FPC/DSTP/0001



Instituto de Capacitación para el Trabajo

del Estado de Quintana Roo

# Dirección General

Dirección Técnica-Académica

## PROGRAMA DEL CURSO NO REGULAR

**ATENCIÓN Y TRATO AL PÚBLICO**

**HORAS: 20**

**GUIA GENERAL DE TURISMO Y ACTUALIZACIÓN**

|  |
| --- |
| PRESENTACIÓN |
| De acuerdo a la norma oficial NOM-TUR-08-2002 se establece obligatoriedad a los aspirantes a obtener la credencial que les autorice a trabajar como guía local de turismo, de cursar un diplomado de formación académica de 360 horas, exclusivamente en las materias referentes al tema o localidad para los cuales se desea la credencial de reconocimiento, debiendo acreditar además las asignaturas: Relaciones Humanas, Conducción de Grupos, Legislación Turística, Cultura y Calidad Turística; además del Idioma extranjero (por lo menos uno además de la lengua materna o castellano) y Primeros Auxilios.  Al no existir la figura Jurídica de Guía Local de Turistas, cualquier centro de enseñanza y/o capacitación, asume la tarea de formar, actualizar y divulgar las anteriores asignaturas en forma de cursos por separado, que forman créditos que al conjuntar el número de horas exigidas, pueden aspirar a la obtención o refrendo de dicha credencial.  Este es el curso exigido, con las características y duración necesarios para la formación de Guías de turistas, locales, que puede cursarse por módulos separados o secuenciales de acuerdo a la disponibilidad de horarios de los aspirantes, de manera presencial y práctica. |
| JUSTIFICACIÓN |
| En el estado de Quintana Roo, existen escasas escuelas dedicadas a impartir actualización y formación específica para los aspirantes a obtener conocimientos en las diversas áreas turísticas. Irónicamente, nuestro estado es el Primer polo Turístico de América y desde luego de nuestro país, que paradójicamente no se encuentra al nivel de otros países del mundo en relación cualificación -precio.  El presente programa tiene por objeto, la formación profesional de los aspirantes a Guía Local de Turistas, según los requisitos establecidos por la secretaría de turismo en la Norma Oficial NOM-08-TUR-2002, publicada el 05 de septiembre de 2003 y que tiene por objeto la homologación de los conocimientos en las asignaturas especificas de cultura general asociadas a la información que se brinda a nuestros visitantes.  Con esto, se beneficia a los prestadores de servicios turísticos, que se desempeñan como guías, en lo que respecta a mejorar su nivel de competencia laboral. Así, se crea el curso de Atención y trato al público, compuesto de tres unidades:   1. Generalidades del servicio. 2. Calidad en el servicio al cliente. 3. Atención a clientes   Con duración de 20 hrs de capacitación teórica/práctica. |

|  |
| --- |
| OBJETIVOS |
| Al finalizar el curso, el capacitando manejará eficientemente las técnicas de atención al cliente, con base en el uso correcto de los tiempos y las situaciones de conflicto, satisfaciendo así las necesidades del turista que atiende en su área de trabajo, en función al tipo de cliente al que pertenezca, con la finalidad de brindar un servicio de calidad. |

|  |
| --- |
| DIRIGIDO A |
| El curso “Atención y trato al público” está dirigido al público en general.  El aspirante que desee ingresar al curso de “Atención y trato al público*”,* impartido en el Instituto de Capacitación para el trabajo del estado de Quintana Roo (ICATQR) deberá cubrir los siguientes requisitos:   Aplicar la comunicación verbal.   * Aplicar la comunicación escrita. * Bachillerato o equivalente. * Actitud de servicio. * Haber cursado: * Relaciones humanas. * Cultura y calidad en el turismo.     Para poder inscribirse al curso de capacitación, además de cubrir el perfil de ingreso, el aspirante deberá cumplir con los requerimientos del Manual de Control Escolar de los Cursos No Regulares de Instituto de Capacitación para el trabajo del estado de Quintana Roo (ICATQR). |

