



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 /19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MODULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-1-

VISTO: El Memorándum N° 805/2019 de fecha 25 de noviembre de 2019, presentado por el Lic. David Cano, en su carácter de Coordinador General por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS), de la Unidad Técnica Interministerial del Consejo Nacional de Educación y Trabajo, y; -----

CONSIDERANDO:

Que, a través del referido Memorándum solicita el dictado de la Resolución Memorándum solicita el dictado de la Resolución "Por la cual se aprueba el Perfil Profesional de Intermediación y Promoción Turística, correspondiente a la Familia Profesional de Hospitalidad (HOSP), del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales, y los módulos formativos asociados al mismo."-----

Que, la Ley N° 5115/13 "Que crea el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social" en su Artículo 3° "OBJETIVOS", dispone: "Son objetivos principales del Ministerio, en el ámbito de su competencia entre otros, los siguientes: ...4. *"Formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar las políticas nacionales y sectoriales en las materias socio-laborales, derechos fundamentales en el ámbito laboral incorporando la perspectiva de género, seguridad y salud en el trabajo, difusión de la normativa, información laboral y del mercado de trabajo, diálogo social, en los conflictos y relaciones de trabajo, seguridad social, inspección del trabajo, promoción del empleo, intermediación laboral, formación profesional y capacitación para el trabajo, normalización y certificación de competencias laborales, autoempleo, reconversión laboral y migración laboral"*. -----

Que, el Decreto N° 5.442/2016, de fecha 17 de junio de 2016, reglamentó la Ley N° 1.652/2000 de fecha 26 de diciembre de 2000, que creó el Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral, y en su artículo 8° establece: "...tendrá las siguientes funciones: *"a) Planificar los programas públicos de capacitación; b) establecer las normas de aprobación, mediante la expedición de acreditaciones, de las instituciones de capacitación y acreditarlas conforme con las disposiciones del Título II del presente Decreto; c) Establecer las normas de reconocimiento de los cursos elegibles para impartirse en el sistema, y velar por su aplicación; entre otras..."*. -----

Sara Rivas
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social





RESOLUCIÓN MTESS N° 4259/19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-2-

- Que,** por su parte la Ley N° 1265/1987 "QUE MODIFICA LA LEY No 253/71 "QUE CREA EL SERVICIO NACIONAL DE PROMOCIÓN PROFESIONAL", establece en su Art. 2°: "... El SNPP tendrá como finalidad promover y desarrollar la formación profesional de los trabajadores, en todos los niveles y sectores de la economía, atendiendo fundamentalmente a la política ocupacional del Gobierno y al proceso de desarrollo nacional...". Y el Art. 3° establece que: "Para lograr su finalidad, el SNPP tiene las siguientes atribuciones: a) "Organizar y coordinar un sistema nacional de formación profesional y gerencial, de todos los sectores de la actividad económica, de conformidad con la política general del Gobierno". -----
- Que,** el perfil profesional de "Intermediación y Promoción Turística", correspondiente a la Familia Profesional de Hospitalidad - HOSP, ha sido diseñado en base a la Guía Metodológica Básica para la construcción de los módulos formativos asociados a perfiles profesionales, conforme al acta de validación de los perfiles profesionales N° 03 de fecha 31 de octubre de 2017.-----
- Que,** por Resolución MTESS N° 481/18 de fecha 02 de agosto de 2018; se aprobaron las Guías Metodológicas Básicas para la identificación de perfiles profesionales y de diseño de módulos formativos asociados, en el marco de la construcción del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales; los que constituyen materiales de gestión que contribuyen al logro de las iniciativas estratégicas planteadas para el fortalecimiento de la educación técnica y la capacitación laboral en todos los niveles de cualificación. -----
- Que,** por Resolución MTESS N° 732/17 de fecha 18 de octubre de 2017, se ha aprobado la estructura de los instrumentos a ser utilizados en la identificación de los Perfiles Profesionales y el diseño de los Módulos Formativos Asociados para la construcción del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales. -----
- Que,** existe la necesidad de fortalecer el sistema integrado para la gestión de la educación técnico-profesional y la capacitación laboral, en coordinación con el Ministerio de Educación y Ciencias y el sector productivo, avanzando en la construcción de un Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales. -----

Sara Rivas
Secretaría General



id



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 / 19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-3-

Que, la Ley N° 5749/2017 Que establece la carta orgánica del Ministerio de Educación y Ciencias", en su Artículo 28...dispone que "La Unidad Técnica Interministerial será la responsable de instalar y mantener actualizado el Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales". Del mismo modo, el Artículo 29 establece las funciones de la Unidad Técnica Interministerial en el inc. d) "Desarrollar y mantener actualizado el Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales". -----

Que, la Ley N° 5115/13, en su artículo 11 "Funciones Generales", establece que la Ministra en las áreas de trabajo, empleo y seguridad social, ejercerá las siguientes funciones y atribuciones generales: inc. 7 "Adoptar medidas de administración, coordinación, supervisión y control necesarias para asegurar el cumplimiento de las funciones de su competencia". -----

POR TANTO, en ejercicio de sus atribuciones legales; -----

LA MINISTRA DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

RESUELVE:

Art. 1° APROBAR el PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD – HOSP, del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales y los Módulos Formativos Asociados a los mismos; conforme a los anexos que forman parte de la presente Resolución. -----

Art. 2° DISPONER que la Unidad Técnica Interministerial, arbitre los mecanismos necesarios para la utilización e implementación efectiva de los Perfiles Profesionales y los Módulos Formativos Asociados a los mismos, aprobados por la presente Resolución, en forma conjunta con su par del Ministerio de Educación y Ciencias (MEC). -----

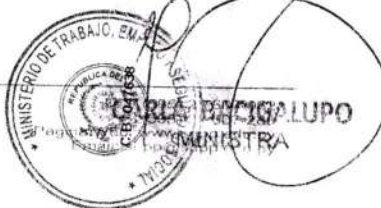
Art. 3° ENCOMENDAR a la Unidad Técnica Interministerial, la revisión del Perfil Profesional, aprobado mediante la presente Resolución, y su actualización conforme a requerimientos del sector productivo.-----

id

Avda. Molás López N°480
Asunción - Paraguay

Sara Rivas
Secretaria General

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social





Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 / 19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-4-

- Art. 4° ESTABLECER** que la Unidad Técnica Interministerial será la encargada del acompañamiento, monitoreo y seguimiento de la efectiva implementación del Perfil Profesional y los Módulos Formativos asociados al mismo, aprobados por la presente Resolución. -----
- 5°.- COMUNICAR** a quienes corresponda y cumplido archivar. -----

Sara Rivas
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Carla Bacigalupe
CARLA BACIGALUPE
MINISTRA

id



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



SINAFOCAL



SNPP

GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 / 19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MODULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-5-

