|  |
| --- |
| **NOMBRE DEL CURSO:** HOSPITALIDAD Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO. |
| **OBJETIVO GENERAL:** Al finalizar el curso, identificarán los factores personales que obstaculizan su desarrollo laboral, contarán con los elementos necesarios para maximizar sus relaciones, tanto personales, como interpersonales y reconocerán la importancia de enfocarse al servicio al cliente ofreciendo un servicio de excelencia. |
| **DIRIGIDO A:** Personas que brinden atención turística. |
| **DURACIÓN:** 20 horas |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TEMA** | **SUBTEMA** | **ESTRATEGIA DIDACTICA** | **APOYO DIDACTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| 1. Hospitalidad; factor básico en la satisfacción del cliente turístico.  2. Servicio y excelencia | * 1. Antecedentes de la Hospitalidad   2. Alcance de la Hospitalidad.   3. La Hospitalidad en los diferentes procesos del Turismo.   4. Características que reflejan la Hospitalidad en el turismo.   2.1 ¿Qué es la excelencia en el servicio?  2.2 Elementos de un servicio de excelencia  2.3 ¿Quién soy?  2.4 Autoimagen y autoconcepto en la excelencia en el servicio  2.5 ¿Cómo me relaciono con los demás?  2.6 Cultura del cambio  2.7 Creencias y actitudes. | **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:**   * Aplicación de técnicas didácticas en la explicación sobre la hospitalidad y excelencia en el servicio.   **Teorización:**   * El instructor explicará los antecedentes de la hospitalidad y sus alcances. * El instructor explicará la hospitalidad en los diferentes procesos del turismo. * El instructor explicará las diferentes características que reflejan la hospitalidad en el turismo. * El instructor aplicará la técnica expositiva y demostrativa con la ayuda de una presentación en Power Point para:   -Exponer el tema de Excelencia en el servicio.  -Cultura de la excelencia Reconstrucción del concepto.  -¿Quién soy? Autoimagen y Auto concepto en la excelencia en el servicio.  -¿Cómo me relaciono con los demás?  -Cultura del cambio.  -Creencias y Actitudes.  **Ejercitación:**   * El participante conocerá los antecedentes de la hospitalidad y sus alcances. * El participante conocerá cómo se desarrolla la hospitalidad en los diferentes procesos del turismo. * El participante identificará las características principales que reflejan la hospitalidad en el turismo. * El participante analizará un estudio de caso sobre la falta de calidad en un servicio.   Realizar una autoevaluación sobre competencia técnica.  **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 |