



PLAN FORMATIVO	DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA
CÓDIGO PLAN FORMATIVO	PF0527
SECTOR	GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO
SUB SECTOR	TURISMO
AREA	GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO
SUB AREA	TURISMO
ESPECIALIDAD	SERVICIOS DE GUÍAS O INFORMACIÓN TURÍSTICA
PERFILES ASOCIADOS	INFORMADOR TURÍSTICO
NIVEL CUALIFICACION	NIVEL 2
MODALIDAD PRESENCIAL / NO PRESENCIAL (ONLINE)	E-LEARNING, TODOS LOS MÓDULOS SON ADAPTABLES A MODALIDAD ONLINE.
DESCRIPCIÓN DE LA OCUPACIÓN Y CAMPO LABORAL ASOCIADO	DIFUNDIR LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DE LA ZONA, DE ACUERDO A REQUERIMIENTOS DE LOS TURISTAS, PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS. PODRÁ EJERCER SU ACTIVIDAD EN OFICINAS Y STANDS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA A LO LARGO DEL PAÍS. ESTE CARGO TRABAJA BAJO SUPERVISIÓN, FORMA PARTE DE UN EQUIPO DE TRABAJO Y NO TIENE TRABAJADORES A CARGO.
VERSIÓN N°	2
N° RESOLUCIÓN	2294
FECHA DE RESOLUCIÓN	22-09-2020

REQUISITOS OTEC	SIN REQUISITOS ESPECIALES.
INSTRUMENTO HABILITANTE PARTICIPANTE	SIN INSTRUMENTO HABILITANTE.



REQUISITOS DE INGRESO AL PLAN FORMATIVO	EDUCACIÓN MEDIA COMPLETA
COMPETENCIA DEL PLAN FORMATIVO	PROMOCIONAR, PRESTAR ASISTENCIA Y GESTIONAR LA ACTIVIDAD TURÍSTICA, MEDIANTE ENTREGA DE INFORMACIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO.



sence

NÚMERO DE MÓDULOS	NOMBRE DEL MÓDULO	HORAS DE DURACIÓN
Módulo N°1	ENTREGA DE ASESORÍA E INFORMACIÓN TURÍSTICA	30,00
Módulo N°2	EJECUCIÓN DE LABORES ADMINISTRATIVAS EN OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	30,00
Módulo N°3	SERVICIO AL CLIENTE EN ESTABLECIMIENTOS DE GESTIÓN TURÍSTICA	10,00
TOTAL DE HORAS		70,00



sence

MÓDULO FORMATIVO N° 1		
Nombre	ENTREGA DE ASESORÍA E INFORMACIÓN TURÍSTICA	
N° de horas asociadas al módulo	30,00	
Código Módulo	MA01441	
Perfil ChileValora asociado al módulo	INFORMADOR TURÍSTICO / P-7912-4221-002-V02.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	ENTREGAR ASESORÍA E INFORMACIÓN TURÍSTICA A LOS TURISTAS, DE ACUERDO A REQUERIMIENTOS RECIBIDOS, ESTÁNDARES DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS / U-7912-4221-003-V02.	
Requisitos de ingreso	EDUCACIÓN MEDIA COMPLETA.	
Competencia del módulo	ASISTIR A TURISTAS E INTERESADOS, TANTO POR CANALES PRESENCIALES COMO NO PRESENCIALES, SEGÚN PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS, Y NORMATIVA APLICABLE VIGENTE	
Modalidad	E-LEARNING, TODOS LOS MÓDULOS SON ADAPTABLES A MODALIDAD ONLINE.	
Nivel Cualificación	Nivel 2	
Adaptabilidad a modalidad no presencial	ESTE MÓDULO PUEDE SER ADAPTADO POR EL EJECUTOR PARA DESARROLLO ONLINE.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. APLICAR PROCEDIMIENTOS DE PRESTACIÓN DE ASISTENCIA PRESENCIAL AL TURISTA, SEGÚN PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS, Y NORMATIVA APLICABLE VIGENTE.	1.1. EXPLICA EL PROCESO DE ATENCIÓN PRESENCIAL A CLIENTES, DE ACUERDO A PROTOCOLOS ESTABLECIDOS. 1.2. APLICA PROTOCOLOS DE BIENVENIDA Y DESPEDIDA AL TURISTA PARA CANALES PRESENCIALES, SEGÚN LINEAMIENTOS Y RECOMENDACIONES DEL SECTOR. 1.3. RESUELVE DUDAS, CONSULTAS Y NECESIDADES DEL TURISTA, SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DE ATENCIÓN. 1.4. ENTREGA INFORMACIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO SOBRE DESTINOS, ATRACTIVOS TURÍSTICOS Y PRESTADORES REGISTRADOS, SEGÚN NECESIDADES DEL TURISTA Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS. 1.5. EXPLICA CONTENIDOS DEL MATERIAL INFORMATIVO QUE LE ENTREGA AL TURISTA, SEGÚN SUS REQUERIMIENTOS Y DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS DEL SECTOR Y NORMATIVA VIGENTE APLICABLE. 1.6. EJECUTA EL LLENADO DE FICHA DE ATENCIÓN, SEGÚN PROCEDIMIENTOS	1. ASISTENCIA PRESENCIAL: PROCESO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL TURISTA: PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL TURISTA; COMUNICACIÓN EFECTIVA. PROTOCOLOS DE BIENVENIDA Y DESPEDIDA AL TURISTA EN CANALES PRESENCIALES. PROTOCOLOS DE RESOLUCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE TURISTAS. PROCEDIMIENTOS DE ENTREGA DE INFORMACIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO AL TURISTA. CONTENIDOS E INFORMACIÓN DE RELEVANCIA TURÍSTICA: INTERPRETACIÓN DE MAPAS; INFORMACIÓN DE RELEVANCIA TURÍSTICA: HISTORIA, ECONOMÍA, GEOGRAFÍA, CULTURA, PATRIMONIO MATERIAL E INMATERIAL, ECOLOGÍA Y MEDIOAMBIENTE, POLÍTICA, RELIGIÓN; USOS, COSTUMBRES Y PARTICULARIDADES DE LA ZONA; INFORMACIÓN DE ASISTENCIA AL TURISTA: SERVICIOS, SEGURIDAD, COMERCIO, ENTRE OTROS. INFORMACIÓN Y NORMATIVAS VIGENTES APLICABLES AL TURISMO: SELLO DE CALIDAD TURÍSTICA Y SUS NORMAS APLICABLES A LAS ÁREAS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO, AGENCIAS DE VIAJES Y TOUR OPERADORES, GUÍAS DE

