

“Promoción Turística Local” (Versión II)

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 al pasajero/visitante en el destino turístico de la comunidad, con información general y de servicios turísticos.	1. Gestión de la información Turística.	100
2. Promocionar destino turístico de su comunidad en eventos nacionales e internacionales.	2. Promoción de productos y servicios turísticos locales.	120
3. Gestionar planes y estrategias que contribuyan al desarrollo sostenible y sustentable de la actividad turística en la comunidad.	3. Gestión estratégica de desarrollo turístico local	110
4. Comunicarse en un idioma extranjero con un nivel de usuario básico en su ámbito profesional.	4. Idioma extranjero básico.	80
Carga Horaria Total del Perfil Profesional		410

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	MF0273_2
Familia profesional	Hospitalidad (HOSP).		
Perfil profesional	Promoción Turística Local (versión 2).		
Código del perfil profesional	HOSP0 112_2		
Nivel de competencia (CNPP)	2 (dos)		
Duración del módulo	100 Horas	Modalidad	Presencial
Perfil de entrada del participante	<p>Requisitos mínimos del participante para el acceso a la capacitación Cumplir uno de los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Educación Escolar Básica, concluida. - Educación Básica Bilingüe para Personas Jóvenes y Adultas, concluida. - Certificado de Auxiliar (nivel 1 de cualificación). - Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 1 de cualificación 		
Perfil del profesional formador	Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida	
	<ul style="list-style-type: none"> - Título de profesor/docente en la especialidad o área de la familia profesional o, - Título de Técnico Superior concluido en la especialidad requerida o, - Título de grado o postgrado equivalente o superior relacionado con el módulo formativo. 	Con titulación	Sin titulación
		1 año de experiencia laboral	2 años de experiencia laboral
<p>Competencias pedagógicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Título de profesor en cualquier especialidad o, - Habilitación pedagógica/ habilitación metodológica requerida por cada Administración responsable o, - Título de profesor profesionalizante. - Formación basada en competencias (no excluyente). 			
Perfil de salida del participante	<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 consultoría turística. - Coordinador de calidad en empresa y entidades de servicios turísticos. - Promotor turístico. 		

Objetivo General	Asesorar al pasajero/visitante en el destino turístico de la comunidad, con información general y de servicios turísticos.
Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) *	
RA.1. Seleccionar los atractivos turísticos de la zona y la infraestructura turística siguiendo los procedimientos indicado en aula y/o de la entidad rectora – SENATUR.	
<p>CE1.1. Utilizar materiales documentales para la selección de atractivos y tipología turísticos a ser desarrolladas en la zona con cualidades propias</p> <p>CE1.2. Describir elementos de infraestructura turística relacionada con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accesos Principales (accesos para personas con discapacidad), - Abastecimientos (luz/ agua) y sanidad: capacidad, equipamiento, seguridad, - Cuidado con los alimentos, - Tratamiento de residuos, para brindar el servicio de acuerdo a las normativas establecidas. <p>CE1.3. Identificar los servicios turísticos de acuerdo con los materiales instructivos de la SENATUR.</p> <p>CE1.4. En un supuesto caso práctico, Clasificar atractivos a-partir de los siguientes datos:- Caracterización de los atractivos de la zona.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Caracterización de la infraestructura y planta turística según tipos de servicios. - Prestadores de servicio que trabajan con estándares de calidad <p>CE1.5. Demostrar capacidad organizativa, iniciativa, compromiso y responsabilidad durante todo el procedimiento</p>	
RA.2. Elaborar un material contemplando las consultas frecuentes realizadas por los turistas en base a información local, tipología del cliente y temporada, en formato digital/ impreso, facilitando el tiempo de consultas.	
<p>CE.2.1. Utilizar la base de datos de prestadores de servicios turísticos REGISTUR y de su comunidad para la promoción de los servicios al turista.</p> <p>CE.2.2. Efectuar 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>CE2.3 Resolver, en supuestos casos prácticos de atención al Pasajero/visitante a partir de los siguientes datos:-</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perfil del tipo de turistas, grupal e individual. - Consultas básicas para conocer la comunidad. - Páginas que cuentan con información actualizada sobre la comunidad y los atractivos. - Información de contacto de los diferentes sitios más consultados. - Información clara y precisa al actuar como intermediario. - Temporada turística. - Proponer actividades de acuerdo con el perfil del turista, basándose en la aptitud física y necesidades de éste. <p>CE2.4.-Actuar con rapidez en la entrega de respuestas, teniendo en cuenta los tiempos del turista.</p>	
RA.3. Seleccionar los prestadores de servicios, teniendo en cuenta los estándares de calidad para la satisfacción del pasajero/visitante.	
<p>CE3.1. Manejar los criterios y formularios de calidad presente en el Manual de Buenas prácticas del Sistema Nacional de calidad turística alojados en la web y/o medios informativos.</p> <p>CE3.2. Establecer los criterios de calidad en los prestadores de servicios ofrecidos en la comunidad a través de una encuesta o entrevistas fomentando la calidad de acuerdo a los criterios técnicos del manual de buenas prácticas del sistema nacional de calidad.</p> <p>CE3.3 Recabar informaciones acerca de los servicios de los prestadores de la comunidad proponiendo planes de mejora</p> <p>CE3.4 Resolver, en supuestos casos prácticos de atención al pasajero/visitante, a partir de los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calidad Turística - Sistema Nacional de Calidad Turística - Criterios de calidad (servicios ofrecidos por establecimientos de alojamiento) - Información precisa según caso de la web y/o medios informativos - Procedimiento para archivar información. - Llenado de ficha satisfacción de calidad de la SENATUR. - Análisis de los resultados de la encuesta - Planes de mejora en los servicios. <p>CE3.5. Valora la importancia de la confidencialidad de las informaciones recabadas sobre la satisfacción de la calidad de los prestadores de servicios.</p>	

CE3.6 Explicar la importancia de trabajar con prestadores de servicios turísticos que mantengan la calidad en el servicio.

