PROGRAMA DE FORMACIÓN POR
CAPACIDADES Y **SABERES** EN EL SECTOR TURÍSTICO

Programa de Formación por Capacidades y Saberes en el Sector Turismo

Los cursos de este programa tienen como propósito fundamental introducir y actualizar a los participantes en diversas áreas del sector turismo y brindarle aquellas herramientas metodológicas de manejo de técnicas, vocabulario y recursos para el desarrollo de la actividad y la implantación de acciones específicas.

Es importante aclarar que estos cursos se encuentran en etapa de experimental y forman parte del proceso del programa previo a su edición final.

El presente trayecto formativo supone la integración de capacidades básicas, sociales y productivas en una propuesta curricular, concretada a través de un material didáctico guía para las personas participantes y para docentes instructores e instructoras de formación profesional.

La propuesta metodológica se fundamenta en la formación basada en capacidades y saberes, donde se establecen aquellas capacidades que contribuyen al logro de diferentes tareas y se las aborda en función de problemas similares a los que deberán identificar y resolver en el mundo del trabajo.

De este modo, se garantiza una propuesta que, lejos de reproducir modelos escolarizados de formación, promueva el uso en situación, de conocimientos, habilidades y actitudes. Todo lo cual permite a las personas participantes asignar sentidos válidos a esos saberes y reconocer la utilidad de la formación continua en el cotidiano y en sus proyectos de vida, particularmente los laborales.

OBJETIVO GENERAL:

Contribuir, de manera articulada, al mejor desempeño y desarrollo de las capacidades y saberes del personal como así también todo aquel que este relacionado, sea público o privado, con la actividad turística de la Provincia, teniendo como finalidad el interés público, la calidad y excelencia en la atención y desarrollo y crecimiento de la actividad.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Respaldar el desarrollo de la capacitación y los RRHH en la industria turística, a fin de aumentar la competitividad, la calidad y la excelencia del sector turístico.
- Proporcionar capacitación en el uso de nuevas tecnologías y fomentando el uso de Internet como una herramienta para mejorar la comunicación , la dirección y la comercialización en el sector turismo, especialmente en servicios base.
- Lograr una participación activa y significativa de las comunidades locales, mediante la creación de programas de educación y concientización que hagan referencia a la importancia y beneficios que derivan de la actividad, que fomenten el orgullo provincial y la conservación de la cultura, raíces, creencias y expresiones artísticas.

GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA
Córdoba TODO LO QUE QUERÉS TODO EL AÑO
AGENCIA DE PROMOCIÓN DEL EMPLEO Y FORMACIÓN PROFESIONAL GOBIERNO DE CÓRDOBA

- Generar un proceso educacional estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiera o desarrolle conocimientos y habilidades específicas relativas al perfil turístico, modifique sus actitudes e incremente sus conocimientos relacionados con la actividad.
- Implicar al personal hacia el logro de la integración con nuestros patrimonios, tangible e intangible, como así también con la actividad turística hacia la organización y la vida cotidiana incrementando y manteniendo su necesidad de conocimiento y responsabilidad, así como su progreso personal y laboral.
- Alcanzar mejores y mayores efectos de concientización de la actividad turística bajo la premisa de turismo como un sistema, para el desarrollo y crecimiento de la comunidad.

Basándonos en las necesidades de nuestra gente que, año tras año y a través del crecimiento y desarrollo que nuestra actividad demuestra, incorporamos acciones y programas tendientes a mejorar la calidad del sector, donde posibilitan las oportunidades, cumplen con las expectativas de demanda en capacitación y conocimiento acercando herramientas que profesionalicen la actividad turística en todo el territorio de nuestra Provincia de Córdoba, con el fin de promover el desarrollo sostenible y bajo la única premisa de que los seres humanos somos iguales y merecedores de ser tenidos en cuenta a la hora de planificar las políticas públicas y/o privadas. Todos somos responsables del éxito que la actividad turística alcance en nuestro lugar de residencia.

Modalidad:

Los presentes cursos serán ***totalmente gratuitos*** para los participantes y se desarrollarán en módulos presenciales.