	ESTABLECIDOS.	TURISMO, Y ACTIVIDADES DE TURISMO AVENTURA; REGISTRO NACIONAL DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS. PROCEDIMIENTOS PARA EL LLENADO DE FICHA DE ATENCIÓN DE TURISTAS.
2. APLICA PROCEDIMIENTOS DE PRESTACIÓN DE ASISTENCIA A TURISTAS E INTERESADOS POR CANALES NO PRESENCIALES, SEGÚN PROCEDIMIENTOS Y LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS, Y NORMATIVA APLICABLE VIGENTE.	<p>2.1. EXPLICA EL PROCESO DE ATENCIÓN NO PRESENCIAL A CLIENTES, DE ACUERDO A PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.</p> <p>2.2. APLICA PROTOCOLOS DE BIENVENIDA Y DESPEDIDA AL TURISTA PARA CANALES NO PRESENCIALES, SEGÚN LINEAMIENTOS Y RECOMENDACIONES DEL SECTOR.</p> <p>2.3. IDENTIFICA REQUERIMIENTOS DE TURISTAS E INTERESADOS, SEGÚN PROCEDIMIENTOS DEL SECTOR PARA DISTINTOS CANALES DE COMUNICACIÓN.</p> <p>2.4. APLICA PROTOCOLO DE ENTREGA DE RESPUESTA A TURISTAS E INTERESADOS, ACORDE A PROCEDIMIENTOS Y LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS PARA LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN Y A LA NORMATIVA APLICABLE VIGENTE.</p> <p>2.5. APLICA PROCEDIMIENTO DE DERIVACIÓN DE RECLAMOS AL ÁREA O ENTIDAD QUE CORRESPONDA, SEGÚN CORRESPONDA, ACORDE A PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVA LEGAL VIGENTE.</p> <p>2.6. APLICA PROCEDIMIENTOS DE ENVÍO DE MATERIAL INFORMATIVO SOLICITADO, DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL SECTOR PARA LOS DIFERENTES CANALES DE COMUNICACIÓN Y A LA NORMATIVA APLICABLE VIGENTE.</p> <p>2.7. EJECUTA LA ACTUALIZACIÓN DEL REGISTRO DE ENTREGA DE MATERIAL TURÍSTICO, SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS DEL SECTOR.</p>	2. ASISTENCIA POR CANALES NO PRESENCIALES: PROCESO DE ATENCIÓN NO PRESENCIAL AL TURISTA: PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL TURISTA; COMUNICACIÓN EFECTIVA. PROTOCOLOS DE BIENVENIDA Y DESPEDIDA AL TURISTA EN CANALES NO PRESENCIALES. TIPOS DE REQUERIMIENTOS DE TURISTAS COMÚNMENTE RECIBIDOS POR CANALES NO PRESENCIALES. PROTOCOLOS DE ENTREGA DE RESPUESTAS A TURISTAS E INTERESADOS SEGÚN CANAL DE COMUNICACIÓN. PROCEDIMIENTOS DE ENTREGA DE INFORMACIÓN A TURISTAS SEGÚN CANAL DE COMUNICACIÓN. PROCEDIMIENTO DE DERIVACIÓN DE RECLAMOS AL ÁREA O ENTIDAD QUE CORRESPONDA. PROCEDIMIENTOS DE ENVÍO DE INFORMACIÓN Y MATERIAL INFORMATIVO AL TURISTA Y/O INTERESADO, SEGÚN CANAL DE COMUNICACIÓN NO PRESENCIAL. CONTENIDOS E INFORMACIÓN DE RELEVANCIA TURÍSTICA: INTERPRETACIÓN DE MAPAS; INFORMACIÓN DE RELEVANCIA TURÍSTICA: HISTORIA, ECONOMÍA, GEOGRAFÍA, CULTURA, PATRIMONIO MATERIAL E INMATERIAL, ECOLOGÍA Y MEDIOAMBIENTE, POLÍTICA, RELIGIÓN; USOS, COSTUMBRES Y PARTICULARIDADES DE LA ZONA; INFORMACIÓN DE ASISTENCIA AL TURISTA: SERVICIOS, SEGURIDAD, COMERCIO, ENTRE OTROS. PROTOCOLOS DE ACTUALIZACIÓN DE REGISTRO DE ENTREGA DE MATERIAL TURÍSTICO.
PERFIL DEL FACILITADOR		
Opción 1	Opción 2	Opción 3
FORMACIÓN ACADÉMICA COMO PROFESIONAL DEL ÁREA DE TURISMO, CON TÍTULO.	FORMACIÓN ACADÉMICA COMO TÉCNICO DE NIVEL SUPERIOR DEL ÁREA DE TURISMO, CON TÍTULO.	EXPERIENCIA LABORAL EN TURISMO, DE MÍNIMO SEIS AÑOS, DEMOSTRABLE.
EXPERIENCIA LABORAL EN TURISMO, DE MÍNIMO		EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE

TRES AÑOS, DEMOSTRABLE. EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.	EXPERIENCIA LABORAL EN TURISMO, DE MÍNIMO TRES AÑOS, DEMOSTRABLE. EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.	CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.
RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO		
Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos
SALA DE CLASES, QUE CUENTE AL MENOS CON 1,5 M² POR PARTICIPANTE, IMPLEMENTADA CON: PUESTOS DE TRABAJO INDIVIDUALES QUE CONSIDERE MESA Y SILLA O SILLA UNIVERSITARIA. ESCRITORIO Y SILLA PARA EL FACILITADOR. ILUMINACIÓN ADECUADA PARA LA SALA DE CLASES. SISTEMA DE CALEFACCIÓN Y VENTILACIÓN. SERVICIOS HIGIÉNICOS SEPARADOS PARA HOMBRES Y MUJERES EN RECINTOS PARA CLASES EN AULA Y PRÁCTICAS. ESPACIO FÍSICO ADECUADO PARA REALIZAR ACTIVIDADES Y EJERCICIOS DE DESPLAZAMIENTO. ACCESO A AGENCIAS DE VIAJE EN FUNCIONAMIENTO.	NOTEBOOK O PC PARA FACILITADOR COMPUTADOR PARA CADA PARTICIPANTE SOFTWARE DE MONITOREO REMOTO EN CADA COMPUTADOR. PIZARRA. PROYECTOR. TELÓN. BASE DE DATOS DE PAQUETES TURÍSTICOS PARA EJERCICIOS PRÁCTICOS EN CADA COMPUTADOR. CÁMARA FOTOGRÁFICA O VÍDEO CÁMARA, PARA RESPALDO DE LAS ACTIVIDADES.	SET DE ARTÍCULOS DE ESCRITORIO POR PARTICIPANTE (LÁPIZ PASTA, LÁPIZ GRAFITO, GOMA DE BORRAR, REGLA, CUADERNO O CROQUERA, ARCHIVADOR O CARPETA). PAUTAS DE EVALUACIÓN. PLUMONES PARA PIZARRÓN. LIBRO DE CLASES. HOJAS DE REGISTRO DE PARTICIPANTES. UN MANUAL POR CADA PARTICIPANTE QUE CONTEMPLA TODOS LOS CONTENIDOS ESPECIFICADOS PARA ESTE MÓDULO.