Contenidos Formativos

Contenidos conceptuales

Los Atractivos turísticos e infraestructura turística.

- Turismo: Importancia, elementos, tipología y actualidad
- Turismo inclusivo: normativas,
- Vocabulario técnico de hospitalidad
- Paraguay: División política, mapas (ruta, circuito, itinerario).
- Municipio local (Estructura Gubernamental, población, prestadores de servicios)
- Normativas vigentes.
- La oferta turística alojamiento, restauración, oferta de ocio, otras.
- Recursos Turísticos: conceptos, naturales, culturales y otros recursos turísticos.
- Atractivo: concepto, clasificación – OMT- SENATUR
- Infraestructura turística: accesos, abastecimientos, sanidad, etc.
- Medios de transporte: tipos y características.
- Promoción turística.
- Manual de manejo y normativa (Atractivos naturales y culturales).
- Prestadores Turísticos: tipos
- Registrar: normativa, procedimientos, alcance.

La comunicación a pasajero/visitante

- Comunicación: escrita, digital, verbal no verbal
- Tipos de clientes (pasajero/visitante)
- Buena dicción.
- Buena presencia.
- Técnicas de comunicación.

La Calidad en el Turismo.

- Calidad: concepto, alcance, política, criterios
- Organización: tipos, estructura, manuales, procedimientos
- Sistema Nacional de Calidad Turística.
- Encuestas de satisfacción.
- Planilla de resultados de la encuesta (fidelización).
- Seguridad: personas, infraestructura, normativas
- Documentos: elaboración, interpretación de datos, informes.
-

Contenidos procedimentales

Aplicación de instrumentos Los Atractivos turísticos e infraestructura turística.

- Aplicación de vocabularios técnicos.
- Manejo de la base de datos de prestadores de servicios turísticos de su comunidad.
- Manejo de Ofimática
- Manejo de herramientas de internet (email, website, redes sociales).
- Aplicación de técnicas de obtención de datos.
- Aplicación de instrumentos (planillas/fichas) e inventario turístico.

Aplicación de técnicas de comunicación

- Uso de las herramientas de comunicación: escrita, digital, verbal no verbal
- Identificación de diferentes tipos de clientes (pasajero/visitante)
- Uso de equipos de comunicación.

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 técnicas de dicción.
- Uso de pautas para la buena presencia
- Aplicación de técnicas de atención al cliente/ turista.

Aplicación del sistema de calidad turística

- Uso de los criterios de calidad turística.
- Cumplimiento de la política de calidad
- Resolución de casos prácticos
- Organización: tipos, estructura, manuales, procedimientos
- Socialización del Sistema Nacional de Calidad Turística.
- Aplicación de encuestas de satisfacción.
- Aplicación de Planilla de resultados de la encuesta (fidelización).
- Aplicación de los protocolos de Seguridad: personas, infraestructura, normativas
- Elaboración de Documentos: interpretación de datos, informes.

Contenidos actitudinales

- Rapidez y responsabilidad en la gestión de la información.
- Cordialidad en el trato.
- Internalización de normativas y procedimientos.
- Escucha activa
- Disciplina en aplicación de protocolos
- Actitud de trabajo en equipo
- Valorar la información recabada y brindada
- Respeto por las ideas y cultura
- Confidencialidad con la información del pasajero/visitante.

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

Aula polivalente

*Hasta 20 estudiantes
1,5 m² por estudiante*

*Hasta 40 estudiantes
1,5 m² por estudiante*

Equipamientos / Herramientas/Materiales didácticos:

Aula polivalente

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- 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.
- Computadores necesarios en función del número de estudiantes con conexión a Internet (puede ubicarse en el laboratorio de informática o en el aula polivalente en el caso de disponer de carro portátil)
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Otros materiales: regla T, escuadra (45°), cartabón (30 y 60°), compás, escalímetro, portaminas 0.3, 0.5 y 0.7, borrador, estilógrafo punta fina 0.1, 0.3 y 0.5, plantilla de letras, plantilla de símbolos, reglas curvas, hojas tamaño A2, A1 y A0 en distintos gramajes y tipos.
- Programas de diseño asistido por computador instalados en todos los equipos.
- Normativas:
- Normas de calidad.
- Reglamento de Baja Tensión de ANDE.
- Norma Paraguaya de instalaciones de BT (NP 2028 96).
- Ley N° 5668/2016 "De verificación y control de la calidad y seguridad de los productos y servicios en las instalaciones eléctricas" y Decreto N° 9265/2018 "Por el cual se Reglamenta la Ley N° 5668/2016..."
- Documentos de dibujo técnico.

Elementos necesarios, propios de la clase impartida:

- Equipo informático.
- Aplicaciones informáticas.
- Equipos de sonido y audiovisuales.
- Instrumentos de comunicaciones.
- Medios de transporte.
- Material de turismo. Material de oficina.

