como de proveedores.

Contenidos formativos

Contenidos conceptuales

- Manuales de lengua inglesa.
- Gramática inglesa sobre usos y expresiones.
- Diccionarios bilingües y de sinónimos.
- Publicaciones turísticas en inglés, manuales de turismo, catálogos, periódicos, revistas turísticas.
- Documentación especializada.
- Manuales de cultura de los turistas de habla inglesa para el conocimiento de sus hábitos.

Contenidos procedimentales

- El proceso documental.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- La recuperación de la información.
- Localización de la información.
- Análisis de la información.
- Archivo de la información.
- Identificación, valoración y clasificación de las fuentes de información turística.
- Catalogación de fuentes de información turística.
- Informática aplicada a los centros de información turística.
- Sistemas y medios para la obtención de la información turística.
- Bancos y bases de datos.
- Sistemas de archivo.
- Manejo de técnicas de comunicación y tecnología.

Contenidos actitudinales

- Trabajo en equipo.
- Presentación personal.
- Expresión corporal adecuada.
- Comunicación y empatía.
- Calidad y cuidado ambiental.
- Actitud de servido.

Requisitos básicos de infraestructura, espacio y apoyo a la impartición de clases

Infraestructura:

- Aula polivalente hasta 40 estudiantes

Instalaciones:

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

Apoyo:

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.

Equipamientos, herramientas manuales y elementos auxiliares para el desarrollo de las clases

Local/Infraestructura:

Espacio

- Para 20 alumnos recomendables como mínimo.
- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Aula de gestión de 45 m²

Equipamientos / Herramientas/Materiales didácticos:

Instalaciones

- Pizarra acrílica.
- Iluminación adecuada para la sala de clase.
- Sistema de aire acondicionado y ventilación.
- Extintores y sistemas de seguridad.

Equipamientos

- Proyector multimedia.
- Laptop para el docente.
- Medios y equipos ofimáticos con conexión a internet.
- Documentación informativa.
- Material de oficina diverso.

Mobiliarios

- 20 sillas pedagógicas como mínimo.
- Escritorio y silla para el docente instructor.

Elementos necesarios, propios de la clase impartida:

-

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS)
Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL)
Formato Estándar de Diseño Curricular de Módulos Formativos

Nombre del módulo	Portugués a nivel intermedio para Hospitalidad.	Código	MF0084_3		
Familia profesional	Hospitalidad				
Perfil profesional	Asistencia, acompañamiento y guiado turístico.				
Código del perfil profesional	HOSP0017_3				
Nivel de competencia (CNPP)	3 (tres)				
Duración del módulo	80 horas	Modalidad	Presencial		
Perfil de entrada del participante	Requisitos mínimos del participante para el acceso a la capacitación <ul style="list-style-type: none"> - Educación Media concluida - 17 años cumplidos - Contar con nivel básico de portugués 				
Perfil del profesional formador	Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida			
	<p>Para ejercer en la formación de nivel de cualificación 2 y 3.</p> <p>Requisitos mínimos: Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la especialidad a desarrollar adecuándose a las características y condiciones de la formación, al perfil de los destinatarios y la realidad laboral, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:</p> <p>Formación académica: - Título que avale la formación de nivel intermedio o avanzado en lengua portuguesa. - Técnico Superior concluido en la especialidad requerida; o - Universitario con titulación de grado, equivalente o</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Con titulación</th> <th>Sin titulación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral en el sector profesional o en el ámbito de la especialidad. Acreditar experiencia en el campo de las competencias relacionadas con el módulo formativo a impartir como profesional o trabajador independiente con experiencia mínima de dos años. • Se valorará el haber ejercido como docente o facilitador con un mínimo de un año de experiencia demostrable por </td> <td align="center"> <p>2 años de experiencia laboral</p> </td> </tr> </tbody> </table>	Con titulación	Sin titulación	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral en el sector profesional o en el ámbito de la especialidad. Acreditar experiencia en el campo de las competencias relacionadas con el módulo formativo a impartir como profesional o trabajador independiente con experiencia mínima de dos años. • Se valorará el haber ejercido como docente o facilitador con un mínimo de un año de experiencia demostrable por
Con titulación	Sin titulación				
<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia laboral en el sector profesional o en el ámbito de la especialidad. Acreditar experiencia en el campo de las competencias relacionadas con el módulo formativo a impartir como profesional o trabajador independiente con experiencia mínima de dos años. • Se valorará el haber ejercido como docente o facilitador con un mínimo de un año de experiencia demostrable por 	<p>2 años de experiencia laboral</p>				

