

“Promoción Turística Local”

Nivel de Cualificación: 2 (dos)

COMPETENCIA GENERAL	Brindar asesoramiento y asistencia a turistas en el destino turístico de su comunidad, siguiendo las normativas legales vigentes.
----------------------------	---

UNIDADES DE COMPETENCIA	MÓDULOS FORMATIVOS	CARGA HORARIA
1. Asesorar la asistencia a pasajeros en el destino turístico de su comunidad.	1. Gestión de la Información turística.	80
2. Promocionar en ferias nacionales e internacionales los destinos turísticos de su comunidad.	2. Promoción de productos y servicios turísticos locales.	120
3. Gestionar planes y estrategias que contribuyan al desarrollo la actividad turística en la zona.	3. Gestión de unidades de información y distribución turísticas.	120
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		400

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 la Información Turística.	Código	MF0059_2
Familia profesional	Hospitalidad		
Perfil profesional	Promoción Turística Local.		
Código del perfil profesional	HOSP0023_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 concluida. - Educación Básica Bilingüe para Jóvenes y Adultos concluida. - 15 años de edad. 		
Perfil del profesional formador	Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida	
	<p>Para ejercer en la formación de nivel de cualificación 2 y 3. 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> <p>Competencias técnicas y habilidades: -Dominio del idioma castellano, guaraní e inglés.</p>	<p>Con titulación</p> <p>-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 medio de una constancia de la empresa o</p>	<p>Sin titulación</p> <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.

	<ul style="list-style-type: none"> -Manejo de equipamientos, maquinarias y herramientas propias de la especialidad / módulo a enseñar. -Manejo de equipos y herramientas informáticas. 	<p>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 “4” módulos, el participante tendrá el perfil de “Promoción Turística Local”.</p> <p>Otras ocupaciones y posibles puestos de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informador turístico. - Jefe de oficina de información turística. - Técnico de empresa de consultaría turística. - Coordinador de calidad en empresa y entidades de servicios turísticos. - Promotor turístico. 		

<p>Objetivo General</p>	<p>Asesorar la asistencia a pasajeros en el destino turístico de su comunidad.</p>
<p>Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) *</p>	
<p>RA.1. Identificar los atractivos turísticos de la zona y la infraestructura turística siguiendo los procedimientos de la empresa.</p>	
<p>CE 1.1. Analizar la información necesaria para la determinación de atractivos turísticos, tipos de turismo y su importancia para el desarrollo local, de acuerdo a los procedimientos establecidos y normativa vigente para definir posterior utilización.</p>	
<p>CE 1.2. Establecer un sistema de jerarquización de los atractivos turísticos e infraestructura relacionados con la oferta turística de alojamientos, restaurantes, oferta de ocio, entre otras, de acuerdo con las normativas vigentes establecidas para cada atractivo identificado.</p>	
<p>CE.1.3. Identificar elementos de infraestructura turística relacionados con los accesos, abastecimientos y sanidad para brindar el servicio de acuerdo a las normativas establecidas.</p>	
<p>CE.1.4. Identificar los servicios de promoción turística de acuerdo con el manual y normativa de cada atractivo.</p>	
<p>CE 1.5. Identificar los proveedores de servicios de la zona seleccionando a los que se adecúen a los estándares de calidad requerida resguardando la calidad del servicio.</p>	
<p>RA.2. Analizar las necesidades del turista de acuerdo a los diferentes servicios turísticos a ser ofrecidos.</p>	
<p>CE 2.1. Procesar los resultados obtenidos del análisis, de acuerdo a los requerimientos establecidos.</p>	
<p>CE.2.2. Utilizar la base de datos de prestadores de servicios turísticos de su comunidad para la promoción de los servicios turísticos al turista.</p>	
<p>CE 2.3. Proponer actividades de acuerdo con el perfil del turista, basándose en la aptitud física y necesidades de este.</p>	
<p>CE 2.4. Realizar el contacto con los lugares a visitar o los prestadores de servicios turísticos a través de medios informáticos y/o telefónicos garantizando la reserva y horario del servicio.</p>	
<p>CE 2.5. Valorar la importancia de actuar con rapidez y precisión en todos los procesos de prestación de servicios, desde el punto de vista de la percepción de la calidad por parte de los usuarios.</p>	

RA.3. Implementar un sistema de seguimiento de la calidad con los prestadores de servicios turísticos de la comunidad.

