

“Intermediación y Promoción Turística”

Nivel de Cualificación: 2 (dos)

COMPETENCIA GENERAL	Asesorar, promocionar y vender productos o paquetes turísticos, de acuerdo a las normas o manual de procedimiento de la empresa, y las leyes vigentes.
----------------------------	--

UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS FORMATIVOS	CARGA HORARIA
1. Asesorar y comercializar paquetes turísticos, analizando el mercado de turismo nacional, receptivo y emisor.	1. Venta y comercialización de paquetes turísticos.	80
2. Procesar solicitudes de reserva con el operador mayorista y otros prestadores de servicios turísticos, de acuerdo a la necesidad del cliente.	2. Gestión de servicios de reserva.	120
3. Gestionar la verificación de las documentaciones, cupones/voucher y hacer el seguimiento post venta, de acuerdo al manual de procedimientos de la Agencia de viajes, operadores turísticos o actividades conexas.	3. Gestión administrativa en agencias de viaje.	80
4. Comunicarse en inglés a nivel intermedio en las actividades del sector de hospitalidad.	4. Inglés a nivel intermedio para turismo.	80
Carga Horaria Total del Perfil Profesional		360

**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	Venta y comercialización de paquetes turísticos.	Código	MF0043_2
Familia profesional	Hospitalidad		
Perfil profesional	Intermediación y Promoción Turística		
Código del perfil profesional	HOSP0022_2		
Nivel de competencia (CNPP)	2 (dos)		
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 Escolar Básica (Tercer ciclo) concluida. - Educación Básica Bilingüe para Jóvenes y Adultos concluido. - 15 años de edad. 		
Perfil del profesional formador	Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida	
	- Curso de especialización en el área.	Con titulación	Sin titulación
		1 año de experiencia laboral	2 años de experiencia laboral
Competencias pedagógicas <ul style="list-style-type: none"> - MEC - Para ejercer la profesión docente se requiere como mínimo título habilitante para el nivel/disciplina respectiva con formación pedagógica. - MTESS - Certificado o especialización en el área con formación metodológica. 			
Perfil de salida del participante	Una vez concluido los "4" módulos, el participante tendrá el perfil de "Intermediación y Promoción Turística". Otras ocupaciones y posibles puestos de trabajo <ul style="list-style-type: none"> - Vendedor de agencia de viajes mayorista - Promotor de agencia de viajes mayorista - Vendedor de agencia de viajes minorista - Promotor de agencia de viajes minorista - Empleado de departamento de reservas - Activadores de pasajeros - Agente, turismo - Agente de Empresa de transporte - Agente, viajes - Otros agentes de viajes no especificados 		

Objetivo General	Asesorar y comercializar paquetes turísticos, analizando el mercado de turismo nacional, receptivo y emisoro.
Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) *	
RA.1. Analizar las necesidades del cliente para asesorar de acuerdo a sus características particulares (preferencias, edad, origen, condiciones físicas, tiempo disponible, comportamiento)	

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.1.1. Aplica el protocolo de bienvenida y presentación al pasajero según el manual de procedimientos de la empresa.

CE.1.2. Asesora sobre los servicios que componen la oferta turística seleccionada, de acuerdo con la planificación general de la empresa o entidad, con el número y variedad de servicios programados y con los objetivos cuantitativos y cualitativos fijados para la unidad de información y distribución de oferta turística.

CE.1.3. Identifica los servicios que componen la oferta turística seleccionada definiendo las formas administrativas de la comercialización.

CE.1.4. Identifica las fuentes de información turística primarias y secundarias efectivamente siguiendo el manual de procedimientos de la empresa para realizar las promociones y ventas adecuadas.

CE.1.5. Selecciona las fuentes de información turística primarias y secundarias efectivamente siguiendo el manual de procedimientos de la empresa para realizar las promociones y ventas adecuadas.

CE.1.6. Interpreta las fuentes de información turística primarias y secundarias efectivamente siguiendo el manual de procedimientos de la empresa para realizar las promociones y ventas adecuadas.

CE.1.7. Reconoce la importancia de las agencias de viajes en la dinámica del sector turismo.

RA.2. Gestionar la selección de la información recabada siguiendo los procedimientos de la empresa.

CE.2.1. Selecciona los métodos más adecuados para la recogida de datos aplicables a los paquetes turísticos a diseñar o ya diseñados siguiendo el manual de procedimientos de la empresa para mejor aprovechamiento de sus recursos.

CE.2.2. Analiza la evolución y el comportamiento de la oferta turística de la zona para validar la información recabada.