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

	<p>superior, relacionado al módulo formativo a impartir.</p> <p>Competencias técnicas y habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dominio del idioma castellano, guaraní y portugués. - Manejo de equipos, herramientas informáticas y comunicacionales propias de la especialidad / módulo a enseñar. 	<p>medio de una constancia de la empresa o institución en la que se desempeñó.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes. 	
	<p>Competencias pedagógicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formación basada en competencia. - Habilidad pedagógica / Habilidad metodológica. 		
<p>Perfil de salida del participante</p>	<p>Una vez concluido los “5” módulos, el participante tendrá el perfil de “Asistencia, acompañamiento y guiado turístico”.</p> <p>Otras ocupaciones y puestos de trabajo Guías Guía excursionista. Guía de galería de arte. Guía de museos. Guía de turismo. Otros guías no especificados. Guía Local, Guía Nacional, Guía Regional, Guía Internacional, Guía Facilitador, Guía Informador y Orientador Turístico. Guía Transferista, Guía Coordinador acompañantes de grupos turísticos, Representante de Agencia de Viajes, Asistentes a grupos de Turismo Receptivo - Nacional, Guía Intérprete en idiomas, Guía de galerías de arte, Guía de museos, Guía en Sitios Públicos y otros.</p>		
	<p>Comunicarse en portugués a nivel intermedio en las actividades de la Familia Profesional de Hospitalidad.</p>		
<p>Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) *</p>			
<p>RA.1. Interpretar información oral expresada por los clientes y proveedores en el ámbito de la hospitalidad.</p>			
<p>CE 1.1. Interpretar la expresión oral de los clientes y proveedores, empleando el portugués, de forma fluida para prestar un servicio acorde a las necesidades del cliente extranjero, asegurando la calidad del servicio. CE 1.2. Resolver efectivamente los requerimientos en idioma portugués relativos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención directa a peticiones de clientes. - Resolución de trámites en alojamientos, agencias de viajes, oficinas de información turística, medios de transporte, etc. - Demandas de información por parte de los clientes. - Gestión de reservas y venta de servicios demandados por los clientes. - Negociación con clientes y proveedores para la prestación de servicios, contratación o venta. - Acompañamientos de guiado a grupos e interpretación de patrimonio. <p>CE 1.3. Interpretar las conversaciones complejas en portugués, teniendo en cuenta diversas condicionantes como el medio de comunicación (directos o indirectos: por teléfono, videoconferencia, etc.), características del emisor, tiempo disponible, acentos, ruidos y distorsiones en la comunicación, a fin de cumplir con los estándares establecidos para el servicio.</p>			

CE 1.4. Resolver los conflictos y situaciones de reclamaciones, quejas o insatisfacciones expresadas de forma oral por los clientes mediante el uso de lenguaje fluido procurando satisfacer sus requerimientos, conforme al procedimiento establecido para garantizar un buen servicio.

RA.2. Producir mensajes orales de complejidad intermedia en lengua portuguesa en la relación con clientes y proveedores e intercambiar información con otros profesionales del área turística.

CE 2.1. Realizar la comunicación oral con los clientes produciendo mensajes de complejidad intermedia, bien estructurados, utilizando el lenguaje de la profesión con fluidez y rapidez;

CE 2.2. Atender con cordialidad los mensajes de clientes, en conversaciones referidas a situaciones propias del servicio turístico brindado, ya sea en visitas, alojamientos, congresos, o cualquier otra situación de su área de trabajo.

CE 2.3. Responder con rapidez a las solicitudes de información, ya sean grupales o individuales, sobre las actividades turísticas programadas o las de acompañamiento y asistencia.

CE 2.4. Informar oralmente sobre cualquier servicio, modalidad y cuestión relevante que se refiera al desarrollo de la asistencia brindada, y que sea importante para los clientes.

CE 2.5. Utilizar la lengua portuguesa en la resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de los servicios turísticos.

CE 2.6. Resolver de forma fluida las reclamaciones y quejas expresadas por los clientes, mediante argumentaciones elaboradas, utilizando un lenguaje profesional adecuado a cada situación planteada en las diversas áreas turísticas.

CE2.7. Efectuar la interacción en portugués, utilizando un lenguaje estándar, atendiendo a las diversas situaciones, el medio (presencial o telefónico), el número de interlocutores, la claridad de la pronunciación, acentos, ruidos, interferencias y distorsiones.

RA.3. Interpretar mensajes escritos de complejidad intermedia necesarios para el ejercicio de su actividad profesional.