CE 3.1. Incorporar el seguimiento durante la estadía del turista, asegurando la resolución de conflictos y/o sugiriendo otras opciones.

CE 3.2. Establecer un sistema de control o verificación de satisfacción de servicios a través de una breve encuesta sobre la calidad del servicio prestado.

CE 3.3. Elaborar los formularios de recolección de información sobre la satisfacción del servicio turístico prestado.

CE 3.4. Generar un sistema de archivo con los resultados del seguimiento a los prestadores de servicios turísticos que permita la implementación de un plan de mejora continua.

Contenidos Formativos

Contenidos conceptuales

Atractivos turísticos y la infraestructura turística.

- Tipos de Turismo, importancia del Turismo y la actualidad nacional y local.
- Componentes de la oferta turística.
- Normativas vigentes.
- Elementos del turismo.
- La oferta turística alojamientos, restauración, oferta de ocio, otras.
- Herramientas informáticas.
- Recursos naturales, culturales y otros recursos turísticos
- Infraestructura turística: accesos, abastecimientos, sanidad, etc.
- Medios de transporte: tipos y características.
- Servicios de promoción turística.
- Manual y normativa interna de cada atractivo.
- Conceptualiza: ruta, circuito, itinerario, inventario turístico.

Técnicas de comunicación.

- Buena dicción.
- Buena presencia.
- Conceptualización de: clientes, características y tratamiento.

Estándar de calidad con los prestadores de servicios turísticos de la comunidad.

- Normativa legal.
- Conocimiento del Plan Nacional de Turismo.
- Plan de calidad de la empresas o entidades del sector.
- Procedimientos de la empresa.
- Técnicas de comunicación.
- Herramientas en la comunicación.
- Encuestas de satisfacción.
- Planilla de resultados de la encuesta (fidelización).
- Informes finales.

Contenidos procedimentales

- Manejo del vocabulario adecuado al turismo.
- Manejo de atención al cliente.
- Manejo de la base de datos de prestadores de servicios turísticos de su comunidad.
- Manejo de herramientas de la comunicación.
- Manejo de herramientas de informáticas planilla electrónica, procesadores de texto y demás.
- Manejo de herramientas de internet (email, website, redes sociales).
- Técnicas de protocolo y atención al cliente.

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.

Contenidos actitudinales

- Rapidez y responsabilidad en la gestión de la información.
- Cordialidad en el trato.
- Internalización de normativas y procedimientos.

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:

Espacios

- Para 20 alumnos recomendable 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:

-

Elaborado por: Equipo A y DF-CIMA

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	Promoción de productos y servicios turísticos locales.	Código	MF0060_2
Familia profesional	Hospitalidad		
Perfil profesional	Promoción Turística Local.		
Código del perfil profesional	HOSP0023_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. - Educación Básica Bilingüe para Jóvenes y Adultos. - 15 años de edad 		
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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	Con titulación	Sin titulación
		<p>-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.</p> <p>-Se valorará el haber ejercido como docente o facilitador con un mínimo de un año de experiencia demostrable por medio de una constancia de la</p>	<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 e inglés. - Manejo de equipamientos, maquinarias y herramientas propias de la especialidad / módulo a enseñar. - Manejo de equipos y herramientas informáticas. 	<p>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 “4” módulos, el participante tendrá el perfil de “Promoción Turística Local”.</p> <p>Otras ocupaciones y puestos de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informador turístico. - Jefe de oficina de información turística. - Técnico de empresa de consultaría turística. - Coordinador de calidad en empresa y entidades de servicios turísticos. - Promotor turístico. 		