**PRESENTACIÓN DE LOS CONTENIDOS TEMÁTICOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CONTENIDOS **NOMBRE DEL SUBTEMA** | | |  |
| **UNIDAD** | **TEMA** | **SUBTEMA** |  |
| **1** |  |  | **GENERALIDADES DEL SERVICIO** |
|  | **1.1** |  | **El servicio** |
|  |  | 1.1.1. | Conceptualización |
|  |  | 1.1.2. | Elementos del servicio |
|  |  | 1.1.3. | Clases de servicio |
|  | **1.2.** |  | **Servicio como actitud** |
|  | **1.3.** |  | **Claves básicas del servicio** |
|  |  |  |  |
| **2** |  |  | **CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE** |
|  | **2.1.** |  | **Servicio al cliente** |
|  |  | 2.1.1. | Conceptualización |
|  |  | 2.1.2. | Calidad en el servicio |
|  |  | 2.1.3. | Competencia técnica |
|  | **2.2.** |  | **El cliente** |
|  |  | 2.2.1. | Tipo de clientes |
|  |  | 2.2.2. | Expectativas de los clientes |
|  |  |  |  |
| **3.** |  |  | **ATENCIÓN A CLIENTES** |
|  | **3.1.** |  | **Técnicas de atención al cliente** |
|  |  | 3.1.1. | Manejo de técnicas |
|  |  | 3.1.2. | Uso y manejo de los tiempos |
|  |  | 3.1.3. | Manejo de situaciones de conflicto |
|  |  | 3.1.4. | Reglas en la prestación del servicio |
|  |  | 3.1.5. | Reglas de cortesía |
|  |  | 3.1.6. | Principios básicos de la hospitalidad |
|  | **3.2** |  | **Servicio adicional** |
|  |  | 3.2.1. | Conceptualización |

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES ACADÉMICAS** | | | |
| **ASISTENCIA** | **%** | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 30 | 80 |  |
| EVALUACIÓN CONTINUA | **%** | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 30 | 80 |  |
| **EVALUACIÓN ESCRITA Y/O PRÁCTICA** | **%** | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 40 | 85 |  |
| HORAS DE PRÁCTICA | **Total**  **horas** | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 16 | 16 |  |

**NOTA: DE ACUERDO AL CURSO Y A SUS CARACTERÍSTICAS PARTICULARES SE PUEDEN TOMAR EN CUENTA OTROS ASPECTOS COMO ELEMENTOS DE EVALUACIÓN.**

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 1:** | | **Generalidades del servicio** | | | | |
|  | |  | | | | |
| **PROPÓSITO:** | | **Que el capacitando conceptualice el servicio con la finalidad de conocer sus generalidades teóricas.** | | | | |
|  | |  | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| 1.1 Servicio  1.1.1 Conceptualización  1.1.2 Elementos del servicio  1.1.3 Clases de servicio  1.2 Servicio como actitud  1.3 Claves básicas del servicio | | ***Encuadre grupal:***   * Aplicar la técnica para la integración y comunicación grupal * Presentar de forma general el curso. * Presentar el material didáctico a utilizar. * Presentar la forma de trabajo. * Explicar las metas, beneficios y fines del curso. * Presentar el objetivo, mapa conceptual y contenido de las unidades de aprendizaje.   ***Contextualización:***   * Presentar video sobre los servicios turísticos.   ***Teorización:***   * Explicar el concepto de servicio y sus características. * Explicar los elementos del servicio. * Evaluar y retroalimentar los mapas conceptuales sobre las clases de servicio. * Presentar video sobre las actitudes positivas y negativas de los prestadores de servicio. * Retroalimentar sobre la importancia de visualizar el servicio como una actitud. * Exponer las claves básicas del servicio. | | ***Instalaciones:***   * Aula – taller de Capacitación     ***Mobiliario:***   * Mesa de trabajo * Sillas * Escritorio * Pintarrón * Pantalla   ***Material :***   * Libros bibliográficos * Audiovisuales   **Equipo:**   * Computadora * Cañón proyector de video | **Evaluación Diagnóstica:**  Documental   * Cuestionario   **Evaluación Formativa:**  Documental   * Cuestionario * Guía de observación * Lista de cotejo   **Evaluación Final:**  Documental   * Cuestionario * Guía de observación * Lista de cotejo | 4 horas |