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 e internacionales.	Código	MF0274_2
Familia profesional	Hospitalidad (HOSP).		
Perfil profesional	Promoción Turística Local (versión 2).		
Código del perfil profesional	HOSP0 112_2		
Nivel de competencia (CNPP)	2 (dos)		
Duración del módulo	120 Horas	Modalidad	Presencial
Perfil de entrada del participante	<p>Requisitos mínimos del participante para el acceso a la capacitación Cumplir uno de los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Educación Escolar Básica, concluida. - Educación Básica Bilingüe para Personas Jóvenes y Adultas, concluida. - Certificado de Auxiliar (nivel 1 de cualificación). - Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 1 de cualificación 		
Perfil del profesional formador	Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida	
	<ul style="list-style-type: none"> - Título de profesor/docente en la especialidad o área de la familia profesional o, - Título de Técnico Superior concluido en la especialidad requerida o, - Título de grado o postgrado equivalente o superior relacionado con el módulo formativo. 	Con titulación	Sin titulación
		1 año de experiencia laboral	2 años de experiencia laboral
<p>Competencias pedagógicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Título de profesor en cualquier especialidad o, - Habilitación pedagógica/ habilitación metodológica requerida por cada Administración responsable o, - Título de profesor profesionalizante. - Formación basada en competencias (no excluyente). 			
Perfil de salida del participante	<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 consultoría turística. - Coordinador de calidad en empresa y entidades de servicios turísticos. - Promotor turístico. 		

Objetivo General	Promocionar destino turístico de su comunidad en eventos nacionales e internacionales
Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) *	
RA.1. Elaborar una Base de datos con los eventos a nivel nacional e internacional, teniendo en cuenta las entidades organizadoras(gubernamental / privada) y otras entidades gremiales	
<p>CE1.1. Elaborar un listado de eventos (ferias, congresos y otros tipos de actividades) de acuerdo con el público meta, conforme a las convocatorias del ente de turismo establecido y las normativas vigentes.</p> <p>CE1.2. Determinar los diferentes tipos de eventos, sus objetivos y temáticas, elaborando un listado y calendarios de actividades, acorde a la cultura y tradición de la localidad estimadas por año.</p> <p>CE1.3. Fomentar las visitas a los atractivos turísticos, utilizando los servicios de los prestadores de la comunidad, conforme a la base de datos elaborada, los criterios de calidad, y las normativas vigentes.</p> <p>CE1.4 Resolver, en supuestos casos prácticos de identificación de eventos en los que la comunidad podría participar e involucrarse a partir de los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Temáticas de los eventos - Lugar, fecha y días que duran los eventos - Atractivos que se podría promocionar - Conveniencia según cantidad de asistentes en los eventos. <p>CE1.5. Demostrar actitud organizativa, iniciativa, compromiso y responsabilidad promoción de eventos de la comunidad de acuerdo a la base de datos elaborada</p>	
RA.2. Elaborar un inventario de atractivos turísticos locales (naturales, culturales, humanos y patrimonio de la humanidad) en base a los materiales instructivos con que cuenta la SENATUR y principios de sustentabilidad y sostenibilidad.	
<p>CE2.1. Identificar los atractivos turísticos de la comunidad y considerando el patrimonio de la humanidad en caso que cuenten, creando oferta turística locales, según el manual, los criterios de la SENATUR y los principios de sustentabilidad y sostenibilidad</p> <p>CE2 2. Analizar las fichas de inventario turístico utilizado por la SENATUR, para su posterior llenado o actualización del mismo en caso que ya hubiere.</p> <p>CE2.3 Resolver, en supuestos casos prácticos de promoción de atractivos y prestadores turísticos locales a partir del Inventario de recursos naturales y culturales, humanos y patrimonio de la comunidad actualizados a partir de los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información necesaria al turista: - Horario de atención: horario verano e invierno - Días de atención - Imágenes del sitio. - Guiado: cantidad de personas - Sustentabilidad y sostenibilidad: acciones contribuyen a la conservación <p>CE2.4. Actuar con responsabilidad en el manejo de la información demostrado actitud profesional</p> <p>CE2.5. Valorar los principios de sustentabilidad y sostenibilidad en la conservación de los atractivos turísticos.</p>	
RA.3. Mantener actualizada la base de datos (eventos e inventario con la informaciones referente a los atractivos turísticos y prestadores de servicios turísticos	
<p>CE3.1. Identificar los tiempos/ meses de mayor actividad en la comunidad con la visita de los turistas a través de datos estadísticos y referencias de encuestas realizadas por los visitantes.</p> <p>CE3.2. Analizar los tipos de turismo que se realizan en la comunidad, identificando la de mayor demanda, para su posterior desarrollo de identificador turístico</p> <p>CE3.3. Actualizar las fichas de inventario en los meses de mayor demanda turística, contribuyendo a la prestación de servicios de calidad, visitando la localidad a ser trabajada.</p> <p>CE3.4 Resolver, en supuestos casos prácticos de obtención de la Información para la actualización del Inventario Turístico local a partir de los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nro. de resolución: creación y habilitación del sitio. - Plan de manejo (en caso que tuviera). - Hectáreas que la conforman. - Zona para visitantes (Ver plano). - Servicios básicos 	

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.

