|  |
| --- |
| NOMBRE DEL CURSO: CULTURA TURISTICA E INFORMACIÓN BÁSICA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS |
| OBJETIVO GENERAL: Al finalizar el curso el capacitando desarrollará actitudes y habilidades necesarias para brindar información de productos y servicios, y que esta sea de de calidad y calidez. |
| DIRIGIDO A: Policías turísticos y funcionarios que brinden información turística en Holbox e Isla Mujeres. |
| DURACIÓN: 20 HRS. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| TEMA | SUBTEMA | ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE | MATERIAL DIDÁCTICO, EQUIPO Y/O HERRAMIENTAS | ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN | TIEMPO |
| 1. Turismo en Quintana Roo | * 1. Turismo en Quintana Roo   1.2 Clasificación del turismo  1.3 Empresas turísticas que brindan servicio al turista | Exposición del instructor  Método de preguntas  Instrumento de evaluación inicial  Exposición del docente  Participación grupal  Elaboración de un collage con los atractivos del Estado, principalmente del municipio | Equipo básico:  Laptop  Cañón  Hojas blancas  Rotafolio  Hojas de rotafolio  Lápices  Plumones  Hojas de colores  Revistas  Resistol  Tijeras | Aplicación de evaluación diagnóstica  Guía de Observación | 4:00hrs. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| TEMA | SUBTEMA | ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE | MATERIAL DIDÁCTICO, EQUIPO Y/O HERRAMIENTAS | ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN | TIEMPO |
| 2. Productos y Servicios | Que es un producto  Que es un servicio  Creación de productos y/o servicios  Innovación en productos y/o servicios | Exposición del instructor  Lluvia de ideas  Participación grupal  En parejas o equipos diseñar un producto o servicio y venderlo a los demás.  En parejas, Intercambiar esos productos y o servicios y proponer innovaciones y o mejoras | Equipo básico:  Laptop  Cañón  Hojas blancas  Rotafolio  Hojas de rotafolio  Lápices  Plumones | Asistencia  Participación activa  Participación | 4:00 hrs |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| TEMA | SUBTEMA | ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE | MATERIAL DIDÁCTICO, EQUIPO Y/O HERRAMIENTAS | ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN | TIEMPO |
| 3. Servicio de Calidad | 3.1 ¿Qué es el Servicio de Calidad?  3.2 Los beneficios de brindar un Servicio de Calidad  3.3 El costo de la No Calidad  3.4 Lo que se requiere para brindar un Servicio de Calidad  3.5 El momento de la verdad  3.6 ¿Cómo nos evalúa el Cliente? | Exposición del instructor  Lluvia de ideas  Participación grupal | Equipo básico:  Lap top  Cañón  Hojas blancas  Rotafolio  Hojas de rotafolio  Lápices  Plumones | Asistencia  Participación activa | 4:00 hrs |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| TEMA | SUBTEMA | ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE | MATERIAL DIDÁCTICO, EQUIPO Y/O HERRAMIENTAS | ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN | TIEMPO |
| 4. Comunicación eficaz | 4.1 Comunicación efectiva  4.2 Leer la mente del Cliente  4.3 La importancia de comunicarse correctamente  4.4 Aprendiendo a escuchar  4.5 Habilidades en el Teléfono  4.6 Ofreciendo más al Cliente | Exposición del instructor  Lluvia de ideas  Participación grupal  Dinámica teléfono descompuesto | Equipo básico:  Laptop  Cañón  Hojas blancas  Rotafolio  Hojas de rotafolio  Lápices  Plumones | Asistencia  Participación activa | 4:00 hrs  . |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| TEMA | SUBTEMA | ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE | MATERIAL DIDÁCTICO, EQUIPO Y/O HERRAMIENTAS | ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN | TIEMPO |
| 5 Buscando la excelencia | Concepto de personalidad    Aspectos de la personalidad    La personalidad y las oportunidades de trabajo  Las relaciones en el trabajo y mi desempeño | Exposición del Instructor  Preguntas y respuestas  Test de personalidad  Composición acerca de lo que veo de mi trabajo y mis aspiraciones  Mis compromisos y propuestas para mejorar en el trabajo. Elaboración de una carta | Equipo básico:  Laptop  Cañón  Videos  Hojas blancas  Rotafolio  Hojas de rotafolio  Lápices  Plumones | Guía de observación  Cuestionario final | 4 horas |

**Revisó:** Lpi. Julia Eleni Padilla Ledesma