PERFIL PROFESIONAL

Denominación	INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA	Nivel de Competencia	2 (dos)
Familia Profesional	Hospitalidad	Código del Perfil	HOSP0022_2
Competencia General	Asesorar, promocionar y vender productos o paquetes turísticos, de acuerdo a las normas o manual de procedimiento de la empresa, y las leyes vigentes.		
Ocupaciones y Puestos de Trabajo			Código CPO
Vendedor de agencia de viajes mayorista Promotor de agencia de viajes mayorista Vendedor de agencia de viajes minorista Promotor de agencia de viajes minorista Empleado de departamento de reservas			S/C
Activadores de pasajeros Agente, turismo - Agente de Empresa de transporte Agente, viajes Otros agentes de viajes no especificados			3414
Sectores Productivos y tipo de organizaciones en los que se integra			Código CNAEP
AGENCIAS DE VIAJES, OPERADORES TURÍSTICOS Y ACTIVIDADES CONEXAS			79
Esta división incluye las actividades de agencias, principalmente comprometidas en venta de viajes, paquetes turísticos, transporte y servicios de alojamiento al público en general y clientes comerciales y la actividad de organizar y montar paquetes turísticos que son vendidos a través de agencias de viajes o directamente por agentes tales como operadores de turismo; y otros servicios relacionados a viajes, incluso servicios de reservación.			
UNIDADES DE COMPETENCIA	Código CPO	Código de la Unidad de Competencia	
1. Asesorar y comercializar paquetes turísticos, analizando el mercado de turismo nacional, receptivo y emisivo.	3414	UC0070_2	

id

Avda. Molas Lopez N°480
Asunción - Paraguay

Sara Rojas
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL
CARLA PACIGALUPO
MINISTRA



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



SINAFOCAL
Sistema Nacional de
Formación Profesional



GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 / 19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MODULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-6-

2. Procesar solicitudes de reserva con el operador mayorista y otros prestadores de servicios turísticos, de acuerdo a la necesidad del cliente.	S/C	UC0071_2
3. Gestionar la verificación de las documentaciones, cupones / voucher y hacer el seguimiento post venta, de acuerdo al manual de procedimientos de la Agencia de viajes, operadores turísticos o actividades conexas.		UC0072_2
4. Comunicarse en inglés a nivel intermedio en las actividades del sector de hospitalidad.		UC0035_3

UNIDAD DE COMPETENCIA

Denominación	UC1.- Asesorar y comercializar paquetes turísticos, analizar el mercado de turismo nacional, receptivo y emisivo.		
Código	UC0070_2	Nivel de cualificación	2 (dos)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		
EC1. Analizar las necesidades del cliente para asesorar de acuerdo a sus características particulares (preferencias, edad, origen, condiciones físicas, tiempo disponible, comportamiento).	CD.1.1 El protocolo de bienvenida y presentación hacia el pasajero es aplicado según el manual de procedimientos de la empresa.		
	CD.1.2. Las informaciones más representativas de la demanda de la zona y sus variables son localizadas e interpretadas siguiendo los siguientes pasos: - Consultar al cliente cuál es la necesidad prioritaria que tiene. - Recabar la información para llevarla a la realidad. - Asesorar sobre posibles puntos turísticos de interés acorde al PAX. - Vender y promocionar el paquete turístico al cliente final.		

id

Avda. Molas Lopez N°480
Asunción - Paraguay

Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL
CARLA RACIGALUPO
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 / 19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-7-

	CD.1.3. La oferta turística de la zona y los recursos susceptibles de ser comercializados como Servicios Opcionales son identificados siguiendo los siguientes pasos: - Verificar con el registro de turismo, redes sociales, u otro medio, cuales son las ofertas turísticas. - Catalogar las ofertas turísticas, de acuerdo a cada modalidad (turismo de aventura, cultural, naturaleza, etc.). - Conocer y negociar con los posibles proveedores de productos turísticos.
	CD.1.4. Las fuentes de información turística primarias y secundarias son identificados, seleccionados e interpretados efectivamente siguiendo el manual de procedimientos de la empresa para realizar las promociones y ventas adecuadas.
EC2. Seleccionar la información turística requerida siguiendo los procedimientos establecidos por cada entidad.	CD.2.1. Los métodos más adecuados para la recogida de datos aplicables a los paquetes turísticos a diseñar o ya diseñados, son seleccionados siguiendo el manual de procedimientos de la empresa, para mejor aprovechamiento de sus recursos.
	CD.2.2. La evolución y el comportamiento de la oferta turística de la zona, es analizada para validar la información recabada.
	CD.2.3. La disponibilidad de los servicios elegidos por el pasajero, es verificada con los prestadores de servicios turísticos, de acuerdo al manual de procedimiento de la empresa.

ld

Sara Ribas
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

Avda. Molas López N° 480
Asunción - Paraguay





Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



SINAFOCAL



GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 /19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MODULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-8-

EC3. Comunicar a los pasajeros la información necesaria de acuerdo a las necesidades de los mismos.	CD.3.1. La información recogida para el diseño de acciones comerciales es realizada a fin de mejorar las promociones adecuadas al mercado turístico.
	CD.3.2. La comunicación de información es realizada de acuerdo al plazo establecido con el pasajero, siguiendo el manual de procedimiento de la empresa.
	CD.3.3. Las dudas por parte del pasajero son evacuadas de acuerdo al manual de procedimiento de la empresa.
	CD.3.4. La comunicación con los clientes es fluida, utilizando el medio más eficaz para poder conseguir una buena interacción y comprensión en la misma.

Contexto de aplicación
Medios y materiales
Equipo informático. Conexión a internet. Impresoras. Material promocional. Material de oficina diverso. Equipos y materiales de guiado.
Información
Información turística: guías, folletos turísticos, páginas web, horarios, mapas, tarifarios, catálogos, directorios, manuales de transporte, etc.
Información de servicios básicos tanto de forma impresa, como en soporte informático sobre proveedores. Procedimiento de atención a clientes. Normativa legal.
Principales resultados de trabajo
- Registro generado. - Reportes generados. - Plan de actividades preparado. - Registro e informes generados. - Itinerario elaborado. - Coordinación de actividades. - Plan de contingencia.

id

Avda. Molins López N° 480
Asunción - Paraguay

Sara Ribas
Secretaría General





Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



SINAFOCAL



GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 /19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-9-

