

CARTA DESCRIPTIVA DE CURSOS DE CAPACITACIÓN

NOMBRE DEL CURSO: ATENCIÓN Y CALIDAD EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE TURISTICO	
OBJETIVO GENERAL: Al finalizar el curso el capacitando se sensibilizará y desarrollará un sentido real y práctico de la importancia de atender con calidad al turista durante el desempeño de las actividades, a través del servicio de transporte, y de observar la visión integral de destino turístico.	
DIRIGIDO A: Personas que buscan empleo dentro de la industria y que aspiran a mejorar sus capacidades y habilidades de manera que puedan tener mejores oportunidades de empleo.	
DURACIÓN: 40 horas	

TEMA	SUBTEMA	ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE	MATERIAL DIDÁCTICO, EQUIPO Y/O HERRAMIENTAS	ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN	TIEMPO
1. Qué es calidad?	1.1 Conceptos de la calidad 1.2 Desarrollo de la calidad 1.3 Como estandarizar la calidad	Encuadre grupal: ♦ 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. Teorización: ♦ Exposición e investigación de campo sobre las actividades de los actores que componen el turismo ♦ Aplicación de evaluación formativa ♦ Conocimiento de la ubicación de estos servicios establecidos.	Instalaciones: • Aula fresca y cómoda Material y equipo audiovisual: • Diapositivas y videos Mobiliario: • Mesas, sillas Equipo: • Cañón • Computadora Material impreso: ♦ Programa de estudio ♦ Guía de aprendizaje Materiales: ♦ Cuaderno de notas ♦ Bolígrafos ♦ Plumones ♦ Hojas blancas ♦ Reportes Reportes:	Evaluación Diagnóstica: Documental • Cuestionario	40 Horas
2. Actores del turismo	2.1. Información turística 2.2 Alojamiento 2.3 Restaurantes 2.4 Comerciantes 2.5. Artesanos				

<p>3.- El servicio al cliente : (conceptos y ejemplos)</p>	<p>2.6. Atractivos turísticos 2.7. Guías 2.8. Policía de turismo</p> <p>3.1 Definición del servicio 3.2 Evolución del concepto 3.3 Características del servicio 3.4 El cliente 3.5 Momentos de verdad 3.6 La cadena del servicio 3.7 Cultura del servicio 3.8 Por qué es importante el servicio al cliente.</p>	<p>Explicación y aplicación de las normas turísticas para los establecimientos mencionados.</p> <p>Teorización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demostración de actividades de un buen servicio, • presentación de videos de la atención y servicio ♦ Aplicación de ejercicios y prácticas en el área 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de status de la normas turísticas establecidas • Reporte de ubicación de servicios a ofertar 		
---	---	--	---	--	--

<p>4.- Prestación del servicio en el Transporte</p>	<p>4.1 Presentación personal</p> <p>4.2 Presentación del vehículo</p> <p>4.3 La puntualidad</p> <p>4.4 Trato personal y cortesía</p> <p>4.5 Dominio de idiomas</p> <p>4.6 Seguridad como parte de la calidad</p> <p>4.7 Derechos y obligaciones de los usuarios</p> <p>4.8 Características del transporte turístico</p>	<p>Teorización :</p> <ul style="list-style-type: none"> La calidad en la prestación del servicio se reconoce desde el primer contacto entre el responsable de la unidad de transporte y el cliente (Turista), es decir desde el recibimiento al cliente, en el que los aspectos más resaltantes se aplicaran en cada uno de los temas a trabajar. presentación de videos de la atención y servicio en transporte turístico 	<p>Reporte del status de la normas y obligaciones de los usuarios según la CTM</p>	<p>Evaluación Formativa: Documental</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuestionario Guía de observación Lista de cotejo 	
<p>5.- La despedida del cliente</p>	<p>5.1 Despedida correcta al usuario</p> <p>5.2 Realización y manejo de ficha de satisfacción del servicio</p>	<p>Teorización :</p> <p>Se abordaran temas de criterios básicos al terminar el servicio y a la despedida entregar al guía o al pasajero una ficha de</p>			