<p>Objetivo General</p>	<p>Promocionar en ferias nacionales e internacionales los destinos turísticos de su comunidad.</p>
<p>Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) *</p>	
<p>RA1. Elaborar un listado de las principales Ferias de Turismo a nivel nacional e internacional (convocados por SENATUR, ASATUR o afines).</p>	
<p>CE1.1. Realizar el listado de acuerdo a las convocatorias del ente de turismo establecido y normativa vigente que permitan una eficiente planificación de las actividades.</p>	
<p>CE1.2. Determinar las ferias o congresos de acuerdo con el público meta cumpliendo con los objetivos trazados.</p>	
<p>CE1.3. Realizar las promociones de los atractivos turísticos y prestadores de servicios turísticos de la comunidad de acuerdo con el listado elaborado, siguiendo estándares básicos y la normativa vigente.</p>	
<p>CE1.4. Interpretar los conceptos de turismo y sus elementos de acuerdo a la normativa vigente para el cumplimiento de los objetivos trazados</p>	
<p>RA2. Efectuar un relevamiento de atractivos turísticos, jerarquización turística y prestadores de servicios turísticos de su comunidad.</p>	
<p>CE2.1. Identificar los servicios turísticos de la comunidad para ofertarlos a los futuros turistas.</p>	
<p>CE2.2. Procesar los resultados del relevamiento de acuerdo con el servicio turístico ofertado para el cumplimiento de las metas.</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.

CE2.3. Utilizar el inventario turístico correctamente, brindando la información necesaria al turista demandante.

CE2.4. Utilizar los análisis de información turística local y regional para la coordinación, organización y ejecución de las actividades turísticas -culturales apropiadas.

CE2.5. Promover los atractivos turísticos locales, en el marco de la sustentabilidad y la sostenibilidad del turismo en la comunidad

RA3. Supervisar los estándares de los atractivos turísticos y prestadores de servicios turísticos.

CE3.1. Verificar los prestadores de servicios turísticos periódicamente, a fin de mantener el estándar de calidad establecido.

CE3.2. Establecer un sistema de verificación in situ, utilizando encuestas de satisfacción del turista para la implementación de un plan de mejora de las ofertas.

CE3.3. Promover la utilización del informe de resultados realizados para posteriores promociones o mejoras del prestador de servicio turístico.

CE.3.4. Desarrollar un protocolo de emergencias para su aplicación en caso de riesgos en actividades turísticas.

Contenidos formativos

Contenidos conceptuales

Principales Ferias de Turismo a nivel nacional e internacional.

- Conocimiento de la Ley de Turismo.
- Acuerdos comerciales (conceptualización).
- Conocimiento del producto ofertado o promocionado en la feria.
- Derechos y obligaciones de los turistas.

Atractivos turísticos, con su respectiva jerarquización y prestadora de servicios turísticos.

- Conocimiento de la ley de turismo.
- Conocimiento del producto ofertado.
- Tipos de Turismo.
- Importancia del Turismo.
- Los bienes de interés cultural, tipos de patrimonio cultural.
- El Patrimonio de la Humanidad (si aplica a su comunidad).
- Museos, monumentos, patrimonio histórico, artístico y cultural.
- Los recursos naturales.
- Sustentabilidad y sostenibilidad del turismo en la comunidad.

Estándares de los atractivos turísticos y prestadores de servicios turísticos.

- Normativa legal.
- Información de servicios básicos.
- Herramientas en la comunicación.
- Encuestas de satisfacción.
- Planilla de resultados de la encuesta (fidelización).
- Informes finales.

Contenidos procedimentales

- Manejo de la normativa legal vigente.
- Manejo de herramientas informáticas.
- Redacción apropiada.
- Utilización de vocabulario apropiado en la promoción.
- Manejo de las normativas vigentes de cada producto promocionado.
- Protocolo de cada producto ofertado.
- Aplicación de la tabla de jerarquización.

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.

- Procedimientos de la empresa.
- Técnicas de comunicación.
- Protocolo de emergencia en caso de riesgos en actividades turísticas.

Contenidos actitudinales

- Valorar los principios de sustentabilidad y sostenibilidad en la identificación de los atractivos turísticos.
- Internalizar los protocolos de calidad y seguridad.