Denominación	UC2.- Procesar solicitudes de reserva con el operador mayorista y otros prestadores de servicios turísticos, de acuerdo a la necesidad del cliente.		
Código	UC0071_2	Nivel de cualificación	2 (dos)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		
EC1. Identificar la operadora mayorista que presente la mejor opción para ofertar al cliente el producto final.	CD.1.1. Procesar información de acuerdo a la demanda requerida, para asesorar en la selección del producto turístico.		
	CD.1.2. Asesorar e Identificar los servicios que componen la oferta turística seleccionada, y definir las formas administrativas de la comercialización		
	CD.1.3. Seleccionar la operadora mayorista con quien trabajar de acuerdo a la demanda solicitada por el cliente		
	CD.1.4. Procesar la información recogida para seguidamente asesorar al cliente en las ofertas de los opcionales.		
	CD.1.5. Presentar las opciones administrativas para inducir y orientar al cierre de venta, que mejor convenga a las partes.		
EC2. Reservar y confirmar lo seleccionado por el pasajero con los prestadores de servicios turísticos.	CD.2.1. Las reservas son procesadas o realizadas según los requerimientos del pasajero, de acuerdo al manual de procedimientos de la empresa y las normas vigentes.		
	CD.2.2. La adquisición de los servicios son adquiridos de acuerdo a los convenios realizados con los prestadores de servicios turísticos.		
	CD.2.3. Seleccionar la operadora mayorista con quien trabajar de acuerdo a la demanda solicitada por el cliente.		
EC3. Procesar el cobro de acuerdo a la política de la empresa y al manual de procedimiento.	CD.3.1. El pasajero es informado del total del pago de acuerdo al servicio adquirido y al procedimiento de la empresa.		

id

Sara Rivas

Secretaría General

Avda. Molás López N° 480
Asunción - Paraguay

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social





Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



SINAFOCAL
Asociación de Profesionales de la Industria del Turismo



SNPP
Sistema Nacional de
Promoción Profesional

GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 /19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-10-

	CD.3.2. El pago es procesado de acuerdo al medio de pago elegido siguiendo el procedimiento establecido y las normativas vigentes.
	CD.3.3. La factura de pago es entregada al pasajero de acuerdo al manual de procedimiento de la empresa.

Contexto de aplicación
Medios y materiales
Equipo informático. Conexión a internet. Impresoras. Material promocional. Material de oficina diverso. Equipos y materiales de guiado.
Información
Guía o lista de prestadores de servicios turísticos. Información impresa o en digital de los prestadores de servicios turísticos sobre los productos ofertados. Normativa legal vigente.
Principales resultados de trabajo
- Registro generado. - Coordinación de actividades. - Reportes generados. - Plan de contingencia. - Plan de actividades preparado. - Registro e informes generados. - Itinerario elaborado.

Denominación	UC3.- Gestionar la verificación de las documentaciones, cupones/voucher y hacer el seguimiento post venta, de acuerdo al manual de procedimientos de la Agencia de viajes, operadores turísticos o actividades conexas.		
Código	UC0072_2	Nivel de cualificación	2 (dos)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		

id

Avda. Molás Lopez N°480
Asunción - Paraguay





Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



SINAFOCAL



GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 /19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.------

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-11-

EC1. Aplicar conocimientos técnicos para verificar la elaboración de cupones de servicios y documentación requerida para cada programa de viaje.	CD.1.1. La información es procesada y adecuada al programa de viaje.
	CD.1.2. Los documentos cupones de servicios son identificados y clasificados de acuerdo a los servicios contratados. CD.1.3. El control o seguimiento a los prestadores de servicios turísticos, se realizara vía intermediación de la Operadora a objeto de optimizar la calidad de los servicios.
EC2. Realizar seguimiento post venta, desde el inicio hasta la finalización del programa de viaje y su evaluación final por parte del cliente.	CD.2.1. El pasajero es contactado y asistido durante su viaje, si es necesario y de acuerdo al manual de procedimiento de la empresa. CD.2.2. Los prestadores de servicios turísticos son contactados en caso de presentarse alguna modificación o problema durante el viaje. Las reclamaciones, en caso que haber, son tratadas según el manual de procedimientos de la empresa. CD.2.3. Los servicios adquiridos son informados al mismo de acuerdo al manual de procedimientos de la empresa.
EC3. Negociar opciones administrativas con las operadoras y prestadores de servicio turístico a fin de llegar mejores convenios comerciales..	CD.3.1. Los convenios comerciales se negocian de acuerdo a cantidad de personas; individual o grupal. A los servicios; alojamiento, transporte, alimentación, opcionales y a convenios de exclusividad según el manual de procedimientos de la empresa.

id

Avda. Molás López N° 480
Asunción - Paraguay

Sara Rivas
Secretaría General



(595) 21 663-062
(595) 21 667-269
Página Web: www.snpp.edu.py
Email: snpp@snpp.edu.py



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 /19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-12-

	CD.3.2. Las formas de pagos; Pre pago de acuerdo al plazo en tiempo. Pago al contado; en efectivo y en la moneda acordada. Pago Financiado; de acuerdo a plazo establecido a convenios de exclusividad, según el manual de procedimientos de la empresa. CD.3.3. Las Negociaciones se proponen considerando convenios de exclusividad; por temporada, destinos u ofertas especiales, según el manual de procedimientos de la empresa.
--	---

Contexto de aplicación
Medios y materiales
Equipos informáticos, impresoras, conexión a internet, material de oficina, post.
Información
Lista de convenios de exclusividad realizados para la comercialización del producto.
Procedimiento de atención al cliente.
Normativa legal vigente.
Principales resultados de trabajo
- Registro generado. - Coordinación de actividades. - Reportes generados. - Plan de contingencia. - Plan de actividades preparado.

Sara Rivas
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



id



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 /19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-13-

Denominación	UC4.- Comunicarse en inglés a nivel intermedio en las actividades del sector de hospitalidad.		
Código	UC0035_3	Nivel de cualificación	3 (tres)
Elementos de competencia	Criterios de desempeño		
EC1. Interpretar información oral expresada por los clientes y proveedores en el ámbito de la hospitalidad.	CD.1.1. La expresión oral de los clientes y proveedores se interpreta, empleando el inglés, de forma fluida para prestar un servicio adecuado a las necesidades del cliente extranjero.		
	CD.1.2. Los requerimientos en idioma inglés relativas a: • Atención directa a peticiones de clientes. • Resolución de trámites en alojamientos, agencias de viajes, oficinas de información turística, medios de transporte, etc. • Demandas de información por parte de los clientes. • Gestión de reservas y venta de servicios demandados por los clientes. • Negociación con clientes y proveedores para la prestación de servicios, contratación o venta. • Acompañamientos de guiado a grupos e interpretación de patrimonio. • Se resuelven efectivamente.		
	CD.1.3. Las interpretaciones de conversaciones complejas en inglés, se realizan teniendo en cuenta diversas condicionantes como el medio de comunicación (directos o por teléfono, videoconferencia, etc.), características del emisor, tiempo disponible, acentos, ruidos y distorsiones en la comunicación.		
	CD.1.4. Los conflictos y situaciones de reclamaciones, quejas o insatisfacciones expresadas de forma oral por los clientes se solucionan mediante el uso de un lenguaje fluido procurando satisfacer sus requerimientos.		