- Imágenes del sitio: portada, zona de visitantes y otras que contribuyan a la promoción del sitio
- Eventos
- Atractivos turísticos
- Encuestas a los turistas.
- Realizar consultas sobre la aceptación del destino a través de encuestas a los turistas, contribuyendo a la mejora continua del destino, trabajado por sector público y privado cuidando la seguridad de las personas.

CE.3.5. Demostrar respeto, rigurosidad y honradez en el llenado de fichas para los inventarios turísticos ajustándose en todo momento a la normativa vigente.

CE.3.6 Demostrar interés en la contar con la información actualizada a través de las bases de datos.

Contenidos Formativos

Contenidos conceptuales

Eventos de turismo a nivel nacional e internacional.

- Eventos especiales: conceptos, tipos, objetivos.
- Promoción turística en eventos: importancia.
- Normativa vigente: artículos para promoción y participación de delegación fuera del país.

Inventario turístico de la comunidad

- Inventario turístico: concepto, alcance, tabla de jerarquización y fichas.
- Normativas vigentes.
- UNESCO: concepto, importancia, El Patrimonio de la Humanidad (Museos, monumentos, patrimonio histórico, artístico y cultural).
- Los recursos naturales: Sistema de manejo.
- Sostenibilidad y Sustentabilidad: concepto, diferencias.
- Información: Manejo, importancia, fuente
- Archivo de documento e información
- Plan de actualización de datos.
- Organización y métodos.
- Información turística.
- Normativa vigente: obtención de datos
- Información de servicios básicos.
- Herramientas en la comunicación.
- Encuestas de satisfacción.
- Planilla de resultados de la encuesta (finalidad).
- Informes finales: conclusión.

Contenidos procedimentales

Selección de Eventos de turismo a nivel nacional e internacional.

- Clasificación de Eventos especiales acorde a la oferta turística
- Promoción turística en eventos
- Clasificación de artículos para promoción y participación en eventos

Elaboración del Inventario turístico de la comunidad

- Rellenado de la ficha de Inventario turístico
- Socialización de los Patrimonio de la Humanidad
- Identificación de los Sistema de manejo atractivos naturales.
- Aplicación de técnicas de Sostenibilidad y Sustentabilidad
- Manejo de la información
- Manejo de Archivo
- Planificación en la actualización de datos
- Manejo de técnicas de organización y métodos

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.

Obtención de Información turística

- Normativa vigente: obtención de datos
- Registración de la Información de servicios básicos.
- Uso de las herramientas en la comunicación.
- Aplicación de encuestas de satisfacción.
- Interpretación de la planilla de resultados de la encuesta.
- - Elaboración de Informes finales o de conclusión

Contenidos actitudinales

- Disciplina en aplicación de métodos y técnicas en obtención de datos e información.
- Flexibilidad en comprender los cambios.
- Valorar los principios de sustentabilidad y sostenibilidad en la identificación de los atractivos turísticos.
- Actitud de trabajo en equipo en ejecución de las tareas,
- Bajo nivel de frustración en las acciones imprevistas.
- Actitud pro activa.

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

Aula polivalente

*Hasta 20 estudiantes
1,5 m² por estudiante*

*Hasta 40 estudiantes
1,5 m² por estudiante*

Equipamientos / Herramientas/Materiales didácticos:

Aula polivalente

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- 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.
- Computadores necesarios en función del número de estudiantes con conexión a Internet (puede ubicarse en el laboratorio de informática o en el aula polivalente en el caso de disponer de carro portátil)
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Otros materiales: regla T, escuadra (45°), cartabón (30 y 60°), compás, escalímetro, portaminas 0.3, 0.5 y 0.7, borrador, estilógrafo punta fina 0.1, 0.3 y 0.5, plantilla de letras, plantilla de símbolos, reglas curvas, hojas tamaño A2, A1 y A0 en distintos gramajes y tipos.
- Programas de diseño asistido por computador instalados en todos los equipos.
- Normativas:
- Normas de calidad.
- Reglamento de Baja Tensión de ANDE.
- Norma Paraguaya de instalaciones de BT (NP 2028 96).
- Ley N° 5668/2016 "De verificación y control de la calidad y seguridad de los productos y servicios en las instalaciones eléctricas" y Decreto N° 9265/2018 "Por el cual se Reglamenta la Ley N° 5668/2016..."
- Documentos de dibujo técnico.

Elementos necesarios, propios de la clase impartida:

- Equipo informático.
- Aplicaciones informáticas.
- Equipos de sonido y audiovisuales.
- Instrumentos de comunicaciones.
- Medios de transporte.
- Material de turismo. Material de oficina.

Elaborado por: Equipo A y DF-CIMA

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.

