

**CAPACITACIÓN ACCELERADA ESPECÍFICA**  
**CARTA DESCRIPTIVA DE CURSOS DE CAPACITACIÓN**

<b>NOMBRE DEL CURSO: SERVICIO Y ATENCIÓN EFECTIVA AL TURISTA</b>	
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Al finalizar el curso, los participantes aplicaran las estrategias aprendidas para ofrecer un servicio de atención al turista de calidad e incorporar en su desarrollo personal importantes herramientas que aumentarán su rendimiento profesional en su ámbito laboral y personal.	
<b>DIRIGIDO A:</b> Personas que buscan empleo dentro de la industria y que aspiran a mejorar sus capacidades y habilidades, de manera que puedan tener más y mejores oportunidades de empleo.	
<b>DURACIÓN:</b> 40 horas	

TEMA	SUBTEMA	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	MATERIAL DIDÁCTICO, EQUIPO Y/O HERRAMIENTAS	ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN	TIEMPO
1. Conceptos básicos	1.1. Definición de turismo, turista y visitante  1.2. Conceptos sobre servicio  1.3. Los 10 componentes básicos del buen servicio  1.4. Conceptos sobre calidad	<b>Encuadre grupal:</b> ♦ Explicación de las metas, fines y beneficios del curso de capacitación ♦ Presentación general del curso ♦ Aplicación de técnicas de integración y comunicación grupal ♦ Aplicación de evaluación diagnóstica.	<b>Instalaciones:</b> • Iluminación suficiente. • Ventilación suficiente (con ventiladores o aire acondicionado preferentemente). • Tamaño suficiente. • Limpieza y orden de instalaciones. • Espacio suficiente para técnicas grupales.	Evaluación Diagnóstica: Documental • Cuestionario  Evaluación Formativa por tema: Documental • Cuestionario • Guía de observación  Evaluación Sumativa: Documental • Cuestionario  • Evaluación de satisfacción	40 Horas
2. El ciclo del servicio	1.5 Estándares de calidad y servicio  2.1. ¿Qué es una empresa?  2.2 La importancia de los momentos de la verdad	<b>Teorización:</b> ♦ Exposición y demostración ♦ Aplicación de evaluación formativa ♦ Realización de resúmenes para fijar el aprendizaje	<b>Material y equipo audiovisual:</b> ♦ Láminas de rotafolio y caballete ♦ Pizarrón <b>Mobiliario:</b> ♦ Sillas, ♦ Mesa para cañón proyector y laptop.		

## CAPACITACIÓN ACCELERADA ESPECÍFICA

<p>2.3 Cido de servicio</p> <p>2.4 Momentos de miseria</p> <p>2.5 Momentos mágicos</p> <p>2.6 Valor agregado</p> <p>2.7 Responsabilidad social como estrategia de competitividad</p>	<p><b>Ejercitación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Demostración de técnicas de servicio</li> <li>♦ Aplicación de ejercicios y prácticas en el área</li> </ul> <p><b>Reflexión:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Organización de sesiones de autoanálisis para verificar si el contenido estudiado fomenta las actividades sobre la calidad en el servicio al turista</li> <li>♦ Aplicación de evaluación sumativa e integración del portafolio de evidencias.</li> </ul>	<p>♦ Mesa para coffe break.</p> <p><b>Equipo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Cañón proyector, lap top, 1 par de bocinas, pantalla o pared blanca</li> </ul> <p><b>Material impreso:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Manual del participante</li> </ul> <p><b>Materiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Cuaderno de notas</li> <li>♦ Bolígrafos</li> <li>♦ Plumones</li> <li>♦ Hojas blancas</li> <li>♦ Reportes</li> <li>♦ 1 paquete de Marcadores</li> <li>♦ Folders,</li> <li>♦ Revistas para recortes,</li> <li>♦ Cartulinas (cualquier color),</li> <li>♦ Resistol (pequeños),</li> <li>♦ 1 cinta adhesiva de 1"</li> <li>♦ Tijeras.</li> </ul>	
<p>3.- ¿Quiénes son nuestros clientes?</p>	<p>3.1 Conceptos de "cliente"</p> <p>3.2 ¿Qué busca obtener el cliente externo?</p> <p>3.3 Cliente interno</p> <p>3.4 Colaboradores motivados clientes satisfechos</p> <p>3.5 El perfil del consumidor de hoy</p> <p>3.6 Técnicas efectivas de atención al cliente</p> <p>3.7 Comunicación efectiva</p>		
<p>4.- La calidad en nuestra vida diaria y laboral</p>	<p>4.1 Calidad en las personas</p>		

**CAPACITACIÓN ACCELERADA ESPECÍFICA**

	<p>4.2 Pensamientos sobre la calidad</p> <p>4.3 Credo de la calidad total</p> <p>4.4 Los diez valores para trabajar con calidad</p> <p>4.5 Objetivos de la calidad humana</p> <p>4.6 Objetivos de salud y vida</p> <p>4.7 Objetivos familiares</p> <p>4.8 Objetivos de carrera de trabajo o profesionales</p>				
--	---	--	--	--	--

**CRÉDITOS:** JOSÉ MANUEL PIÑEIRO SALVATIERRA