- Clases presenciales de desarrollo de contenidos.
- Clase presencial de cierre del módulo (pudiendo existir en ella una autoevaluación personal o grupal)

Asistencia y Certificación:

Los asistentes deberán asistir al 80% de las clases para obtener si certificación el cual estará avalado por:

- Agencia Córdoba Turismo
- Agencia de Promoción de Empleo y Formación Profesional

Material:

Se entregará material en PDF con el Material Didáctico a los alumnos vía e-mail.

PROGRAMA DE FORMACIÓN POR
CAPACIDADES Y **SABERES** EN EL SECTOR TURÍSTICO

Cronograma de Capacitación 2015

	Lugar de Capacitación	Curso	Carga Horaria	Inicio de Capacitación	Días y Horarios	Capacitador
1	**Villa Dolores - Ceder Villa Dolores (Sarmiento 63)**	Curso de Agente de Viajes Receptivos	39	**4 de Agosto**	Martes y Jueves 14 a 17 hs.	Lic. Pamela Alaniz
2	**Villa de las Rosas - Salón de La Posta**	Curso de Organizador de Fiestas y Festivales Regionales	69	**3 de Agosto**	Lunes, Miércoles y Viernes de 14 a 17 hs.	Lic. Pamela Alaniz
3	**Miramar - Ceder Miramar (Juan B Justo 138) ceder_miramar@yahoo.com.ar 03563-493933**	Curso de Recepcionista	68	**21 de Agosto**	Viernes y Sábado	Gabriela Peralta
4	**Miramar - Ceder Miramar (Juan B Justo 138) ceder_miramar@yahoo.com.ar 03563-493933**	Curso de TIC´S aplicadas al turismo	40	**21 de Agosto**	Viernes	Griselda Blanch
5	**Colonia Vignaud ceder_miramar@yahoo.com.ar 03563-493933**	Curso de Informante Turístico	72	**20 de Agosto**	Jueves y Sábados	Gabriela Peralta
6	**La Falda - Hotel Eden**	Curso de Informante Turístico	72	**10 de Agosto**	Lunes, Miércoles y Viernes de 14 a 17 hs.	Gabriela Beatriz Airaldo
7	**Capilla del Monte - Hotel Petit Sierras**	Curso de Expendedor de Bebidas y Alimentos	38	**11 de Agosto**	Martes de 15 a 19hs.	Perez Heredia Daniela del Carmen
8	**Carlos Paz - Cámara de Turismo de Carlos Paz**	Curso de Organizador de Fiestas y Festivales Regionales	39	**Próximamente**		Gabriela Taborda

GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA

Cordoba TODO LO QUE QUERÉS TODO EL AÑO

AGENCIA DE PROMOCIÓN DEL EMPLEO Y FORMACIÓN PROFESIONAL GOBIERNO DE CÓRDOBA

9	**Tanti - Complejo El Alto Ruta 28 y Av. San Martin**	Curso de Recepcionista	**72**	**Lunes 10 de Agosto**	Lunes, Miércoles y Viernes de 14 a 17 hs.	María del Valle Durán
10	**Río Cuarto - Hotel Menossi (Av. españa 41)**	Curso de TIC´S aplicadas al turismo	**40**	**24 de Agosto**	Lunes de 13:30 a 17:30	Lic. Horacio Magnasco
11	**Río Cuarto - Hotel Menossi (Av. españa**	Curso de Agente de Viajes Receptivos	**40**	**24 de Agosto**	Lunes de 18:30 a 22:30	Lic. Horacio Magnasco
12	**Almafuerte**	Curso de Recepcionista	**72**	**Próximamente**		Tec. Juan Sebastián Pedernera
13	**Almafuerte - Centro de Comercio Ind Turismo y Servicios de Almafuerte**	Curso de Expendedor de Bebidas y Alimentos	**39**	**18 de Agosto**	Lunes y Jueves 14 a 17	Ana C. Chacón
14	**Villa Rumipal - S.U.M. Municipal Almirante Broun 250 - Municipalidad de Villa Rumipal**	Curso de Informante Turístico	**72**	**10 de Agosto**	Lunes, Miércoles y Viernes de 14 a 17 hs.	Tec. Juan Sebastián Pedernera
15	**Villa General Belgrano**	Curso de Animación y Recreación	**72**	**Próximamente**		Lic. Wasilcov Tamara
16	**Alta Gracia - Centro de Comercio Belisario Roldán 32 Tel: 03547 421163 info@centrodecomercioag.com.ar**	Curso de Expendedor de Bebidas y Alimentos	**39**	**13 de Agosto**	Martes y Jueves de 14 a 17 hs.	Nadia Lacina
17	**Embalse - Bar confitería el Capri, Calle Pistarini N º 107 tel 03571 - 485952**	Curso de Organizador de Fiestas y Festivales Regionales	**39**	**14 de Agosto**	Viernes de 15 a 19Hs.	Lic. Claudia Anabel Marín
18	**Río Ceballos - Ceder Río Ceballos (Eladio S. Fessia s/n*Bo Ñu Porá) 03543 454971**	Curso de TIC´S aplicadas al turismo	**39**	**19 de Agosto**	Miércoles y viernes de 15 a 18 hs.	Juan Pablo Mesa
19	**Río Ceballos - Ceder Río Ceballos (Eladio S. Fessia s/n*Bo Ñu Porá) 03543 454971**	Curso de Agente de Viajes Receptivos	**39**	**18 de Agosto**	Martes y viernes de 15 a 18 hs.	Sofía Pedano
20	**Río Ceballos - Ceder Río Ceballos (Eladio S. Fessia s/n*Bo Ñu**	Curso de Animación y Recreación	**72**	**18 de Agosto**	Martes y Miércoles de	Ricardo Bellegarde

	Porá) 03543 454971				15,30 a 19 Hs	
21	**Córdoba - ACAV Obispo Salguero 169 1º Piso, Oficinas Nº 1 y 2 0351-4231643 / 424356**	Inglés Aplicado al Turismo Nivel 1	**100**	**Próximamente**		CIL
22	**Córdoba - ACAV Obispo Salguero 169 1º Piso, Oficinas Nº 1 y 2 0351-4231643 / 424356**	Inglés Aplicado al Turismo Nivel 2	**100**	**Próximamente**		CIL
23	**Córdoba - ACAV Obispo Salguero 169 1º Piso, Oficinas Nº 1 y 2 0351-4231643 / 424356**	Inglés Aplicado al Turismo Nivel 3	**100**	**Próximamente**		CIL

Reserva de inscripción en: https://eventioz.com.ar/e/programa-de-formacion-por-capacidades-y-saberes-en

Por más información: protur.cba.gov.ar / proturcba@gmail.com / 0351 -153964663

Duración 72 Hs.

Unidad 1

Organizar y gestionar la Recepción de un hotel. Ubicar el rol, tareas y responsabilidades de un recepcionista dentro de la operación general del hotel.

- Funcionamiento interno de la recepción
- Planificación de actividades del día según recursos disponibles

Unidad 2

Administrar y vender los productos que ofrece el hotel, registrando los cargos por consumo que realizan los huéspedes. Ofrecer los productos, venderlos y registrar las reservas de huéspedes en los sistemas.

- Ventas y Reservas
- Recepción: registro de Check in, Check out y consumos de servicios.
- Administración

Unidad 3

Atender al huésped considerando sus necesidades, reconociendo criterios vinculados a superar sus expectativas utilizando siempre normas de cortesía.

- Procedimientos de atención al huésped. Normas de cortesía.
- Manejo de quejas y Sugerencias de los huéspedes

Duración 100 Hs.

Unit 1 Presentaciones y conociendo al cliente

- Information questions with BE (review and common errors)
- Modification with adjectives (review)
- Yes/no questions and short answers with be(review)

Unit 2 Salidas-invitaciones (cómo aceptar o rechazar una invitación)

- Prepositions of time and place
- Questions with when, what time and where(review)

Unit 3 Ofreciendo un viaje para toda la familia

- The simple present tense(review)
    - Afirmative and negativestatements
    - Yes/no questions
    - Informationquestions
    - Commonerrors

Unit 4 Gustos en las comidas y sugerencias de restaurantes

- There is and there are with count and non-count nouns
- Anything and nothing: commonerrors
- Definitearticlethe: usage