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 estratégica de desarrollo turístico local.	Código	MF0275_2
Familia profesional	Hospitalidad (HOSP).		
Perfil profesional	Promoción Turística Local (versión 2).		
Código del perfil profesional	HOSP0 112_2		
Nivel de competencia (CNPP)	2 (dos)		
Duración del módulo	110 Horas	Modalidad	Presencial
Perfil de entrada del participante	<p>Requisitos mínimos del participante para el acceso a la capacitación Cumplir uno de los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Educación Escolar Básica, concluida. - Educación Básica Bilingüe para Personas Jóvenes y Adultas, concluida. - Certificado de Auxiliar (nivel 1 de cualificación). - Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 1 de cualificación 		
Perfil del profesional formador	Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida	
	<ul style="list-style-type: none"> - Título de profesor/docente en la especialidad o área de la familia profesional o, - Título de Técnico Superior concluido en la especialidad requerida o, - Título de grado o postgrado equivalente o superior relacionado con el módulo formativo. 	Con titulación	Sin titulación
		1 año de experiencia laboral	2 años de experiencia laboral
<p>Competencias pedagógicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Título de profesor en cualquier especialidad o, - Habilitación pedagógica/ habilitación metodológica requerida por cada Administración responsable o, - Título de profesor profesionalizante. - Formación basada en competencias (no excluyente). 			
Perfil de salida del participante	<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 consultoría turística. - Coordinador de calidad en empresa y entidades de servicios turísticos. - Promotor turístico. 		

Objetivo General	Gestionar planes y estrategias que contribuyan al desarrollo sostenible y sustentable de la actividad turística en la comunidad
Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) *	
RA.1. Establecer acciones sostenibles y sustentables para el desarrollo del Plan de trabajo con la comunidad a través del compromiso mancomunado de diferentes sectores	
<p>CE1.1. Identificar la estructura gubernamental a nivel local, a fin de contar con representantes del sector en todos los niveles jerárquicos (gobernación, municipalidad, oficina regional de turismo y otras entidades).</p> <p>CE1.2. Organizar la información, a través de un listado referente a las instituciones que se encuentran en la localidad siendo: oficinas de gobierno, empresas, residentes, Instituciones educativas, eclesiásticas, salud, cultura y otras que forma la gran familia de la comunidad.</p> <p>CE1.3 Investigar acciones desarrolladas por entidades gubernamentales y no gubernamentales con referencia a promociones turísticas nacionales, departamentales y locales expuestos en los Planes de desarrollo turístico nacional o departamental en base a cultura, turismo y otros temas.</p> <p>CE1.4 Elaborar propuestas de planes y actividades teniendo en cuenta lo sostenibles y sustentables en la promoción turística impulsada desde la institución formadora involucrando a las autoridades gubernamentales y sector privado.</p> <p>CE1.5. Socializar las acciones del plan con la comunidad asegurando el desarrollo práctico del mismo.</p> <p>CE1.6. Realizar en supuestos casos prácticos proyecto de acciones sustentables y sostenibles para fomento y promoción turística de la comunidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La convocatoria para la conformación del equipo de trabajo (Interinstitucional) - La identificación de acciones en pro del cuidado del ambiente. - Conformar equipos de trabajo de diferentes sectores, con relación directa e indirecta con el turista. - Proponer un Plan de promoción de los productos de la localidad, con la temática “Mejorando la economía local”. 	
RA.2. Desarrollar el turismo a través de los espacios de trabajo con miembros de la comunidad.	
<p>CE2.1. Analizar a los prestadores locales con la finalidad de conformar alianzas, ayuda mutua aportando lo que cada uno tiene para el crecimiento de la comunidad.</p> <p>CE2.2. Crear una base de datos de referentes y profesionales locales mediante el trabajo mancomunado para el intercambio de información actualizada.</p> <p>CE2.3. Investigar sobre los meses de mayor y menor movimiento en la localidad, mediante consulta a los prestadores y encuestas contribuyendo con información.</p> <p>CE2.4. Investigar sobre las cualidades de la localidad en referencia a costumbre, gastronomía, paisajes, historia y otros temas, a través de encuestas a los locales</p> <p>CE2.5. Desarrollar trabajos, campañas, planes de gobierno que contribuya a mejorar la calidad de vida como también incremente el porcentaje de visita a la comunidad por parte de turistas nacionales como extranjeros.</p> <p>CE2.6 Resolver en supuesto práctico acciones para el involucramiento a la comunidad y gobierno.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación de iniciativas de eventos turísticos ejemplo: corsos, desfiles, ferias, festividad religiosa o de fundación de la localidad. - Propuesta de integrantes para la conformación de la organización de la festividad. (Gobierno local y/o gubernamental, instituciones y otros) - Elaboración de programa tentativo para la celebración y promoción turística. - Iniciativas de difusión de las cualidades resaltantes de la localidad resaltando la marca o identidad de la misma. <p>CE2.7. Asumir actitud de respeto por las otras opiniones, pensamientos e ideas no coincidentes con la propia.</p>	
RA.3. Elaborar presupuestos según área y actividad designada siguiendo los procedimientos	
<p>CE3.1. Identificar los elementos y fases de elaboración del presupuesto según actividad a realizar</p> <p>CE3.2. Elaborar el presupuesto acorde a la actividad según las condiciones del que solicita prestador final, intermediario</p> <p>CE3.3. Realizar en casos simulados de pedido de presupuesto para servicio de guiado para la elaboración de proyectos sociales acorde a la comunidad, factibilidad y seguimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La identificación de la complejidad del servicio. - La definición del status de quien solicita los servicios (intermediario o proveedor final). - Importancia del Ítems “Imprevistos”. 	

CE3.4. Explicar la importancia de contar con presupuestos para la realización de actividades como de acciones en áreas designadas.

Contenidos Formativos

Contenidos conceptuales

Espacios de trabajo con la comunidad.