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 1:** | **Generalidades del servicio** | | | |
|  |  | | | |
| **PROPÓSITO:** | **Que el capacitando conceptualice el servicio con la finalidad de conocer sus generalidades teóricas.** | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
|  | * Aplicar la evaluación formativa a través de cuestionarios sobre la definición, características, elementos y claves del servicio.   ***Ejercitación:***   * Describir y analizar las diferencias entre los bienes y servicios. * Elaborar mapas conceptuales sobre las clases de servicios. * Exponer los mapas conceptuales. * Elaborar un informe de su visita a las empresas turísticas donde observaron y evaluaron el trato al cliente de los prestadores de servicio.   ***Reflexión:***   * Reflexionar la importancia de la industria de servicios en la economía nacional. |  |  |  |

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 2:** | | **Calidad en el servicio al cliente** | | | | |
|  | |  | | | | |
| **PROPÓSITO:** | | **Que el capacitando comprenda la importancia de brindar un servicio de calidad, a fin de satisfacer las necesidades del turista que atiende en su área de trabajo, en función al tipo de cliente al que pertenezca.** | | | | |
|  | |  | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| 2.1 Servicio al cliente  2.1.1 Conceptualización  2.1.2 Calidad en el servicio  2.1.3 Competencia técnica  2.2 El cliente  2.2.1 Tipo de clientes  2.2.2 Expectativas de los clientes | | ***Encuadre grupal:***   * Aplicar la técnica para la integración. * Presentar el objetivo y contenido de la unidad 2 del curso.   ***Teorización:***   * Explicar el concepto de servicio al cliente. * Presentar un estudio de caso sobre falta de calidad en un servicio y realizar preguntas de análisis. * Explicar el mapa conceptual sobre competencia técnica y retroalimentar las autoevaluaciones de los alumnos. * Presentar mediante la técnica de juego de papeles (roles) los diferentes tipos de clientes. * Presentar video sobre expectativas de los clientes.   ***Ejercitación:***   * Analizar un estudio de caso sobre la falta de calidad en un servicio. * Realizar una autoevaluación sobre competencia técnica. * Representar los diferentes tipos de clientes e identificarlos. * Aplicar la evaluación formativa a través de preguntas orales sobre el concepto de servicio al cliente y los tipos de clientes.   ***Reflexión:***   * Reflexionar la importancia de satisfacer las expectativas de los clientes. | | ***Instalaciones:***   * Aula – taller de Capacitación     ***Mobiliario:***   * Mesa de trabajo * Sillas * Escritorio * Pintarrón * Pantalla   ***Material :***   * Libros bibliográficos * Audiovisuales   **Equipo:**   * Computadora * Cañón proyector de video |  | 8 horas |

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 3:** | | **Atención a clientes** | | | | |
|  | |  | | | | |
| **PROPÓSITO:** | | **Que el capacitando maneje las técnicas de atención al cliente, para brindar un servicio de calidad,** **con base en el correcto manejo de los tiempos y las situaciones de conflicto.** | | | | |
|  | |  | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| 3.1 Técnicas de atención al cliente  3.1.1 Manejo de técnicas  3.1.2 Uso y manejo de los tiempos  3.1.3 Manejo de situaciones de conflicto  2.2.3 Reglas en la prestación del servicio  2.2.4 Reglas de cortesía  2.2.5 Principios básicos de la hospitalidad  3.2 Servicio adicional  3.2.1 Conceptualización | | ***Encuadre grupal:***   * Aplicar la técnica para la integración. * Presentar el objetivo y contenido de la unidad 3 del curso.   ***Teorización:***   * Explicar las técnicas de atención al cliente. * Presentar un caso de atención a clientes a través de una demostración. * Presentar un video sobre la importancia del uso y manejo de los tiempos. * Aplicar una dinámica sobre el manejo y uso de los tiempos. * Explicar las reglas en la prestación de un servicio mediante una lluvia de ideas. * Explicar las reglas de cortesía y los principios básicos de la hospitalidad. * Explicar los conceptos del servicio adicional.   ***Ejercitación:***   * Practicar las técnicas de atención al cliente a través de ejercicios de simulación de situaciones. * Practicar las reglas en la prestación del servicio al cliente a través de ejercicios de simulación de situaciones. | | ***Instalaciones:***   * Aula – taller de Capacitación     ***Mobiliario:***   * Mesa de trabajo * Sillas * Escritorio * Pintarrón * Pantalla   ***Material :***   * Libros bibliográficos * Audiovisuales   **Equipo:**   * Computadora * Cañón proyector de video |  | 8 horas |