Unit 5 Presentación del producto a vender

- Thepresentcontinuous(review):
    - -action in progress and future plans
    - -statements and questions

Unit 6 Presentación de opciones alternativas al cliente

- Can and have to: meaning, form, and usage
- The present continuous and the simple present tense (review)
- Thepresentcontinuous: commonerrors

Unit 7 Relatando experiencias de viajes anteriores

- The past tense of be (review): statements and questions
- The simple past tense(review) statements and questions
- Regular and irregular verbforms

Unit 8 Cómo sugerir lugares para hacer compras

- Uses of objectpronouns
- Objetpronouns: commonerrors
- Comparative adjetives

Unit 9 Comentarios sobre tipos de transportes más convenientes

- Modals should and could: statements and questions
- Be- going to -/ express the future review and expansion

Unit 10 Recomendando las mejores opciones de viajes de acuerdo al cliente

- Superlativeadjectives
- Too and enough: usage and common errors

Duración 38 Hs.

Unidad 1

Organizar el espacio de trabajo preparando y acondicionando los recursos materiales.

- Preparar y mantener la disponibilidad de los elementos de trabajo y materias primas para el desarrollo de las actividades.
- Acondicionar y reorganizar el área para el desarrollo de las actividades.
- Armar y retirar los elementos de trabajo.

Unidad 2

Atender al cliente en tiempo y forma aplicando reglas de cortesía.

- Recibir, tomar pedidos y atender al cliente conforme a sus necesidades, aplicando reglas de cortesía.
- Presentar el pedido solicitado atendiendo a nuevos requerimientos.
- Cerrar el servicio de atención al cliente.

Unidad 3

Vender los alimentos y bebidas considerando las necesidades de los clientes.

- Vender bebidas considerando las necesidades de los clientes y criterios de comercialización y producción del establecimiento, aplicando criterios de seguridad alimentaria.
- Vender alimentos considerando las necesidades de los clientes y criterios de comercialización y producción del establecimiento, aplicando criterios de seguridad alimentaria

Duración 40 Hs.

Unidad 1

Gestionar la planificación y organización del evento

- Analizar con el cliente los objetivos y propósitos del evento
- Asesorar al cliente sobre los distintos aspectos relacionados con la realización del evento
- Realizar el presupuesto general para la realización del evento
- Contratar el lugar donde se llevará a cabo el evento y los distintos servicios auxiliares

Unidad 2

Desarrollar una estrategia de promoción global del evento

- Utilizar técnicas de marketing, publicidad y relaciones públicas para promocionar la realización del evento
- Gestionar la edición de programas, carteles y material publicitario

Unidad 3

Coordinar la realización del evento

- Coordinar todas las necesidades de equipamientos técnicos e infraestructura
- Revisar el local, valorando las necesidades de suministro, decoración, transporte y aparcamiento, teniendo en cuenta el cumplimiento de las medidas de seguridad e higiene
- Implementar un sistema de inscripción y admisión eficaz y seguro

Unidad 4

Buscar patrocinadores para reducir los gastos de funcionamiento

- Desarrollar un plan estratégico para identificar patrocinadores
- Crear propuestas atractivas para captar patrocinadores

Duración 38 Hs.

Unidad 1

Recepción del turista o grupo de turistas.

- Poseer en tiempo y forma, la documentación y el material necesario para realizar el servicio y entregar a los turistas.
- Llegada al lugar de arribo y traslado del turista o grupo de turistas.

Unidad 2

Traslado y chequeo del servicio contratado.

- Traslado del lugar de arribo al establecimiento de hospedaje o sitio designado.
- Traslado del establecimiento de hospedaje o sitio designado al lugar de embarque.

Unidad 3

Asistencia al turista ante situaciones y eventualidades durante su estadía

- Cancelación de vuelo u otro medio de transporte
- Pérdida de equipaje.
- Pérdida o robo de pasaporte, documento de identidad, tarjeta de migración u objetos personales.

Unidad 4

Asesoramiento al turista.

- Suministrar información adicional referida a su viaje.
- Contar con ciertos conocimientos para realizar satisfactoriamente su rol.

