|  |
| --- |
| **NOMBRE DEL CURSO:** CULTURA Y CALIDAD EN EL TURISMO PARA TAXISTAS. |
| **OBJETIVO GENERAL:** Al finalizar el curso, el capacitando desarrollará una cultura turística de calidad, que le permita identificarse con su entorno turístico, con su papel de anfitrión y con los fundamentos de la calidad, a fin de garantizar un servicio de calidez y calidad al turista que guía. |
| **DIRIGIDO A:** Choferes de automóviles de alquiler. |
| **DURACIÓN:** 20 horas |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TEMA** | **SUBTEMA** | **ESTRATEGIA DIDACTICA** | **APOYO DIDACTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| 1. Cultura turística.  2. Calidad en el Turismo | * 1. Conceptualización.   2. Desarrollo de la cultura turística.   2.1 Antecedentes de la Calidad  2.2 Calidad Total | **Encuadre grupal:**   * Aplicar la técnica para la integración y comunicación grupal * Presentación general del curso * Material didáctico * 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 videos promocionales de los principales destinos de México.   **Teorización:**   * El instructor explicará el concepto de turismo y su historia y con ejemplos y demostraciones explicará los diferentes servicios turísticos. * El instructor explicará la definición de cultura turística a través de la formación de un concepto grupal (lluvia de ideas). * Cuáles son los elementos de la Cultura Turística. * El instructor presentará un documental sobre la identidad nacional. * Explicará qué significa ser anfitrión. * Explicará los alcances o efectos de la cultura turística. * Explicará los principios básicos de la cultura turística. * Explicará los diferentes conceptos de calidad y su historia. * Retroalimentará los cuadros comparativos de los grandes personajes de calidad. * Explicará los sistemas de calidad. * Explicar el programa de Gestión de la Calidad Total (TQM).   **Ejercitación:**   * El participante redactará un concepto personal de turismo. * Realizar un collage por equipo de un servicio turístico. * Dividir al grupo en dos equipos y participar en un debate sobre los impactos positivos y negativos del turismo donde cada equipo tomará una postura determinada. * Redactar un concepto propio de cultura turística. * Redactar un texto donde cada participante exponga si considera tener identidad y cuáles son sus fundamentos. * Participar en un panel sobre el verdadero significado de ser anfitrión y sus repercusiones. * Realizar una investigación sobre los alcances y efectos de la cultura turística. * Investigar los antecedentes históricos de la calidad. * Elaborar un cuadro comparativo de los cinco personajes de la calidad. * Investigar el concepto de Gestión de la Calidad Total.   **Reflexión:**   * Realizar una retroalimentación de los temas vistos durante la unidad. * Aplicar la evaluación final del curso para ver el alcance del objetivo del curso. | ***Instalaciones:***   * Aula – taller de capacitación   ***Mobiliario:***   * Mesa de trabajo * Sillas * Escritorio * Pintarrón * Pantalla   ***Material :***   * Libros bibliográficos * Mapas   ***Equipo:***   * Computadora * Cañón | **Evaluación Diagnóstica:**  Documental   * Cuestionario   **Evaluación Formativa:**  Documental   * Cuestionario * Guía de observación * Lista de cotejo | 20 horas |