Modelo de Mejora Continua	LÍNEA TECNOLÓGICA DEL PROGRAMA CLIENTE RED TECNOLÓGICA TECNOLOGÍAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
13530482	MANEJO DE LA INFORMACION TURISTICA REGIONAL
VERSIÓN: 1	SECTOR DEL PROGRAMA: SERVICIOS
Vigencia del Programa	Fecha inicio Programa: 09/08/2012 Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente
DURACIÓN MÁXIMA	40 horas
JUSTIFICACIÓN:	El programa Manejo de la Información Turística Regional, genera una herramienta para las personas vinculadas al sector turístico y/o relacionado con atención a usuarios, buscando estandarizar la información general de la región, haciendo énfasis en los atractivos turísticos y los servicios complementarios. El país cuenta con potencial en Turismo y su fortalecimiento y crecimiento socio-económico tanto a nivel regional como nacional, dependen en gran medida de un recurso humano cualificado y calificado, capaz de responder integralmente a la dinámica del sector. El SENA ofrece el programa con todos los elementos de formación profesional, sociales, tecnológicos y culturales, metodologías de aprendizaje innovadoras, acceso a tecnologías de última generación, estructurado sobre métodos más que contenidos, lo que potencia la formación de ciudadanos librepensadores, con capacidad crítica, solidarios y emprendedores, que lo acreditan y lo hacen pertinente y coherente con su misión, innovando permanentemente de acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector empresarial y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país.
REQUISITOS DE INGRESO:	-Carta de presentación expedida por la comunidad. -Cumplir con el trámite de selección definido por el Centro
ESTRATEGIA METODOLÓGICA:	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: -El instructor - Tutor -El entorno -Las TIC -El trabajo colaborativo

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
260201021	ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO.

ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA
DENOMINACIÓN
Brindar información conforme a requerimientos del cliente.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DESCRIPCIÓN
PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA REGIÓN A PARTIR DE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.
DETERMINAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.
FACILITAR INFORMACIÓN TURÍSTICA Y DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS IDENTIFICADAS.
VERIFICAR LA PERTINENCIA DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA DE ACUERDO A INSTRUMENTOS Y PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

CLIENTE: TIPOLOGÍAS, NECESIDADES, REQUERIMIENTOS, MOTIVACIONES, EXPERIENCIAS, HÁBITOS, TENDENCIAS, MODAS, COSTUMBRES, CULTURA.
SERVICIO AL CLIENTE: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, CICLO DEL SERVICIO, MOMENTOS DE VERDAD, ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS, PRESENTACIÓN PERSONAL, TÉCNICAS.
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: LENGUAJE VERBAL Y NO VERBAL, COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN, PROTOCOLO SOCIAL.
TURISMO: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, TIPOLOGÍA, CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS, RECREACIÓN, SISTEMA TURÍSTICO, INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA, PLANTA TURÍSTICA, SUPERESTRUCTURA TURÍSTICA, FACILIDADES TURÍSTICAS, GLOSARIO TURÍSTICO, PATRIMONIO.
DESTINO: INFORMACIÓN GENERAL, SÍMBOLOS, ECONOMÍA, MONEDA, VIDA CULTURAL, AGENDA CULTURAL, CLIMA, TRANSPORTE, TERMINALES AÉREOS Y TERRESTRES, SEGURIDAD, NÚMEROS TELEFÓNICOS DE EMERGENCIA, RECOMENDACIONES, VACUNAS, DERECHOS Y OBLIGACIONES DE VISITANTES Y TURISTAS, TRAMITES DE EMIGRACIÓN E INMIGRACIÓN, VISAS Y PERMISOS, INDICATIVOS, CÓDIGO DE PAÍS Y DE CIUDAD, SERVICIOS POSTALES.
ATRACTIVOS TURÍSTICOS REGIONALES: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, UBICACIÓN, HORARIOS, TARIFAS, RESTRICCIONES.
PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS: CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS, LEGALIDAD, REGISTRO NACIONAL DE TURISMO, IDENTIFICACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS LOCALES, INFORMACIÓN BÁSICA DE LOS SERVICIOS OFERTADOS.
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: DEFINICIÓN, OFERTA, IDENTIFICACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS LOCALES
PORTAFOLIOS DE SERVICIOS: DEFINICIÓN, INTERPRETACIÓN, PROMOCIÓN.

PROTOCOLO: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS.
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN: MOTORES DE BÚSQUEDA, GADGET APLICADOS A LA INFORMACIÓN TURÍSTICA, MANEJO DEL CORREO ELECTRÓNICO Y REDES SOCIALES.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE.
SELECCIONAR LA INFORMACIÓN QUE SE SUMINISTRARA AL CLIENTE.
BRINDAR INFORMACIÓN DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE LA REGIÓN.
PROMOVER PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA REGIÓN.
VERIFICAR LA PERTINENCIA Y LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN BRINDADA.
APLICAR INSTRUMENTOS PARA MEDIR LA PERTINENCIA DE LA INFORMACIÓN BRINDADA.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

APLICA TÉCNICAS Y MÉTODOS DE DIAGNOSTICO APLICADOS A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE
PROPONE ESTRATEGIAS DE SERVICIO DE ACUERDO CON LOS INDICADORES DE GESTIÓN ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.
REALIZA INFORMES DE SERVICIO SEGÚN EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS ESTÁNDARES Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y CLIENTES.
SEGMENTA CLIENTES DE ACUERDO AL TIPO, CARACTERÍSTICAS, NECESIDADES E INTERESES
ORIENTA AL CLIENTE DE ACUERDO AL MODELO ESTRUCTURADO CON BASE EN LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES.
IDENTIFICA LOS PUNTOS CRÍTICOS Y DE INCONFORMIDAD DE RELACIÓN CON CLIENTES UTILIZANDO TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.
PROPONE SOLUCIONES CON BASE EN LOS RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN DE NECESIDADES Y PUNTOS CRÍTICOS.

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos	
Competencias mínimas	
Experiencia laboral y/o especialización	

CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA

Responsable del diseño	DIEGO FERNANDO GARCES	INSTRUCTOR ELABORACION DEL DISEÑO	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS. REGIONAL CALDAS	01/08/2012
Responsable del diseño	ANA MARIA HURTADO LOPEZ	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	null. REGIONAL QUINDÍO	01/08/2012
Responsable del diseño	HENRY ALFONSO PASTRANA PRIETO	APROBAR ANALISIS	CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	01/08/2012
Responsable del diseño	HENRY ALFONSO PASTRANA PRIETO	ACTIVAR PROGRAMA	CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	09/08/2012
Aprobación	HENRY ALFONSO PASTRANA PRIETO		CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	02/08/2012