id

Avda. Molins Lopez N°480
Asunción - Paraguay

Sara Rivas
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social





RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 /19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-14-

EC2. Producir mensajes de complejidad alta en lengua inglesa en la relación con clientes y proveedores e intercambiar información con otros profesionales del área turística.	CD.2.1. La comunicación oral con los clientes se realiza produciendo mensajes de complejidad, bien estructurados, utilizando el lenguaje de la profesión con fluidez y rapidez. CD.2.2. Los mensajes de atención a clientes se producen, 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. CD.2.3. Las solicitudes de información, ya sea de grupos o individuales, sobre las actividades turísticas programadas o las de acompañamiento y asistencia se responden con rapidez. CD.2.4. El servicio, modalidad y cuestión relevante se informa oralmente de acuerdo al desarrollo de la asistencia brindada a los clientes. CD.2.5. La lengua inglesa se utiliza en la resolución de contingencias, situaciones de emergencia y deficiencias producidas durante la prestación de los servicios turísticos. CD.2.6. Las reclamaciones y quejas expresadas por los clientes, se resuelven de forma fluida mediante argumentaciones elaboradas, utilizando un lenguaje profesional adecuado a cada situación planteada en las diversas áreas turísticas. CD.2.7. La interacción en inglés se efectúa utilizando un lenguaje estándar, atendiendo a las diversas situaciones presencial o telefónica, número de interlocutores, claridad de la pronunciación, acentos, ruidos, interferencias y distorsiones.
EC3. Interpretar mensajes escritos de complejidad media/alta necesarios para el ejercicio de su actividad profesional.	CD.3.1. La documentación escrita en lengua inglesa referida a instrucciones, informes, manuales, cartas, correos electrónicos, etc., se interpreta de forma ágil y eficaz.

id

Avda. Molas López N°480
Asunción - Paraguay

Sara Rivas
Secretaría General





Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 /19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-15-

	CD.3.2. La comprensión necesaria para la interpretación de peticiones de información, reservas, y solicitudes de diversos servicios se produce siguiendo los procedimientos establecidos. CD.3.3. La información en lengua inglesa sobre destinos, servicios y precios, se interpreta para la preparación de sus servicios turísticos. CD.3.4. La comprensión escrita de la lengua inglesa se efectúa 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.
EC4. Producir documentos escritos en lengua inglesa de complejidad media/alta utilizando el lenguaje propio de su ámbito profesional.	CD.4.1. Los documentos escritos en lengua inglesa, gramatical y ortográficamente correctos se interpretan, produciendo instrucciones, cartas, correos electrónicos y avisos, referidos a situaciones de su actividad turística. CD.4.2. Los documentos de interés general se redactan para los clientes (horarios, fechas, precios) así como notificaciones de avisos, demandas informativas, etc. CD.4.3 Las reservas y ventas de servicios turísticos se realizan por escrito utilizando la lengua inglesa y si fuere necesario cumplimentando bonos, billetes, confirmaciones y contratos. CD.4.4. Las quejas y reclamaciones de clientes, así como el requerimiento de demandas de información, tanto de clientes como de proveedores se redactan por escrito en la lengua inglesa.

Sara Rivas
Asesora General



Id



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 / 19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MODULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-16-

Contexto de aplicación
Medios y materiales
Equipo informático. Aplicaciones informáticas. Equipos de sonido y audiovisuales. Instrumentos de comunicaciones. Medios de transporte. Material de turismo. Material de oficina.
Información
Manuales de lengua inglesa. Gramática inglesa sobre usos y expresiones. Diccionarios bilingües y de sinónimos. Publicaciones turísticas en inglés, manuales de turismo, catálogos, periódicos, revistas turísticas. Documentación especializada. Manuales de cultura de los turistas de habla inglesa para el conocimiento de sus hábitos.
Principales resultados de trabajo
Comunicación con los clientes en inglés establecido. Gestión y servicios turísticos en lengua inglesa prestados. Negociaciones con clientes y proveedores establecidos. Interpretación de documentos profesionales y técnicos relacionados con las actividades turísticas. Servicios de atención a clientes, resolución de quejas y reclamaciones en lengua inglesa efectuados. Documentos escritos relacionados con la actividad turística cumplimentados.

FICHA TÉCNICA DEL DOCUMENTO

Actividad conjunta entre el Ministerio de Educación y Ciencias y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social a través de la Unidad Técnica Interministerial del Consejo Nacional de Educación y Trabajo (CNET), para la construcción del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales.

Toda la información suministrada en el presente documento podrá ser utilizada mencionando la fuente.

Sara Rivas
Ejecutiva General
Unidad Técnica Interministerial del Consejo Nacional de Educación y Trabajo



id

Avda. Molás Lopez N°480
Asunción - Paraguay

Tel.: (595) 21 603-062
(595) 21 607-289
Página Web: www.snpp.edu.py
Email: snpp@snpp.edu.py

RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 /19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MODULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-17-

Autoridades Ministeriales

Eduardo Petta San Martín, Ministro de Educación y Ciencias

Robert Cano Paredes, Viceministro de Educación Básica.

Ramona Celeste Mancuello de Román, Viceministra de Educación Superior y Ciencias
Modesto Napoleón Segovia Boltes, Coordinador General Ministerio de Educación y Ciencias - Unidad Técnica Interministerial – Consejo Nacional de Educación y Trabajo.

Tania Quintana de Giangiacomo, Coordinadora Adjunta Ministerio de Educación y Ciencias - Unidad Técnica Interministerial – Consejo Nacional de Educación y Trabajo.

Lizzie Raquel Miranda de Seall, Directora General de Educación Permanente para Personas Jóvenes y Adultas.

Gricelda Fleitas de Duarte, Directora de Educación Profesional para Personas Jóvenes y Adultas.

Teresa Dejesús Oviedo González, Directora General de Desarrollo Educativo.

Silveria Laguardia Viñales, Directora de Currículum

Griselda Beatriz Lozantos Martinez, Directora de Orientación Educativa.

Marcelo Adrián Duprat Díaz, Director General de Asesoría Jurídica

Ceferino Ruíz Olivella, Director General de Tercer Ciclo de la Educación Escolar Básica y la Educación Media.

Dora Digna González Ayala, Directora de Gestión Pedagógica del Bachillerato Técnico y Formación Profesional Media.

Norma López Rolandi, Dirección General de Universidades, Institutos Superiores e Institutos Técnicos Superiores.

Ángel Adrián Ayala, Dirección de Institutos Técnicos Superiores.

Carla Bacigalupo Planás, Ministra de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

Luis Orué, Viceministro de Trabajo

Daniel Sánchez, Viceministro de Empleo y Seguridad Social

David Alejandro Cano Quiñones, Coordinador General Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social – Unidad Técnica Interministerial – Consejo Nacional de Educación y Trabajo.