Duración 38 Hs.

Unidad 1

Introducción a las redes sociales

Administrar las redes sociales, considerando sus características, exigencias operativas y técnicas y las características del producto/servicio.

- Comprender la necesidad de utilizar las redes sociales para el desarrollo del turismo.
- Adquirir conceptos y destrezas del funcionamiento de las redes sociales.

Unidad 2

Introducción a los Blogs

Crear y administrar un blog, considerando sus características, exigencias operativas y técnicas y las características del producto/servicio.

- Comprender las ventajas y la necesidad de tener un blog.
- Adquirir herramientas para realizar y administrar un blog.

Unidad 3

Herramientas de posicionamiento de tu empresa en la web.

Utilizar los recursos y herramientas para posicionar el sitio web del producto/servicio.

- Comprender la importancia de posicionar nuestro sitio web en internet como ventaja competitiva.
- Adquirir conocimientos sobre las herramientas de posicionamiento en la web

Unidad 4

Como usar AdWords para publicar anuncios.

Utilizar los recursos y herramientas de los AdWords para publicar los anuncios.

- Conocer la interface de Google AdWords.
- Adquirir los conocer necesarios para crear una campaña en Google AdWords.

Unidad 5

Como armar plan de comunicación digital o social media

Utilizar los recursos y herramientas para realizar un plan de social media.

- Comprender la necesidad de realizar un plan de social media para el desarrollo del turismo
- Adquirir herramientas para realizar un plan de social media.

Duración 72 Hs.

Unidad 1

Introducción al turismo

- Conceptos generales.
- Regiones turísticas de la provincia de Córdoba.

Unidad 2

Comunicación

- Aspectos generales, procesos y elementos de la comunicación.
- Información y actividad turística.

Unidad 3

Formación de la tarea de informante turístico

- Actitudes y aptitudes.
- Atención al público. Protocolo.

Unidad 4

Atención al turista

- Vocabulario técnico especifico.
- Atención al turista.
- Rol Área Gubernamental en la Actividad Turística

GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA
Cordoba TODO LO QUE QUERÉS TODO EL AÑO
AGENCIA DE PROMOCIÓN DEL EMPLEO Y FORMACIÓN PROFESIONAL GOBIERNO DE CÓRDOBA

Duración 72 Hs.

Unidad 1

El turismo y la recreación

- Reconocer el marco conceptual del turismo, que sostiene las prácticas de juego y recreación en su trama histórica, social y cultural.
- Reconocer el juego como agente motivador en la recreación.

Unidad 2

La Recreación y sus dinámicas

Adquirir destrezas de conducción de grupos de modo que el grupo responda satisfactoriamente a las tareas propuestas.

- Adquirir destrezas de conducción de grupos de modo que el grupo responda satisfactoriamente a las tareas propuestas.
- Adquirir destrezas de técnicas de propuestas de dinámicas de juego y propuestas lúdicas.

Unidad 3

La Recreación en acción

Adquirir vivencias significativas en relación con el juego y a las actividades lúdico-recreativas, a través de las cuales pongan en práctica y experimenten la eficiencia y aplicabilidad de los recursos propuestos, aplicando nociones de organización y seguridad.

- Adquirir vivencias significativas en relación con el juego y a las actividades lúdico-recreativas.
- Organizar veladas, fogones y juegos nocturnos.

Unidad 4

La Planificación

- Planificar juegos y actividades lúdico-recreativas.

Unidad 5

La Venta y comercialización del servicio

Ofrecer el servicio de animación y recreación para grupos o contingentes turísticos, a las empresas que ofrecen esta opción de entretenimiento, presentándolo como beneficio u oportunidad de negocio.

- Comercializar del servicio.

Contactos:

Lic. Lara Gonzalez / 0351 - 157597610

Tec: Paola Menossi / 0351 - 153964663

sectorialturismocordoba@gmail.com

proturcba@gmail.com

GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA

Cordoba TODO LO QUE QUERÉS TODO EL AÑO

AGENCIA DE PROMOCIÓN DEL EMPLEO Y FORMACIÓN PROFESIONAL GOBIERNO DE CÓRDOBA