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

- Para 20 alumnos recomendable 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	Gestión de unidades de información y distribución turísticas	Código	MF0061_2
Familia profesional	Hospitalidad		
Perfil profesional	Promoción Turística Local.		
Código del perfil profesional	HOSP0023_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 concluida - Educación Básica Bilingüe para Jóvenes y Adultos concluida - 15 años de edad. 		
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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Título que avale la formación de nivel intermedio o avanzado en lengua inglesa. - Técnico Superior concluido en la especialidad requerida; o 	Con titulación	Sin titulación
		<p>-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.</p> <p>-Se valorará el haber ejercido como docente o facilitador con un mínimo de un año de experiencia demostrable por medio de una constancia de la</p>	<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.

	<ul style="list-style-type: none"> - Universitario con titulación de grado, equivalente o superior, relacionado al módulo formativo a impartir. <p>Competencias técnicas y habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dominio del idioma castellano, guaraní e inglés. - Manejo de equipamientos, maquinarias y herramientas propias de la especialidad / módulo a enseñar. - Manejo de equipos y herramientas informáticas. 	<p>empresa o institución en la que se desempeñó.</p> <p>-Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes</p>	
	<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 “4” módulos, el participante tendrá el perfil de “Promoción Turística Local”.</p> <p>Otras ocupaciones y puestos de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informador turístico. - Jefe de oficina de información turística. - Técnico de empresa de consultaría turística. - Coordinador de calidad en empresa y entidades de servicios turísticos. - Promotor turístico. 		

<p>Objetivo General</p>	<p>Gestionar planes y estrategias que contribuyan al desarrollo de la actividad turística en la zona.</p>
<p>Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) *</p>	
<p>RA.1. Establecer las acciones necesarias para el desarrollo de los productos y servicios turísticos de la comunidad.</p>	
<p>CE1.1. Elaborar un catálogo de los prestadores de servicios turísticos que serán involucrados en el plan de acción de la comunidad.</p>	
<p>CE1.2. Elaborar un plan de explotación turística para la comunidad seleccionada aplicando conceptos de sustentabilidad y sostenibilidad.</p>	
<p>CE1.3. Socializar las acciones del plan con la comunidad asegurando el desarrollo práctico del mismo.</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.

CE1.4. Demostrar habilidades de planificación y organización en la realización del trabajo y actividades establecidas en el plan.

RA.2. Desarrollar un sistema de trabajo involucrando a las autoridades competentes de la comunidad.

CE2.1. Elaborar un plan para la presentación y concienciación de las autoridades competentes de la comunidad sobre la importancia del desarrollo turístico sustentable y sostenible.

CE2.2. Presentar a las autoridades competentes de la comunidad los trabajos realizados organizando la oferta turística para potenciar el turismo de la zona.

CE2.3. Identificar los componentes de la oferta turística (transporte, alojamiento, gastronomía, guiatúra, atractivo turístico), para la obtención de convenios y/ o alianzas de comercialización.

CE2.4. Elaborar 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.

CE2.5. Aplicar los principios de desarrollo sostenible y de protección ambiental en la programación de las actuaciones.

CE.2.6. Explicar las ideas aplicando las técnicas necesarias y teniendo en cuenta el público al que va dirigido.

RA.3. Potenciar el turismo trabajando con los miembros de la comunidad.

CE3.1. Clasificar los recursos y la infraestructura turística con la comunidad para eventuales promociones.

CE3.2. Identificar las necesidades de contacto con la comunidad logrando el acercamiento con la misma para la verificación conjunta de los lugares que serán potenciados.

CE3.3. Organizar la información, realizando un listado con características como: atractivo, grado de complejidad, horarios, costos, viabilidad de los lugares según normas vigentes y manual de procedimientos, manteniendo la calidad y el cumplimiento de los objetivos establecidos.

CE3.4. Determinar los componentes de los productos turísticos locales propuestos y las acciones necesarias para su desarrollo, estimando su viabilidad y aplicando la legislación vigente sobre urbanismo, protección ambiental y ordenación turística.

CE3.5. Asumir actitud de respeto por las otras opiniones, pensamientos e ideas no coincidentes con la propia.

Contenidos formativos

Contenidos conceptuales

Acciones para el desarrollo de productos y servicios turísticos.

- Preparación de planes según público objetivo.
- Canales de distribución.
- Análisis del mercado.
- Identificación de los elementos del turismo.
- Aprovechamiento de recursos.

Sistematización de trabajo con autoridades de la comunidad.