Alfredo Javier Mongelós, Secretario Técnico, Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral.

Addis Merlo de Maciel, Directora General Servicio Nacional de Promoción Profesional.

id



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



SINAFOCAL



GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 / 19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-18-

Grupo de trabajo de identificación de Perfiles Profesionales - Familia Profesional: HOSPITALIDAD (HOSP)

Perfil Profesional: INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA

Nivel de cualificación: 2 (dos) - Código del Perfil: HOSP 0022_2

Integrantes del Grupo de Trabajo - AÑO 2017

Lourdes Fernández, Servicio Nacional de Promoción Profesional – SNPP; Violeta Laconich, Dirección General de Educación Permanente

Expertos ocupacionales consultados

Guadalupe Viveros, Consultora en Turismo.

Mónica Caballero, Asociación de Agencias de Viajes y Turismo (ASATUR).

Revisión Metodológica – Año 2017

Violeta Laconich, Dirección General de Educación Permanente

Zunilda Leguizamón, Dirección General de Educación Permanente

Fecha de cierre del documento 11 de octubre de 2017.

Fecha de validación final con el sector productivo: Reunión de Validación de fecha 31 de octubre de 2017 Acta N°3.

Lugar: Asociación Industrial Hotelera del Paraguay.

Participantes:

Reinaldo Viveros, Asociación Paraguaya de Guías de Turismo-APGT; Aldo Insfrán, Secretaría Nacional de Turismo-SENATUR; Mónica Caballero, Asociación Paraguaya de Agencias de Viajes y Empresas de Turismo-ASATUR; Víctor Chamorro, Asociación Industrial Hotelera del Paraguay-AIHPY; Guadalupe Viveros, Consultora Nacional OEI; Magdalena Santacruz, Dirección General de Educación Técnica y Profesional; Lourdes Verón, Programa NEO; Lourdes Fernández, Servicio Nacional de Promoción Profesional; Violeta Laconich, Dirección General de Educación Permanente; Ingrid Roy, Dirección General de Educación Permanente.

Apoyo Técnico – Año 2019

Adriana Careaga Aranda, Unidad Técnica Interministerial - MEC.

Sara Rivas
Secretaría General



CARLA BACIGALUPO
MINISTRA

id



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 4259/19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-19-

Integrantes del Equipo Normativo – Año 2019

Tania Quintana de Giangiacomo Unidad Técnica Interministerial – MEC, Santiago Álvarez - Unidad Técnica Interministerial - MEC, Martha Cárdenas - Dirección de Asesoría Jurídica – SNPP, Lizza Fanny Rivas Dirección General del Tercer Ciclo de la EEB y de la EM - MEC.

Fecha de cierre del documento: 16 de octubre de 2019.

MÓDULOS FORMATIVOS

FAMILIA PROFESIONAL : HOSPITALIDAD

PERFIL PROFESIONAL : INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA

NIVEL DE CUALIFICACIÓN : 2 (DOS)

UNIDADES DE COMPETENCIA ASOCIADAS

UNIDADES DE COMPETENCIA		Código de la Unidad de Competencia
1. Asesorar y comercializar paquetes turísticos, analizando el mercado de turismo nacional, receptivo y emisivo.		UC0070_2
2. Procesar solicitudes de reserva con el operador mayorista y otros prestadores de servicios turísticos, de acuerdo a la necesidad del cliente.		UC0071_2
3. Gestionar la verificación de las documentaciones, cupones/voucher y hacer el seguimiento post venta, de acuerdo al manual de procedimientos de la Agencia de viajes, operadores turísticos o actividades conexas.		UC0072_2
4. Comunicarse en inglés a nivel intermedio en las actividades del sector de hospitalidad.		UC0035_3
MÓDULOS FORMATIVOS	Carga Horaria	Código del Módulo Formativo
1. Venta y comercialización de paquetes turísticos.	80	MF0043_2
2. Gestión de servicios de reserva.	120	MF0044_2
3. Gestión administrativa en Agencias de Viaje.	80	MF0058_2
4. Inglés a nivel intermedio para turismo.	80	MF0021_3

id

Avda. Molás López N°480
Asunción - Paraguay.

Sara Fanny Rivas
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL
SARA FANNY RIVAS
MINISTRA
(5956) 2607-289
Página Web: www.mteedu.py
Correo electrónico: mteedu@edu.py



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 /19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-20-

MÓDULO 1
Denominación: Venta y comercialización de paquetes turísticos.
Código: MF0043_2
UC asociada: Asesorar y comercializar paquetes turísticos, analizando el mercado de turismo nacional, receptivo y emisivo.
Nivel: 2 (dos)
Duración: 80 horas
Objetivo General: Asesorar y comercializar paquetes turísticos, analizando el mercado de turismo nacional, receptivo y emisivo.
Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación
RA.1. Analizar las necesidades del cliente para asesorar de acuerdo a sus características particulares (preferencias, edad, origen, condiciones físicas, tiempo disponible, comportamiento).
CE.1.1. Aplica el protocolo de bienvenida y presentación al pasajero según el manual de procedimientos de la empresa.
CE.1.2. Asesora sobre los servicios que componen la oferta turística seleccionada, de acuerdo con la planificación general de la empresa o entidad, con el número y variedad de servicios programados y con los objetivos cuantitativos y cualitativos fijados para la unidad de información y distribución de oferta turística.
CE.1.3. Identifica los servicios que componen la oferta turística seleccionada definiendo las formas administrativas de la comercialización
CE.1.4. Identifica las fuentes de información turística primarias y secundarias efectivamente siguiendo el manual de procedimientos de la empresa para realizar las promociones y ventas adecuadas.
CE.1.5. Selecciona las fuentes de información turística primarias y secundarias efectivamente siguiendo el manual de procedimientos de la empresa para realizar las promociones y ventas adecuadas.
CE.1.6. Interpreta las fuentes de información turística primarias y secundarias efectivamente siguiendo el manual de procedimientos de la empresa para realizar las promociones y ventas adecuadas.
CE.1.7. Reconoce la importancia de las agencias de viajes en la dinámica del sector turismo.
RA.2. Gestionar la selección de la información recabada siguiendo los procedimientos de la empresa.

id

Avenida Molán López N° 480
Asunción - Paraguay

Sara Rivas
Secretaria General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



SARA BACIGALUPO
MINISTRA

Tel: (595) 221 803-002
Fax: (595) 221 807-769
Correo Web: mte@mtss.gov.py
mtss@mtss.gov.py



RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 /19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MODULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-21-

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

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

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

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

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

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

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

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

Contenidos formativos

- **Asesoramiento al cliente en turismo.**

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

- **Análisis de la normativa vigente.**

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

- **Gestión de la comunicación con el cliente de turismo.**

- o Conocimiento de la normativa turística vigente a nivel nacional e internacional.
- o Manejo de herramientas de comunicación.
- o Manejo del vocabulario adecuado al turismo.
- o Expresión corporal y buena presencia frente al pasajero.
- o Conocimientos de base de cálculo del turismo.

id

Avda. Molas López N° 450
Asunción - Paraguay

Sara Rivas
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social





RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 /19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-22-

Actitudinales del Módulo

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

Altas dosis de responsabilidad ante éxitos, errores y fracasos.