CE 3.1. Interpretar la documentación escrita en lengua portuguesa referida a instrucciones, informes, manuales, cartas, correos electrónicos, etc. de forma ágil y eficaz.

CE 3.2. Interpretar las peticiones de información, reservas, y solicitudes de diversos servicios, asegurando la comprensión y siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto.

CE 3.3. Interpretar la información en lengua portuguesa sobre destinos, servicios y precios, para la preparación de sus servicios turísticos.

CE 3.4. Realizar la comprensión escrita de documentos en lengua portuguesa, atendiendo ciertos condicionantes como: el canal de comunicación, las costumbres en el uso de la lengua, la grafía deficiente o cualquier otra alteración que pueda modificar el mensaje escrito, con la finalidad de cumplir con los estándares de calidad y eficiencia en el servicio.

RA.4. Producir documentos escritos en lengua portuguesa de complejidad intermedia utilizando el lenguaje propio de su ámbito profesional.

CE 4.1. Elaborar documentos escritos en lengua portuguesa, gramatical y ortográficamente correctos, produciendo instrucciones, cartas, correos electrónicos y avisos, referidos a situaciones de su actividad turística.

CE 4.2. Redactar los documentos de interés general para los clientes (horarios, fechas, precios) así como notificaciones de avisos, demandas informativas, etc. en lengua portuguesa, respetando las reglas gramaticales y transmitiendo en forma clara la información.

CE 4.3. Realizar reservas y ventas de servicios turísticos por escrito utilizando la lengua portuguesa y si fuere necesario cumplimentando con bonos, billetes, confirmaciones y contratos.

CE 4.4. Registrar por escrito en lengua portuguesa, las quejas y reclamaciones de clientes, así como el requerimiento de demandas de información, tanto de clientes como de proveedores.

Contenidos formativos

Contenidos conceptuales

- Manuales de lengua inglesa.

Misión: Regular, certificar y acreditar los procesos de formación y capacitación laboral, con enfoque inclusivo en todos los niveles ocupacionales, garantizando y contribuyendo a la productividad y competitividad de la fuerza laboral activa para la inserción laboral, social y económica de los beneficiarios, articulados con los sectores público y privado.

- Gramática inglesa sobre usos y expresiones.
- Diccionario bilingüe y de sinónimos.
- Publicaciones turísticas en inglés, manuales de turismo, catálogos, periódicos, revistas turísticas.
- Documentación especializada.
- Manuales de cultura de los turistas de habla inglesa para el conocimiento de sus hábitos.

Contenidos procedimentales

- El proceso documental.
- La recuperación de la información.
- Localización de la información.
- Análisis de la información.
- Archivo de la información.
- Identificación, valoración y clasificación de las fuentes de información turística.
- Catalogación de fuentes de información turística.
- Informática aplicada a los centros de información turística.
- Sistemas y medios para la obtención de la información turística.
- Bancos y bases de datos.
- Sistemas de archivo.
- Manejo de técnicas de comunicación y tecnología.

Contenidos actitudinales

- Trabajo en equipo.
- Presentación personal.
- Expresión corporal adecuada.
- Comunicación y empatía.
- Calidad y cuidado ambiental.
- Actitud de servicio.

Requisitos básicos de infraestructura, espacio y apoyo a la impartición de clases

Infraestructura:

- Aula polivalente hasta 40 estudiantes

Instalaciones:

- Suministro eléctrico con tomas de corrientes.
- Iluminación adecuada.
- Sistema de ventilación.
- Accesibilidad universal a los espacios.
- Extintores y sistemas de seguridad.
- Conexión a Internet, por cable o red wifi.

Apoyo:

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Sillas (una para cada estudiante).
- Mesas de trabajo (acorde a la cantidad de participantes), para trabajo con o sin computador.
- Escritorio y silla para el docente o instructor.

Equipamientos, herramientas manuales y elementos auxiliares para el desarrollo de las clases

Local/Infraestructura:

Espacio

- Para 20 alumnos recomendables como mínimo.
- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno.
- Aula de gestión de 45 m²

Equipamientos / Herramientas/Materiales didácticos:

Instalaciones:

- Pizarra acrílica.
- Iluminación adecuada para la sala de clase.
- Sistema de aire acondicionado y ventilación.
- Extintores y sistemas de seguridad.

Equipamientos:

- Proyector multimedia
- Laptop para el docente
- Medios y equipos ofimáticos con conexión a Internet
- Documentación informativa
- Material de oficina diverso.

Mobiliarios:

- 20 sillas pedagógicas como mínimo.
- Escritorio y silla para el docente instructor

Elementos necesarios, propios de la clase impartida:

-