- Planes (conceptos, tipos, etapas, elaboración)
- Planes de desarrollo turísticos por entidades gubernamentales y no gubernamentales con referencia a promociones turísticas nacionales, departamentales y locales
- Estrategia: conceptos,
- Comunidad: Importancia concepto, tipos estructura, proceso de conformación. Tipos (Ejemplos: comisión vecinal, medioambiental, seguridad, los micros empresas y otros)
- Estructura Jerárquica del gobierno nacional y local. (gobernación, municipalidad, oficina regional de turismo y otras entidades).
- Sostenibilidad y sustentabilidad: conceptos, principios.

Turístico y comunidad.

- Prestadores locales.
- Base de datos de referentes profesionales locales.
- Técnica de comunicación.
- Orden jerárquico en la comunicación verbal y escrita.
- Liderazgo
- Práctica de Delegar
- Comunicación: escrita Redacción de documentos
- Recursos: humano, naturales y culturales de la comunidad
- Gastronomía local. (cultura, tradición,)
- Inteligencia emocional y múltiple.

Presupuestos en las actividades turísticas.

- Operaciones básicas
- Presupuesto (concepto, tipos, elementos, vigencia, control)
- Fases de seguimiento presupuestario
- Técnicas de seguimiento presupuestario.
- Técnicas de control, ejecución
- Reducción de desvíos presupuestarios: (conceptos, tipos, alcance)
- Proyectos sociales acorde a comunidad, factibilidad y seguimiento
- Normativa legal laboral (salarial y jornada de trabajo / independiente)
-

Contenidos procedimentales

Creación de Espacios de trabajo con la comunidad.

- Elaboración de Planes de acción sostenible y sustentable a nivel local.
- Creación de comisión (grupos de trabajo con temas específicos).
- Aplicación de protocolo a la estructura jerárquica del gobierno nacional y local.

Desarrollo Turístico y comunidad.

- Desarrollo de planes de gobierno, campaña.
- Resolución de casos práctico analizados en aula (Festividad religiosa o de fundación de la localidad (fechas), programa tentativo para la celebración y promoción turística
- Aplicación de técnica de comunicación.
- Aplicación del protocolo con las autoridades gubernamentales.
- Uso de las técnicas de Delegar

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.

- Redacción de documentos
- Uso de la gastronomía local.
- Manejo de la Inteligencia emocional y múltiple.

Elaboración de presupuestos en las actividades turísticas.

- Aplicación de operaciones básicas
- Elaboración de Presupuesto
- Aplicación de técnicas de seguimiento presupuestario.
- Manejo de técnicas de control, ejecución
- Reducción de desvíos presupuestarios: (conceptos, tipos, alcance)
- Aplicación de la normativa legal laboral (salarial y jornada de trabajo / independiente)
-

Contenidos actitudinales

- Asume responsabilidades éticas.
- Disciplina en aplicación de protocolos
- Trabajo cooperativo
- Demuestra capacidad organizativa e iniciativa
- Valorar la importancia de la planificación presupuestaria
- Emplea actitud asertiva frente a las quejas y reclamaciones
- Respeto por las opiniones ajenas
- Valora la cultura y el saber de los pueblos

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

Aula polivalente

*Hasta 20 estudiantes
1,5 m² por estudiante*

*Hasta 40 estudiantes
1,5 m² por estudiante*

Equipamientos / Herramientas/Materiales didácticos:

Aula polivalente

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- 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.
- Computadores necesarios en función del número de estudiantes con conexión a Internet (puede ubicarse en el laboratorio de informática o en el aula polivalente en el caso de disponer de carro portátil)
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Otros materiales: regla T, escuadra (45°), cartabón (30 y 60°), compás, escalímetro, portaminas 0.3, 0.5 y 0.7, borrador, estilógrafo punta fina 0.1, 0.3 y 0.5, plantilla de letras, plantilla de símbolos, reglas curvas, hojas tamaño A2, A1 y A0 en distintos gramajes y tipos.
- Programas de diseño asistido por computador instalados en todos los equipos.
- Normativas:
- Normas de calidad.
- Reglamento de Baja Tensión de ANDE.
- Norma Paraguaya de instalaciones de BT (NP 2028 96).
- Ley N° 5668/2016 "De verificación y control de la calidad y seguridad de los productos y servicios en las instalaciones eléctricas" y Decreto N° 9265/2018 "Por el cual se Reglamenta la Ley N° 5668/2016..."
- Documentos de dibujo técnico.

Elementos necesarios, propios de la clase impartida:

- Equipo informático.
- Aplicaciones informáticas.
- Equipos de sonido y audiovisuales.
- Instrumentos de comunicaciones.
- Medios de transporte.
- Material de turismo. Material de oficina.

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	Idioma extranjero básico.	Código	MF0134_2
Familia profesional	Hospitalidad (HOSP).		
Perfil profesional	Promoción Turística Local (versión 2).		
Código del perfil profesional	HOSP0 112_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 Cumplir uno de los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> - Educación Escolar Básica, concluida. - Educación Básica Bilingüe para Personas Jóvenes y Adultas, concluida. - Certificado de Auxiliar (nivel 1 de cualificación). - Certificación de competencias ligada a perfiles del CNPP de nivel 1 de cualificación 		
Perfil del profesional formador	Perfil académico (competencias técnicas)	Experiencia profesional requerida	
	<ul style="list-style-type: none"> - Título de profesor/docente en la especialidad o área de la familia profesional o, - Título de Técnico Superior concluido en la especialidad requerida o, - Título de grado o postgrado equivalente o superior relacionado con el módulo formativo. 	Con titulación	Sin titulación
		1 año de experiencia laboral	2 años de experiencia laboral
Competencias pedagógicas <ul style="list-style-type: none"> - Título de profesor en cualquier especialidad o, - Habilitación pedagógica/ habilitación metodológica requerida por cada Administración responsable o, - Título de profesor profesionalizante. - Formación basada en competencias (no excluyente). 			
Perfil de salida del participante	Una vez concluido los "4" módulos, el participante tendrá el perfil de: Promoción Turística Local Otras ocupaciones y posibles puestos de trabajo <ul style="list-style-type: none"> - Informador turístico. - Jefe de oficina de información turística. - Técnico de empresa de consultoría turística. - Coordinador de calidad en empresa y entidades de servicios turísticos. - Promotor turístico. 		