Requisitos mínimos de los participantes

- Educación Escolar Básica (Tercer ciclo) concluida.
- Educación Básica Bilingüe para Jóvenes y Adultos concluido.
- 15 años de edad.

Perfil del profesional formador

- MEC - Para ejercer la profesión docente se requiere como mínimo título habilitante para el nivel/disciplina respectiva con formación pedagógica.
- MTESS - Certificado o especialización en el área con formación metodológica.
- Curso de especialización en el área.
- Experiencia laboral de 2 años.

Requisitos básicos de infraestructura, espacio y equipamiento

Espacios

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

Instalaciones

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

id

Avda. Matías López N° 480
Asunción - Paraguay

Sara Rivas
Secretaría General

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social





Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 /19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MODULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-23-

Equipamientos y materiales

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

Mobiliarios

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

MÓDULO 2

Denominación: Gestión de servicios de reserva.

Código: MF0044_2

UC asociada: Procesar solicitudes de reserva con el operador mayorista y otros prestadores de servicios turísticos, de acuerdo a la necesidad del cliente.

Nivel: 2 (dos)

Duración: 120 horas

Objetivo General: Procesar solicitudes de reserva con el operador mayorista y otros prestadores de servicios turísticos, de acuerdo a la necesidad del cliente.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

RA.1. Identificar la operadora mayorista que presente la mejor opción para ofertar al cliente el producto final.

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

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

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

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

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

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

id

Avda. Molina López N° 480
Asunción - Paraguay

Sara Echeverría
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



REPUBLICA DEL PARAGUAY
MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL
SECRETARÍA GENERAL



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 /19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MODULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-24-

RA.2. Reservar y confirmar lo seleccionado por el pasajero con los prestadores de servicios turísticos.

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

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

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

RA.3. Procesar el cobro de acuerdo a la política de la empresa y al manual de procedimiento.

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

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

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

Contenidos formativos

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

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

2. Gestión de reservas.

- 2.1. Modalidades del Turismo y elementos que lo componen.
- 2.2. Importancia del Turismo.
- 2.3. Oferta turística y sus componentes.
- 2.4. Infraestructura turística: alojamientos, restauración, oferta de ocio, otras.
- 2.5. Infraestructura básica: accesos, abastecimientos, sanidad, etc.
- 2.6. Normativa y Código del ejercicio de la profesión de la Asociación Paraguaya de Agencia de Viajes y Empresas de Turismo (ASATUR).
- 2.7. Manual de procedimiento de la empresa por sector.
- 2.8. Reglamento interno de la empresa.
- 2.9. El producto turístico y sus componentes.
- 2.10. Concepto de itinerario, atractivo turístico y jerarquización turística.
- 2.11. Normativa sobre pasajeros nacionales e internacionales.

id

Avda. Molas López N°480
Asunción - Paraguay

Sara Rivero
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



CA. BARTALUPO
MINISTRA



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 / 19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-25-

2.12. Disposiciones legales.

2.13. Acuerdos comerciales (conceptualización).

3. Procesos de cobro.

3.1. Normativa y Código del ejercicio de la profesión de la Asociación Paraguaya de Agencia de Viajes y Empresas de Turismo (ASATUR).

3.2. Manual de procedimiento de la empresa por sector.

3.3. Reglamento interno de la empresa.

3.4. Concepto de liquidación y facturación.

3.5. Conocimiento básico de las normativas impositivas vigentes.

3.6. Normativa sobre facturación para pasajeros nacionales e internacionales.

3.7. Disposiciones legales sobre acuerdos comerciales.

Actitudinales del Módulo

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

Requisitos mínimos de los participantes

- Educación Escolar Básica (Tercer ciclo) concluida.
- Educación Básica Bilingüe para Jóvenes y Adultos.
- 15 años de edad.

Perfil del profesional formador

- MEC - Para ejercer la profesión docente se requiere como mínimo título habilitante para el nivel/disciplina respectiva con formación pedagógica.
- MTESS - Certificado o especialización en el área con formación metodológica.
- Curso de especialización en el área.
- Experiencia laboral de 2 años.

Requisitos básicos de infraestructura, espacio y equipamiento

Espacios

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

id

Avda. Molas Lopez N° 489
Asunción - Paraguay

Sora Rivas
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



CARLA BACIGALUPE
MINISTRA



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 / 19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-26-

Instalaciones

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

Equipamientos y materiales

- Proyector multimedia
- Laptop para el docente.
- Proyector multimedia.
- 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.

MÓDULO 3

Denominación: Gestión administrativa en Agencias de Viaje.

Código: MF0058_2

UC asociada: Gestionar la verificación de las documentaciones, cupones/voucher y hacer el seguimiento post venta, de acuerdo al manual de procedimientos de la Agencia de viajes, operadores turísticos o actividades conexas.

Nivel: 2 (dos)

Duración: 80 horas

Objetivo General: Gestionar la verificación de las documentaciones, cupones/voucher y hacer el seguimiento post venta, de acuerdo al manual de procedimientos de la Agencia de viajes, operadores turísticos o actividades conexas.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

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

CE.1.1.1. Contacta con el pasajero de acuerdo al manual de procedimiento de la empresa para garantizar su viaje, es contactado y asistido durante su viaje, si fuera necesario.

CE.1.1.2. Contacta con los prestadores de servicios turísticos a fin de comunicar si hubiese modificación o problema durante el viaje.

id

Avda. Molas López N°480
Asunción - Paraguay

Sara Rivas
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



TEL: (595) 21 603-062
(595) 21 607-235
Página Web: www.snpp.edu.py

CARLA PACIGALLO
MINISTRA



RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 /19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-27-

CE.1.3. Actúa con celeridad en caso de que hubiese reclamaciones siguiendo el manual de procedimientos de la empresa.

CE.1.4. Informa a los prestadores sobre los servicios adquiridos de acuerdo al manual de procedimientos de la empresa.

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

CE.2.1. Presenta los trabajos principalmente de concientización a las autoridades competentes de la comunidad.

CE.2.2. Presenta los trabajos, una vez presentados a las autoridades, a los miembros de la comunidad.

CE.2.3. Identifica los componentes de la oferta turística (transporte, alojamiento, gastronomía, guiatra, atractivo turístico), para lograr convenios / alianzas de comercialización.