CE.2.3. Verifica la disponibilidad de los servicios elegidos por el pasajero con los prestadores de servicios turísticos, de acuerdo al manual de procedimiento de la empresa.

RA.3. Comunicar a los pasajeros la información necesaria de acuerdo a las necesidades de los mismos.

CE.3.1. Realiza el diseño de acciones comerciales a partir de la información recabada a fin de mejorar las promociones adecuadas al mercado turístico.

CE.3.2. Responde las dudas por parte del pasajero acuerdo al manual de procedimiento de la empresa.

CE.3.3. La información recogida para el diseño de acciones comerciales es realizada a fin de mejorar las promociones adecuadas al mercado turístico.

CE.3.4. Utiliza el medio más eficaz para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la comunicación fluida con los clientes.

Contenidos Formativos

Contenidos conceptuales

Asesoramiento al cliente en turismo.

- Manejo de Normativa legal vigente.
- Manejo de atención al cliente.
- Base de datos de prestadores de servicios turísticos (guías, folletos, flayer, website, redes sociales).
- Manejo de Tipos de Turismo.
- Manejo de Elementos del turismo.
- Conocimiento de la oferta turística.
- Conocimiento de herramientas informáticas.
- Manejo de herramientas de la comunicación.

Análisis de la normativa vigente.

- Manejo del manual de procedimientos de la empresa.
- Manejo del reglamento interno de la empresa.
- Manejo de herramientas informáticas con software de reserva.
- Manejo de internet (email, website, redes sociales) para procesar la solicitud.

Gestión de la comunicación con el cliente de turismo.

- Conocimiento de la normativa turística vigente a nivel nacional e internacional.

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.

- Manejo de herramientas de comunicación.
- Manejo de vocabulario adecuado al turismo.
- Expresión corporal y buena presencia frente al pasajero.
- Conocimientos de base de cálculo del turismo.

Contenidos procedimentales

-

Contenidos actitudinales

- Orden en el trabajo.
- Capacidad de planificación.
- Trabajo en equipo.
- Dinamismo e iniciativa.
- Responsabilidad en el trabajo.
- Ambición para proyectos que supongan un reto.
- Capacidad negociadora.
- Ética e integridad para las negociaciones con proveedores.
- Creatividad e innovación.
- Autonomía en la gestión y resolución de contingencias inesperadas.
- Rapidez en la toma de decisiones.
- Adaptación a nuevos contextos.
- Altas dosis de responsabilidad ante éxitos, errores y fracasos.

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

- 20 alumnos recomendables como mínimo.
- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
- 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 y materiales:

- 5 PC de escritorio con Software y conexión a internet.
- Notebook o PC que utilizará el facilitador.
- Proyector multimedia.
- Medios y equipos ofimáticos con conexión a Internet.
- Documentación informativa.
- Material de oficina diverso.

Mobiliarios:

- Mesa y silla para el profesor.
- 20 sillas pedagógicas como mínimo.

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	Gestión de servicios de reserva.	Código	MF0044_2
Familia profesional	Hospitalidad		
Perfil profesional	Intermediación y Promoción Turística		
Código del perfil profesional	HOSP0022_2		
Nivel de competencia (CNPP)	2 (dos)		
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 Escolar Básica (Tercer ciclo) concluida. - Educación Básica Bilingüe para Jóvenes y Adultos. - 15 años de edad. 		
Perfil del profesional formador	Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida	
	- Curso de especialización en el área.	Con titulación	Sin titulación
		1 año de experiencia laboral	2 años de experiencia laboral
Competencias pedagógicas <ul style="list-style-type: none"> - MEC - Para ejercer la profesión docente se requiere como mínimo título habilitante para el nivel/disciplina respectiva con formación pedagógica. - MTESS - Certificado o especialización en el área con formación metodológica. 			
Perfil de salida del participante	Una vez concluido los "4" módulos, el participante tendrá el perfil de "Intermediación y Promoción Turística". Otras ocupaciones y posibles puestos de trabajo <ul style="list-style-type: none"> - Vendedor de agencia de viajes mayorista - Promotor de agencia de viajes mayorista - Vendedor de agencia de viajes minorista - Promotor de agencia de viajes minorista - Empleado de departamento de reservas - Activadores de pasajeros - Agente, turismo - Agente de Empresa de transporte - Agente, viajes - Otros agentes de viajes no especificados 		
Objetivo General	Procesar solicitudes de reserva con el operador mayorista y otros prestadores de servicios turísticos, de acuerdo a la necesidad del cliente.		
Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) *			

RA1. Identificar la operadora mayorista que presente la mejor opción para ofertar al cliente el producto final.