Objetivo General	Comunicarse en idioma extranjero con un nivel de usuario básico en su ámbito profesional.
Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE) *	
RA.1. Identificar las ideas procedentes de la información oral a nivel básico en idioma extranjero, iniciando una comunicación sobre la temática brindada.	
<p>CE1.1. Captar los puntos principales y detalles relevantes de mensajes grabados o de viva voz, bien articulados, que contengan instrucciones, indicaciones u otra información entre varios interlocutores.</p> <p>CE1.2. Comprender conversaciones informales en transacciones y gestiones cotidianas y estructuradas, o menos habituales, sobre temas de un entorno personal - identificación personal, intereses, otros-, familiar y profesional de clientes tipo.</p> <p>CE1.3. Interpretar instrucciones y mensajes orales, comprendiendo aspectos generales, realizando anotaciones y consiguiendo aclaraciones sobre aspectos ambiguos, siempre que pueda pedir que se le repita, o que se reformule, aclare o elabore algo de lo que se le ha dicho.</p> <p>CE1.4. Realizar en casos prácticos planteados en el aula la interpretación de comunicaciones orales en el idioma extranjero, en una situación profesional definida en la que se simula la atención a un cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Identificar los requerimientos formulados oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales a un superior. – Identificar los elementos no verbales de la comunicación, haciendo evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida. – Ejecutar anotaciones sobre elementos importantes del mensaje mientras se escucha el mismo. <p>Aplicar estrategias para favorecer y confirmar la recepción del mensaje.</p>	
RA.2. Identificar el objetivo de la información y documentación escrita (impresa/digital) en idioma extranjero con un nivel de usuario básico, emitiendo una respuesta sobre el tema.	
<p>CE2.1. Interpretar el sentido general, los puntos principales e información relevante de documentos con léxico habitual o menos frecuente, dentro de un área de interés o especialidad profesional e identificar herramientas y recursos de traducción de acceso rápido, justificando su uso.</p> <p>CE2.2. Interpretar el mensaje de cartas u otros medios de comunicación impresos, como también de correos electrónicos y otros de carácter formal, oficial o institucional como para poder responder en consecuencia.</p> <p>CE2.3. Localizar información específica de carácter concreto en textos periodísticos en cualquier soporte, bien estructurados y de extensión media, a fin de reconocer las ideas significativas e identificando las conclusiones principales siempre que se puedan releer alguna de las partes.</p> <p>CE2.4. Identificar la información específica de carácter concreto en páginas Web y otros materiales de referencia o consulta claramente estructurados sobre asuntos ocupacionales relacionados con su especialidad o con sus intereses a fin de brindar información certera.</p> <p>CE2.5. Realizar en supuestos casos prácticos de interpretación de comunicaciones escritas, a partir de documentos reales y habituales pertenecientes al campo de especialización:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Identificar los tipos de información solicitada en cada apartado a fin de dar respuestas completas. – Describir las características del tipo de documento incorporando la información demandada. – Obtener información específica tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos. – Interpretar expresiones específicas del ámbito profesional. – Traducir contenido de los documentos garantizando el respeto a la temática de la actividad profesional. – Evidenciar la comprensión y comunicarlo a la persona responsable. <p>CE2.6. Emplear la información específica de carácter concreto en avisos, carteles, rótulos de advertencia y peligro según sea el caso.</p> <p>CE2.7. Traducir la documentación no compleja ni extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción adaptadas a la comprensión del texto.</p>	
RA.3. Expresarse oralmente en idioma extranjero con un nivel de usuario básico, utilizando la información relacionada con aspectos técnicos de la actividad profesional, adaptándose al canal de comunicación	
<p>CE3.1. Identificar transacciones y gestiones tales como estructuras, registros y formalidades obteniendo los datos precisos para el desarrollo de la actividad profesional.</p> <p>CE3.2. Realizar en supuestos casos prácticos de simulaciones de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial, directa, o telefónica:</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.

- Transmitir el mensaje propuesto de forma precisa, clara.
- Describir oralmente las fases de las instrucciones o procedimientos propuestos, demostrando precisión.
- Utilizar el vocabulario acorde, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente.
- Expresar sugerencias comprobando su efecto sobre el interlocutor.
- Brindar información verbal de forma clara en un discurso comprensible.

CE3.3. Analizar la información no oral que se produce en intercambios o conversaciones para ser contrastada con el contexto y así conseguir los datos a obtener.

CE3.4. Participar en conversaciones sencillas, formales, entrevistas y reuniones de carácter laboral, sobre temas habituales en estos contextos, a fin de intercambiar información y opiniones.