CE.2.4. Elabora proyectos de creación, mejora y desarrollo de productos y servicios turísticos en ámbitos locales, analizando la potencialidad turística de la zona y las características de la demanda actual y potencial.

CE.2.5. Aplica los principios de desarrollo sostenible y de protección ambiental al programar las actuaciones.

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

CE.3.1. Negocia los convenios comerciales de acuerdo a la cantidad de personas (individual o grupal), a los servicios (alojamiento, transporte, alimentación, opcionales) y a convenios de exclusividad según el manual de procedimientos de la empresa.

CE.3.2. Las formas de pagos; pre pago de acuerdo al plazo en tiempo. Pago al contado; en efectivo y en la moneda acordada. Pago Financiado; de acuerdo a plazo establecido a Convenios de Exclusividad, según el manual de procedimientos de la empresa.

CE.3.3. Propone las negociaciones considerando convenios de exclusividad; por temporada, destinos u ofertas especiales, según el manual de procedimientos de la empresa.

Contenidos formativos

1. Conocimientos técnicos de documentación requerida por cada programa de viaje.

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





Ministerio
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 /19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MODULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-28-

2. Acompañamiento post venta y evaluación de satisfacción del cliente.

- 2.1. Manual y normativa interna de las empresas del sector.
- 2.2. El producto turístico y sus componentes.
- 2.3. Concepto de ruta, circuito, itinerario, inventario turístico.
- 2.4. Normativa sobre viajeros nacionales e internacionales.
- 2.5. Protocolos de procedimiento de la empresa en caso de emergencia.
- 2.6. Disposiciones legales sobre acuerdos comerciales.
- 2.7. Encuestas de satisfacción.
- 2.8. La fidelización.

3. Opciones administrativas con las operadoras y prestadores de servicio turístico.

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

Actitudinales del Módulo

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

Requisitos mínimos de los participantes

- Educación Escolar Básica (Tercer ciclo) concluida.
- Educación Básica Bilingüe para Jóvenes y Adultos concluida
- 15 años de edad.

Perfil del profesional formador

- MEC - Para ejercer la profesión docente se requiere como mínimo título habilitante para el nivel/disciplina respectiva con formación pedagógica.
- MTESS- Certificado o especialización en el área con formación metodológica.
- Experiencia laboral de 2 años.

Id

Avda. Molás López N°480
Asunción - Paraguay

Sara Rivero
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Tel: (+595) 21 603-062
(+595) 21 607-289
mtepp.edu.py
mtepp.edu.py



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 /19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-29-

Requisitos básicos de infraestructura, espacio y equipamiento
Espacios - 20 alumnos recomendables como mínimo. - Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna. - Aula de gestión de 45 m²
Instalaciones - Pizarra acrílica. - Iluminación adecuada para la sala de clase. - Sistema de aire acondicionado y ventilación. - Extintores y sistemas de seguridad.
Equipamientos y materiales - Proyector multimedia - Laptop para el docente. - Proyector multimedia. - 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.

MÓDULO 4
Denominación: Inglés a nivel intermedio para turismo.
Código: MF0021_3
UC asociada: Comunicarse en inglés a nivel intermedio en las actividades del sector de hospitalidad.
Nivel: 3 (tres)
Duración: 80 horas
Objetivo General: Comunicarse en inglés a nivel intermedio en las actividades del sector de hospitalidad.
Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

id

Avda. Molas Lopez N° 480
Asunción - Paraguay

SECRETARÍA GENERAL
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social





Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



SINAFOGAL



GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 / 19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-30-

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

CE1.1. Interpreta la expresión oral de los clientes y proveedores, empleando el inglés, de forma fluida para prestar un servicio adecuado a las necesidades del cliente extranjero.

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

- Atención directa a peticiones de clientes.
- Resolución de trámites en alojamientos, agencias de viajes, oficinas de información turística, medios de transporte, etc.
- Demandas de información por parte de los clientes.
- Gestión de reservas y venta de servicios demandados por los clientes.
- Negociación con clientes y proveedores para la prestación de servicios, contratación o venta.
- Acompañamientos de guiado a grupos e interpretación de patrimonio.

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

CE1.4. Resuelve conflictos y situaciones de reclamaciones, quejas o insatisfacciones expresadas de forma oral por los clientes, mediante el uso de un lenguaje fluido procurando satisfacer sus requerimientos.

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

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

CE2.2. Produce mensajes de atención a clientes, en conversaciones referidas a situaciones propias del servicio turístico brindado, ya sea en visitas, alojamientos, congresos, o cualquier otra situación de su área de trabajo.

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

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

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

CE2.6. Resuelve de forma fluida las reclamaciones y quejas expresadas por los clientes, mediante argumentaciones elaboradas, utilizando un lenguaje profesional adecuado a cada situación planteada en las diversas áreas turísticas.

CE2.7. Efectúa la interacción en inglés utilizando un lenguaje estándar, atendiendo a las diversas situaciones presencial o telefónica, número de interlocutores, claridad de la pronunciación, acentos, ruidos, interferencias y distorsiones.

id

Avda. Molás López N°480
Asunción - Paraguay

Sara Rivas
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social





Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 / 19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-31-

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

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

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

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

CE3.4. Realiza la comprensión escrita de la lengua inglesa incluyendo condicionantes como el canal de comunicación: oral o escrito, costumbres en el uso de la lengua, grafía deficiente o cualquier otra alteración que pueda modificar el mensaje escrito.

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

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

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

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

CE4.4. Registra por escrito en lengua inglesa, quejas y reclamaciones de clientes, así como el requerimiento de demandas de información, tanto de clientes como de proveedores.

Contenidos formativos

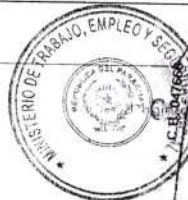
Procedimentales

- 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.

id

Avda. Molia López N° 480
Asunción - Paraguay

Sara Piñero
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social
Tel: (595) 21 603-062
(595) 21 607-288
CARRA BARRALLO
MINISTRA

RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 / 19

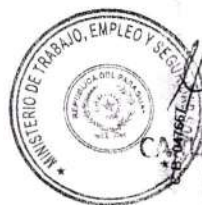
POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MODULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-32-