- Normativa legal vigente.
- Análisis beneficiario.
- Plan de inversiones.
- Plan de marketing.
- Control de calidad.

Potenciación del turismo con los miembros de la comunidad.

- Normativa legal vigente.
- Análisis de la demanda.
- Manejo de costos.
- Políticas aplicadas a la comunidad.
- Análisis básico de la situación económica de la comunidad y los beneficios que traen.

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.

- Aplicación de cálculo de costos ingresos / egresos.
- Herramientas de comunicación.
- Manual de procedimientos o reglamentos básicos aplicados.
- Aplicación de situaciones prácticas en caso de quejas, reclamos e informes.
- Técnica de imagen personal y protocolo de bienvenida.

Contenidos procedimentales

- Identificación del público objetivo.
- Acciones de promoción y publicidad.
- Manejo de herramientas informáticas.
- Procedimiento de campaña de concienciación y beneficios para la comunidad.
- Aplicación de técnicas de control de calidad.
- Técnicas de atención al cliente (cortesía, elegancia, satisfacción).

Contenidos actitudinales

- Aplicación de habilidades sociales.
- Respeto a las opiniones y expresiones de los demás.
- Compromiso para el cumplimiento de las actividades.

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

- Para 20 alumnos recomendable 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	Inglés a nivel intermedio para turismo.	Código	MF0021_3
Familia profesional	Hospitalidad		
Perfil profesional	Promoción Turística Local.		
Código del perfil profesional	HOSP0023_2		
Nivel de competencia (CNPP)	3 (tres)		
Duración del módulo	80 horas	Modalidad	Presencial
Perfil de entrada del participante	<p>Requisitos mínimos del participante para el acceso a la capacitación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Educación Media concluida - 17 años cumplidos - Contar con nivel básico de inglés. <p>Observación: En caso de implementarse este Módulo Formativo (MF) de manera independiente se deben considerar estos requisitos; sin embargo, en caso de implementarse el Perfil Profesional (PP) con todos sus MF asociados en el Bachillerato Técnico de NC2 se flexibiliza el requisito de la edad a 15 años y concluida la Educación Escolar Básica (9no. grado).</p>		
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.</p>	Con titulación	Sin titulación
		-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	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>-Técnico Superior concluido en la especialidad requerida; o -Universitario con titulación de grado, equivalente o superior, relacionado al módulo formativo a impartir.</p> <p>Competencias técnicas y habilidades: -Dominio del idioma castellano, guaraní e inglés. -Manejo de equipamientos, maquinarias y herramientas propias de la especialidad / módulo a enseñar. -Manejo de equipos y herramientas informáticas</p>	<p>facilitador con un mínimo de un año de experiencia demostrable por medio de una constancia de la empresa o institución en la que se desempeñó. -Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.</p>	
<p>Perfil de salida del participante</p>	<p>Competencias pedagógicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formación basada en competencia. - Habilidad pedagógica / Habilidad metodológica. <p>Una vez concluido los “4” módulos, el participante tendrá el perfil de “Promoción Turística Local”.</p> <p>Otras ocupaciones y puestos de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informador turístico. - Jefe de oficina de información turística. - Técnico de empresa de consultaría turística. - Coordinador de calidad en empresa y entidades de servicios turísticos. - Promotor turístico. 		

<p>Objetivo General</p>	<p>Comunicarse en inglés a nivel intermedio en las actividades del sector 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>CE1.1. 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>CE1.2. 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>CE1.3. 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>	

CE1.4. 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.

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

CE2.2. 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.

CE2.3. Responder con rapidez a las solicitudes de información, ya sean grupales o individuales, sobre las actividades turísticas programadas o las de acompañamiento y asistencia.

CE2.4. 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.

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

CE2.6. 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 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. Interpretar la documentación escrita en lengua inglesa, referida a instrucciones, informes, manuales, cartas, correos electrónicos, etc. de forma ágil y eficaz.

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

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

CE3.4. 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.

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

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

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

CE4.4. 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.

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.

- 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.
- Vestuario apropiado.
- Expresión corporal adecuada.
- Etiqueta social y empresarial.
- 5S.
- 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:

Espacios

- 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:

-