CE3.5. Utilizar corrección léxica específica del ámbito profesional con flexibilidad, adaptándolo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, adecuando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.

RA.4. Emplear documentación con textos sencillos y coherentes, teniendo en cuenta la terminología al uso, brindando respuestas usuales.

CE4.1 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las especialidades de su actividad profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos y generando efecto de profesionalidad en el destinatario.

CE4.2 Incorporar a la producción del texto escrito los conocimientos socioculturales y sociolingüísticos adquiridos relativos a relaciones interpersonales y convenciones sociales, seleccionando y aportando información, ajustando la expresión al destinatario, al propósito comunicativo, al tema tratado y al soporte textual con cortesía.

CE4.3 Realizar en supuestos casos prácticos de gestión de reclamaciones, incidencias o malentendidos:

- Seleccionar los documentos para la formalización de la gestión deseada.
- Describir las características esenciales de la información o requerimiento propuesto de los materiales escritos del caso práctico.
- Expresar la aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje adecuado a la actividad profesional.
- Redactar un conjunto de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.
- Complementar el documento específico detallando los datos requeridos con precisión.
- Resumir informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.

Solicitar disculpas comunicando de manera clara y sencilla los errores cometidos

Contenidos Formativos

Contenidos conceptuales

Sentido general de la información oral:

- Gramática sobre usos y expresiones.
- Técnicas de comunicación.
- Características del establecimiento.
- Cultura de los turistas de habla (según idioma extranjero).

Información y documentación escrita:

- Política de la empresa – formatos de documentos (cartas, e-mail, mensajes cortos, presupuestos, etc.)
- Datos básicos de un documento (nombre, fecha, hora, cantidad de pasajero, tarifa y otros)
- Técnicas de comunicación.
- Materiales impresos de comunicación (carteles, afiches y otro).

Aspectos técnicos de la actividad profesional:

- Normas de Protocolo y cortesía en el servicio del establecimiento.
- Manual de funciones.
- Aspectos socioculturales (costumbres - modismos)

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.

- Técnicas de Comunicación (comunicación asertiva a superiores).

Terminología de uso, expresiones:

- Saludos y preguntas habituales del ámbito profesional.
- Generalidades del país (lengua extranjera). Ubicación, división política, capital, moneda, etc.
- Frases afirmativas y negativas de uso frecuente en conversaciones.
-

Contenidos procedimentales

Interpretación de informaciones orales

- Aplicar vocabulario técnico en su tarea diaria.
- Aplicar técnicas de trabajo en equipo en todo momento.
- Utilizar la comunicación no verbal en todo momento

Interpretación de la información escrita.

- Aplicar reglas gramaticales en el uso del idioma extranjero en documentos escritos.
- Identificar formatos de documentos utilizados en el ámbito profesional.
- Redactar diferentes tipos de documentos según necesidad y situación presentada.

Expresión Oral adaptado al canal de comunicación

- Aplicar protocolo de cortesía en la comunicación con el/los interlocutores adaptándose a canal de comunicación (presencial/Virtual).
- Manejo de herramientas y equipo informáticos en la comunicación.

Uso de terminologías y expresiones estructuradas en la respuesta.

- Manejo de documentación e información sencilla propia de la actividad profesional.
- Aplicar técnicas de atención a los pasajeros/huéspedes.
-

Contenidos actitudinales

- Asume responsabilidades en su ámbito laboral.
- Aplica criterios éticos en su quehacer diario.
- Disciplina en aplicación de protocolos y normativas.
- Actitud de trabajo en equipo en ejecución de las tareas.
- Actitud de escucha.
- Valoración de la confidencialidad.

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.
- 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

Aula polivalente

*Hasta 20 estudiantes
1,5 m² por estudiante*

*Hasta 40 estudiantes
1,5 m² por estudiante*

Equipamientos / Herramientas/Materiales didácticos:

Aula polivalente

- Notebook o PC (docente).
- Proyector multimedia.
- 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.
- Computadores necesarios en función del número de estudiantes con conexión a Internet (puede ubicarse en el laboratorio de informática o en el aula polivalente en el caso de disponer de carro portátil)
- Aplicaciones informáticas de uso general instaladas en los equipos.
- Pizarra acrílica, pincel y borrador.
- Otros materiales: regla T, escuadra (45°), cartabón (30 y 60°), compás, escalímetro, portaminas 0.3, 0.5 y 0.7, borrador, estilógrafo punta fina 0.1, 0.3 y 0.5, plantilla de letras, plantilla de símbolos, reglas curvas, hojas tamaño A2, A1 y A0 en distintos gramajes y tipos.
- Programas de diseño asistido por computador instalados en todos los equipos.
- Normativas:
- Normas de calidad.
- Reglamento de Baja Tensión de ANDE.
- Norma Paraguaya de instalaciones de BT (NP 2028 96).
- Ley N° 5668/2016 "De verificación y control de la calidad y seguridad de los productos y servicios en las instalaciones eléctricas" y Decreto N° 9265/2018 "Por el cual se Reglamenta la Ley N° 5668/2016..."
- Documentos de dibujo técnico.

Elementos necesarios, propios de la clase impartida:

- Equipo informático.
- Aplicaciones informáticas.
- Equipos de sonido y audiovisuales.
- Instrumentos de comunicaciones.
- Medios de transporte.
- Material de turismo. Material de oficina.