Conceptuales
- Manuales de lengua inglesa. Gramática inglesa sobre usos y expresiones. - Diccionarios bilingües y de sinónimos. - Publicaciones turísticas en inglés, manuales de turismo, catálogos, periódicos, revistas turísticas. - Documentación especializada. - Manuales de cultura de los turistas de habla inglesa para el conocimiento de sus hábitos.
Actitudinales
- Trabajo en equipo. - Presentación personal. Vestuario apropiado. - Expresión corporal adecuada. - Etiqueta social y empresarial. - 5S. - Comunicación y empatía. - Manejo de técnicas de comunicación y tecnología. - Calidad y cuidado ambiental. - Actitud de servicio.
Requisitos mínimos de los participantes
- Educación Escolar Básica – 3er ciclo concluido - 15 años cumplidos
Perfil del profesional formador
- MEC - Para ejercer la profesión docente se requiere como mínimo título habilitante para el nivel/disciplina respectiva con formación pedagógica. - MTESS- Certificado o especialización en el área con formación metodológica. - Curso de especialización en el área. - Experiencia laboral de 2 años.
Requisitos básicos de infraestructura, espacio y equipamiento
Espacios
- 20 alumnos recomendables como mínimo. - Aula polivalente de un mínimo de 2 m² por alumno o alumna. - Aula de gestión de 45 m²

Sara Rivas
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



CARLA BACICALUPO
MINISTRA

id



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 / 19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-33-

Instalaciones - Pizarra acrílica. - Iluminación adecuada para la sala de clase. - Sistema de aire acondicionado y ventilación. - Extintores y sistemas de seguridad.
Equipamientos y materiales - Proyector multimedia - Laptop para el docente. - Medios y equipos ofimáticos con conexión a Internet. - Documentación informativa. - Material de oficina diverso.
Mobiliarios - 20 sillas pedagógicas como mínimo. - Escritorio y silla para el docente instructor.

FICHA TÉCNICA DEL DOCUMENTO

Actividad conjunta entre el Ministerio de Educación y Ciencias y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social a través de la Unidad Técnica Interministerial del Consejo Nacional de Educación y Trabajo (CNET), para la construcción del Catálogo Nacional de Perfiles Profesionales.

Toda la información suministrada en el presente documento podrá ser utilizada mencionando la fuente.

Sara Rivas
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



ARLA BACICALUPO
MINISTRA

id



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 / 19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MODULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

Asunción, 04 de diciembre de 2019

-34-

Autoridades Ministeriales

Eduardo Petta San Martín, Ministro de Educación y Ciencias

Robert Cano Paredes, Viceministro de Educación Básica.

Ramona Celeste Mancuello de Román, Viceministra de Educación Superior y Ciencias
Modesto Napoleón Segovia Boltes, Coordinador General Ministerio de Educación y Ciencias - Unidad Técnica Interministerial - Consejo Nacional de Educación y Trabajo.

Tania Quintana de Giangiacomo, Coordinadora Adjunta Ministerio de Educación y Ciencias - Unidad Técnica Interministerial - Consejo Nacional de Educación y Trabajo.

Lizzie Raquel Miranda de Seall, Directora General de Educación Permanente para Personas Jóvenes y Adultas.

Gricelda Fleitas de Duarte, Directora de Educación Profesional para Personas Jóvenes y Adultas.

Teresa Dejesús Oviedo González, Directora General de Desarrollo Educativo.

Silveria Laguardia Viñales, Directora de Currículum

Griselda Beatriz Lozantos Martinez, Directora de Orientación Educativa.

Marcelo Adrián Duprat Díaz, Director General de Asesoría Jurídica

Ceferino Ruíz Olivella, Director General de Tercer Ciclo de la Educación Escolar Básica y la Educación Media.

Dora Digna González Ayala, Directora de Gestión Pedagógica del Bachillerato Técnico y Formación Profesional Media.

Norma López Rolandi, Dirección General de Universidades, Institutos Superiores e Institutos Técnicos Superiores.

Ángel Adrián Ayala, Dirección de Institutos Técnicos Superiores.

Carla Bacigalupo Planás, Ministra de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

Luis Orué, Viceministro de Trabajo

Daniel Sánchez, Viceministro de Empleo y Seguridad Social

David Alejandro Cano Quiñones, Coordinador General Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social - Unidad Técnica Interministerial - Consejo Nacional de Educación y Trabajo.

Alfredo Javier Mongelós, Secretario Técnico, Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral.

Addis Merlo de Maciel, Directora General Servicio Nacional de Promoción Profesional.

Avda. Molás Lopez N°480
Asunción - Paraguay

Sara Rivas
Secretaría General
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



CARLA BACIGALUPO
MINISTRA

Tel. (595) 21 607-282

(595) 21 607-289

Página Web: www.snpp.edu.py

Email: snpp@snpp.edu.py



Ministerio de
TRABAJO, EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



SINAFOCAL



INSTITUTO NACIONAL DE
FORMACIÓN PROFESIONAL

GOBIERNO
NACIONAL

Paraguay
de la gente

RESOLUCIÓN MTESS N° 4259 /19

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PERFIL PROFESIONAL DE INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA, CORRESPONDIENTE A LA FAMILIA PROFESIONAL DE HOSPITALIDAD (HOSP), DEL CATÁLOGO NACIONAL DE PERFILES PROFESIONALES Y LOS MÓDULOS FORMATIVOS ASOCIADOS AL MISMO.-----

-35- Asunción, 04 de diciembre de 2019

Familia Profesional: Hospitalidad (HOSP)

Perfil Profesional: INTERMEDIACIÓN Y PROMOCIÓN TURÍSTICA

Nivel de cualificación: 2 (dos)

Módulos Formativos asociados al perfil profesional

- Venta y comercialización de paquetes turísticos.
- Gestión de servicios de reserva.
- Gestión administrativa en Agencias de Viaje.
- Inglés a nivel intermedio para turismo.

Integrantes del Grupo de Trabajo de Diseño de Módulos Formativos

Violeta Laconich, Unidad Técnica Interministerial, Zunilda Leguizamón, Dirección General de Educación Permanente.

Expertos formativos consultados

Lic. Guadalupe Viveros, docente

Apoyo Técnico Año 2017

Marta Jiménez, Dirección General de Educación Permanente, Silvio Álvarez, Dirección General de Educación Permanente.

Integrantes del Equipo Metodológico de Diseño de Módulos Formativos - Año 2019

Norma Elizabeth Ruiz Díaz Alfonso-SNPP – MTESS, Estela Miranda Peralta – SNPP-MTESS, Sara Segovia SNPP – MTESS, Rosario Lovera – VMES – MTESS, Johanna Genez – SINAFOCAL- MTESS, Sara Mareco SINAFOCAL- MTESS. Gerardo Pfingst –DC-MEC, Mónica Lezcano de Ruiz Díaz – DC-MEC, Nora Benítez de Cuevas DEPPJA-MEC, Andrea Patricia Barrios Núñez - DEPPJA-MEC, Victoria Rojas de Mazó – UTI-MEC, Sandra Sánchez - UTI-MEC, Violeta Laconich - UTI-MEC.

Apoyo Técnico - Año 2019

Adriana Careaga Aranda, Unidad Técnica Interministerial - MEC.

Fecha de cierre del documento: 16 de octubre de 2019.

Sara Divas
Secretaría General

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



Avda. Molas Lopez N°480
Asunción - Paraguay