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD 3:** | **Atención a clientes** | | | |
|  |  | | | |
| **PROPÓSITO:** | **Que el capacitando maneje las técnicas de atención al cliente, para brindar un servicio de calidad,** **con base en el correcto manejo de los tiempos y las situaciones de conflicto.** | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
|  | * Practicar las reglas de cortesía y los principios básicos de la hospitalidad a través de ejercicios de simulación de situaciones. * Aplicar la evaluación formativa a través de una simulación final en donde se apliquen las técnicas, reglas y principios de atención a clientes.   ***Reflexión:***  ..   * Reflexionar la importancia del uso y manejo de técnicas, reglas y principios de la atención a clientes en la vida laboral. * Reflexionar sobre lo aprendido a lo largo del curso. |  |  |  |

**DISTRIBUCIÓN DE CARGA HORARIA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **UNIDAD** | **TEMAS** | **SUBTEMAS** | **CARGA HORARIA** | **HORAS DE PRÁCTICA** |
| **1** | 3 | 3 | 4 | 3 |
| **2** | 2 | 5 | 8 | 6.5 |
| **3** | 2 | 6 | 8 | 6.5 |
| **TOTALES** | **7** | **14** | **20** | **16** |

|  |
| --- |
| BIBLIOGRAFÍA |
| Brown, A. (1992). Gestión de la atención al cliente. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.  Denton, K. (1991). Calidad en el servicio a los clientes. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.  Hofstadt, C. (2005). El libro de las habilidades de comunicación. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.  Kotler, P. (2009). Dirección de marketing. México D. F.: Pearson Educación.  Londoño, M. C. (2006). Atención al cliente y gestión de reclamaciones. Madrid: FC Editorial.  Paz, R. (2006). Atención al cliente: guía práctica de técnicas y estrategias. Madrid: Ideaspropias Editorial S.L.  Paz, R. (2005). Servicio al cliente/ Customer Service: La comunicacion y la calidad del servicio en la atencion al cliente. Madrid: Ideaspropias Editorial .  Pérez, J. A. (1994). Gestión de la calidad empresarial: calidad en los servicios y atención al cliente. Madrid: ESIC Editorial.  Programa de asistencia a pequeños hoteles de Centroamérica (2004). Manual de Cultura Turística. Madrid: Programa Centroamericano de Turismo.  Publicaciones Vértice. (2008). Atención al cliente. Málaga: Publicaciones Vértice.  Publicaciones Vértice. (2008). Atención eficaz de quejas y reclamaciones. Málaga: Publicaciuones Vértice.  Publicaciones Vértice. (2008). Calidad en el servicio y atención al cliente . Málaga: Publicaciones Vértice.  Publicaciones Vértice. (2008). Merchandising y terminal punto de venta. Málaga: Publicaciones Vértice.  Rokes, B. (2003). Servicio al cliente. México D. F.: Cengage Learning Editores.  Seemann y Martínez, S. A de C. V. (2004). Manual de atención a clientes con base en la NTCL CTOF0200.01. México.  Tschohl, J. (1994). Alcanzando la excelencia mediante el servicio al cliente. Madrid: Publicaciones Díaz de Santos. |

|  |
| --- |
| CRÉDITOS |
| **INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO**  **ELABORÓ:**  **MTRO. EDGAR MANUEL GUTIÉRREZ GARCÍA**  **REVISÓ:**  **LIC. TERESA DE JESÚS CASTILLO CONRRADO** |