CE.1.1. Procesa la información de acuerdo a la demanda requerida, para asesorar en la selección del producto turístico.

CE.1.2. Asesora sobre los servicios que componen la oferta turística seleccionada definiendo las formas administrativas de la comercialización.

CE.1.3. Identifica los servicios que componen la oferta turística seleccionada estableciendo las formas administrativas de la comercialización.

CE.1.4. Selecciona la operadora mayorista con quien trabajar de acuerdo a la demanda solicitada por el cliente.

CE.1.5. Procesa la información recogida para seguidamente asesorar al cliente en las ofertas de los opcionales.

CE.1.6. Presenta las opciones administrativas para inducir y orientar al cierre de venta, que mejor convenga a las partes.

RA2. Reservar y confirmar lo seleccionado por el pasajero con los prestadores de servicios turísticos.

CE.2.1. Procesa las reservas según los requerimientos del pasajero, de acuerdo al manual de procedimientos de la empresa y las normas vigentes.

CE.2.2. Realiza las reservas según los requerimientos del pasajero, de acuerdo al manual de procedimientos de la empresa y las normas vigentes.

CE.2.3. Procesa la adquisición de los servicios adquiridos de acuerdo a los convenios realizados con los prestadores de servicios turísticos

RA3. Procesar el cobro de acuerdo a la política de la empresa y al manual de procedimiento.

CE.3.1. Informa al pasajero sobre el monto total del pago de acuerdo al servicio adquirido y al procedimiento de la empresa.

CE.3.2. Procesa el pago de acuerdo al medio de pago elegido y siguiendo el manual de procedimientos de la empresa.

CE.3.3. Entrega al pasajero la factura de pago de acuerdo al manual de procedimiento de la empresa.

Contenidos formativos

Contenidos conceptuales

Gestión de pasos para la elección de operadora mayorista/ prestador de servicios turísticos.

- Base de datos de REGISTUR.
- Conocimiento de la Ley de Turismo.
- Conocimiento del Plan Nacional de Turismo.
- Normativa para licitación de operadora mayorista
- Procedimiento a seguir según el manual de funciones de la empresa.

Gestión de reservas.

- Modalidades del Turismo y elementos que lo componen.
- Importancia del Turismo.
- Oferta turística y sus componentes.
- Infraestructura turística: alojamientos, restauración, oferta de ocio, otras.
- Infraestructura básica: accesos, abastecimientos, sanidad, etc.
- Normativa y Código del ejercicio de la profesión de la Asociación Paraguaya de Agencia de Viajes y Empresas de Turismo (ASATUR).
- Manual de procedimiento de la empresa por sector.
- Reglamento interno de la empresa.
- El producto turístico y sus componentes.
- Concepto de itinerario, atractivo turístico y jerarquización turística.
- Normativa sobre pasajeros nacionales e internacionales.
- Disposiciones legales.
- Acuerdos comerciales (conceptualización)

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.

Procesos de cobro

- Normativa y Código del ejercicio de la profesión de la Asociación Paraguaya de Agencia de Viajes y Empresas de Turismo (ASATUR).
- Manual de procedimiento de la empresa por sector.
- Reglamento interno de la empresa.
- Concepto de liquidación y facturación.
- Conocimiento básico de las normativas impositivas vigentes.
- Normativa sobre facturación para pasajeros nacionales e internacionales.
- Disposiciones legales sobre acuerdos comerciales.

Contenidos procedimentales

-

Contenidos actitudinales

- Liderazgo.
- Iniciativa.
- Respeto.
- Trabajo en equipo.
- Empatía.
- Cooperación.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Equilibrio emocional.
- Paciencia.
- Expresión corporal adecuada.

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:

Espacios

- 20 alumnos recomendable como mínimo.
- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
- Aula de gestión de 45 m².

Equipamientos / Herramientas/Materiales didácticos:

Equipamientos y materiales:

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

Instalaciones:

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

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	Gestión administrativa en Agencias de Viaje.	Código	MF0058_2
Familia profesional	Hospitalidad		
Perfil profesional	Intermediación y Promoción Turística		
Código del perfil profesional	HOSP0022_2		
Nivel de competencia (CNPP)	2 (dos)		
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 Escolar Básica (Tercer ciclo) concluida. - Educación Básica Bilingüe para Jóvenes y Adultos concluida - 15 años de edad 		
Perfil del profesional formador	Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida	
		Con titulación	Sin titulación
		1 año de experiencia laboral	2 años de experiencia laboral
	Competencias pedagógicas <ul style="list-style-type: none"> - MEC - Para ejercer la profesión docente se requiere como mínimo título habilitante para el nivel/disciplina respectiva con formación pedagógica. - MTESS – Certificado o especialización en el área con formación metodológica. 		
Perfil de salida del participante	Una vez concluido los “4” módulos, el participante tendrá el perfil de “Intermediación y Promoción Turística”. Otras ocupaciones y posibles puestos de trabajo <ul style="list-style-type: none"> - Vendedor de agencia de viajes mayorista - Promotor de agencia de viajes mayorista - Vendedor de agencia de viajes minorista - Promotor de agencia de viajes minorista - Empleado de departamento de reservas - Activadores de pasajeros - Agente, turismo - Agente de Empresa de transporte - Agente, viajes - Otros agentes de viajes no especificados 		
Objetivo General	Gestionar la verificación de las documentaciones, cupones/voucher y hacer el seguimiento post venta, de acuerdo al manual de procedimientos de la Agencia de viajes, operadores turísticos o actividades conexas		

Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) *

RA.1. Aplicar conocimientos técnicos para verificar la elaboración de cupones/voucher de servicios y documentación requerida para cada programa de viaje.

- CE1.1.** Conecta con el pasajero de acuerdo al manual de procedimiento de la empresa para garantizar su viaje, es contactado y asistido durante su viaje, si fuera necesario.
CE1.2. Contacta con los prestadores de servicios turísticos a fin de comunicar si hubiese modificación o problema durante el viaje.
CE1.3. Actúa con celeridad en caso de que hubiese reclamaciones siguiendo el manual de procedimiento de la empresa.
CE1.4. Informa a los prestadores sobre los servicios adquiridos de acuerdo al manual de procedimientos de la empresa.

RA.2. Realizar seguimiento post venta, desde el inicio hasta la finalización del programa de viaje y su evaluación final por parte del cliente.

- CE.2.1.** Presenta los trabajos principalmente de concientización a las autoridades competentes de la comunidad.
CE.2.2. Presenta los trabajos, una vez presentados a las autoridades, a los miembros de la comunidad.
CE.2.3. Identifica los componentes de la oferta turística (transporte, alojamiento, gastronomía, guiatúra, atractivo turístico), para lograr convenios / alianzas de comercialización.
CE.2.4. Elabora proyectos de creación, mejora y desarrollo de productos y servicios turísticos en ámbitos locales, analizando la potencialidad turística de la zona y las características de la demanda actual y potencial.
CE.2.5. Aplica los principios de desarrollo sostenible y de protección ambiental al programar las actuaciones.

RA.3. Negociar opciones administrativas con las operadoras y prestadores de servicio turístico a fin de llegar mejores convenios comerciales.

- CE.3.1.** Negocia los convenios comerciales de acuerdo a la cantidad de personas (individual o grupal), a los servicios (alojamiento, transporte, alimentación, opcionales) y a convenios de exclusividad según el manual de procedimientos de la empresa.
CE.3.2. Las formas de pagos; pre pago de acuerdo al plazo en tiempo. Pago al contado; en efectivo y en la moneda acordada. Pago Financiado; de acuerdo a plazo establecido a Convenios de Exclusividad, según el manual de procedimientos de la empresa.
CE.3.3. Propone las negociaciones considerando convenios de exclusividad; por temporada, destinos u ofertas especiales, según el manual de procedimientos de la empresa.

Contenidos formativos

Contenidos conceptuales

Conocimientos técnicos de documentación requerida por cada programa de viaje.

- Normativa legal.
- Procedimientos para el llenado del voucher.
- Derechos y obligaciones de los pasajeros.
- Procedimientos de la empresa.
- Procedimientos y técnicas de atención al pasajero.
- Procedimiento de atención a los prestadores de servicios turísticos.
- Legislación aduanera.

Acompañamiento post venta y evaluación de satisfacción del cliente.

- Manual y normativa interna de las empresas del sector.
- El producto turístico y sus componentes.
- Concepto de ruta, circuito, itinerario, inventario turístico.
- Normativa sobre viajeros nacionales e internacionales.
- Protocolos de procedimiento de la empresa en caso de emergencia.
- Disposiciones legales sobre acuerdos comerciales.

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.

- Encuestas de satisfacción.
- La fidelización.

Opciones administrativas con las operadoras y prestadores de servicio turístico.

- Normativa legal.
- Elaboración de contratos o convenios.
- Terminología turística.
- Protocolo de procedimientos por contrato o convenio comercial.
- Manual de procedimientos para elaboración de facturas.
- Elaboración de documentos contables.
- Conocimiento de negociaciones con prestadores de servicio turístico.

Contenidos procedimentales

-

Contenidos actitudinales

- Liderazgo.
- Iniciativa.
- Respeto.
- Trabajo en equipo.
- Empatía.
- Cooperación.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Equilibrio emocional.
- Expresión corporal adecuada.

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:

Espacios

- 20 alumnos recomendable como mínimo.
- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
- Aula de gestión de 45 m²

Equipamientos / Herramientas/Materiales didácticos:

Equipamientos y materiales:

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

Instalaciones:

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

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	Inglés a nivel intermedio para turismo.	Código	MF0021_3
Familia profesional	Hospitalidad		
Perfil profesional	Intermediación y Promoción Turística.		
Código del perfil profesional	HOSP0022_2		
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 Escolar Básica - 3er ciclo concluido. - 15 años cumplidos. 		
Perfil del profesional formador	Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida	
	- Curso de especialización en el área.	Con titulación	Sin titulación
		1 año de experiencia laboral	2 años de experiencia laboral
Competencias pedagógicas <ul style="list-style-type: none"> - MEC - Para ejercer la profesión docente se requiere como mínimo título habilitante para el nivel/disciplina respectiva con formación pedagógica. - MTESS- Certificado o especialización en el área con formación metodológica. 			
Perfil de salida del participante	Una vez concluido los "4" módulos, el participante tendrá el perfil de "Intermediación y Promoción Turística". Otras ocupaciones y posibles puestos de trabajo <ul style="list-style-type: none"> - Vendedor de agencia de viajes mayorista - Promotor de agencia de viajes mayorista - Vendedor de agencia de viajes minorista - Promotor de agencia de viajes minorista - Empleado de departamento de reservas - Activadores de pasajeros - Agente, turismo - Agente de Empresa de transporte - Agente, viajes - Otros agentes de viajes no especificados 		
Objetivo General	Comunicarse en inglés a nivel intermedio en las actividades del sector de hospitalidad.		
Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) *			

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.

RA.1. Interpretar información oral expresada por los clientes y proveedores en el ámbito de la hospitalidad.

CE1.1. Interpreta 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.

CE1.2. Resuelve situaciones orales turísticas en idioma inglés relativas a:

- 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.

CE1.3. Realiza interpretaciones de conversaciones complejas en inglés, teniendo en cuenta diversas condicionantes como el medio de comunicación (directos o por teléfono, videoconferencia, etc.), características del emisor, tiempo disponible, acentos, ruidos y distorsiones en la comunicación.

CE1.4. Resuelve 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.

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.

CE2.1. Realiza la comunicación oral con los clientes produciendo mensajes de complejidad, bien estructurados, utilizando el lenguaje de la profesión con fluidez y rapidez.

CE2.2. Produce mensajes de atención a 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.

CE2.3. Responde con rapidez a las solicitudes de información, ya sea de grupos o individuales, sobre las actividades turísticas programadas o las de acompañamiento y asistencia.

CE2.4. Informa de manera oral de cualquier servicio, modalidad y cuestión relevante que se refiera al desarrollo de la asistencia brindada, y que sean importantes para los clientes.

CE2.5. Utiliza la lengua inglesa en la resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de los servicios turísticos.

CE2.6. Resuelve 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. Efectúa 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.

CE3.1. Interpreta la documentación escrita en lengua inglesa, referida a instrucciones, informes, manuales, cartas, correos electrónicos, etc. de forma ágil y eficaz.

CE3.2. Interpreta las peticiones de información, reservas, y solicitudes de diversos servicios.

CE3.3. Interpreta la información en lengua inglesa sobre destinos, servicios y precios, para la preparación de sus servicios turísticos.

CE3.4. Realiza 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.

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.

CE4.1. Redacta documentos escritos en lengua inglesa, gramatical y ortográficamente correctos, produciendo instrucciones, cartas, correos electrónicos y avisos, referidos a situaciones de su actividad turística.

CE4.2. Redacta documentos de interés general para los clientes (horarios, fechas, precios) así como notificaciones de avisos, demandas informativas, etc.

CE4.3. Realiza reservas y ventas de servicios turísticos por escrito utilizando la lengua inglesa y si fuere necesario cumplimentando bonos, billetes, confirmaciones y contratos.

CE4.4. Registra 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.
- 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.

Contenidos actitudinales

- Trabajo en equipo.
- Presentación personal. Vestuario apropiado.
- Expresión corporal adecuada.
- Etiqueta social y empresarial.
- 5S.
- Comunicación y empatía.
- Manejo de técnicas de comunicación y tecnología.
- Calidad y cuidado ambiental.
- Actitud de servicio.

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:

Espacios

- 20 alumnos recomendables como mínimo.
- Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna.
- 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 y materiales

- 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:

-