MÓDULO FORMATIVO N° 2		
Nombre	EJECUCIÓN DE LABORES ADMINISTRATIVAS EN OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	
N° de horas asociadas al módulo	30,00	
Código Módulo	MA01440	
Perfil ChileValora asociado al módulo	INFORMADOR TURÍSTICO / P-7912-4221-002-V02.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	EJECUTAR LABORES ADMINISTRATIVAS, SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVA APLICABLE VIGENTE / U-7912-4221-004-V02.	
Requisitos de ingreso	EDUCACIÓN MEDIA COMPLETA	
Competencia del módulo	DISEÑAR EL CONTROL DEL ABASTECIMIENTO DE MATERIAL INFORMATIVO JUNTO CON LA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN TURÍSTICA EN OFICINAS Y STANDS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA, DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVA APLICABLE VIGENTE	
Modalidad	E-LEARNING, TODOS LOS MÓDULOS SON ADAPTABLES A MODALIDAD ONLINE.	
Nivel Cualificación	Nivel 2	
Adaptabilidad a modalidad no presencial	ESTE MÓDULO PUEDE SER ADAPTADO POR EL EJECUTOR PARA DESARROLLO ONLINE.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. ORGANIZAR EL ABASTECIMIENTO DE MATERIAL INFORMATIVO DE UN RECINTO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA, SEGÚN POLÍTICAS DE INVENTARIO Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS	1.1. EXPLICA EL MECANISMO DE VERIFICACIÓN DE STOCK Y CALIDAD DEL MATERIAL INFORMATIVO EN LAS OFICINAS Y STANDS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA, DE ACUERDO A REQUERIMIENTOS ATENDIDOS. 1.2. IDENTIFICA EL PROTOCOLO DE REGISTRO DE LOS REQUERIMIENTOS EXTERNOS DE MATERIAL INFORMATIVO PARA OFICINAS Y STANDS, SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS. 1.3. DESCRIBE LOS PROCEDIMIENTOS DE SOLICITUD DE REPOSICIÓN DE MATERIAL INFORMATIVO A LA OFICINA CORRESPONDIENTE, DE ACUERDO A PAUTAS ESTABLECIDAS, POLÍTICAS DE INVENTARIO Y STOCK DISPONIBLE. 1.4. DESCRIBE EL PROTOCOLO DE RETIRO DE MATERIAL INFORMATIVO DE LA OFICINA QUE CORRESPONDA, SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS. 1.5. EXPLICA MECANISMOS DE VERIFICACIÓN DEL ESTADO FÍSICO Y CALIDAD DEL MATERIAL INFORMATIVO RETIRADO, SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS. 1.6. DESCRIBE TÉCNICAS DE ALMACENAJE DE	1. PROCESO DE ABASTECIMIENTO DE MATERIAL INFORMATIVO EN LAS OFICINAS Y STANDS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA: MECANISMOS DE CONTROL DE INVENTARIO. PROTOCOLOS Y SISTEMAS DE REGISTRO DE REQUERIMIENTOS: MANEJO A NIVEL USUARIO. PROCEDIMIENTOS DE SOLICITUD DE REPOSICIÓN DE MATERIALES: POLÍTICAS DE INVENTARIO; ESTIMACIÓN DE MATERIALES PARA REPOSICIÓN Y STANDS; FORMATOS Y PROTOCOLOS DE ELABORACIÓN DE SOLICITUDES DE REPOSICIÓN. PROTOCOLOS DE RETIRO DE MATERIAL. PROTOCOLOS DE REVISIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL MATERIAL INFORMATIVO: ESTADO FÍSICO DEL MATERIAL; CALIDAD DEL MATERIAL. TÉCNICAS DE ALMACENAMIENTO DE MATERIAL INFORMATIVO.

	MATERIAL INFORMATIVO EN LOS ESPACIOS ASIGNADOS PARA ELLO EN OFICINAS Y STANDS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA, SEGÚN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.	
2. APLICA PROCEDIMIENTOS PARA MANTENER ACTUALIZADA LA INFORMACIÓN SOBRE DESTINOS, ATRACCIONES Y PROVEEDORES TURÍSTICOS, SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS, Y NORMATIVA APLICABLE VIGENTE.	2.1. APLICA PROCEDIMIENTOS DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DESDE DISTINTAS FUENTES DE INFORMACIÓN, ACORDE A TENDENCIAS DEL SECTOR. 2.2. VERIFICA LA INFORMACIÓN RECOPIADA, ACORDE A PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y NORMATIVA APLICABLE VIGENTE. 2.3. EJECUTA LA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN TURÍSTICA EN SISTEMA DE REGISTRO, SEGÚN PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS. 2.4. COMUNICA ACTUALIZACIONES DE INFORMACIÓN TURÍSTICA AL EQUIPO DE TRABAJO, SEGÚN PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.	2. ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA: PROCEDIMIENTOS Y FUENTES DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA. PROTOCOLOS DE REVISIÓN DE INFORMACIÓN. PROTOCOLOS DE ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN SISTEMAS DE REGISTRO. MANEJO DE SISTEMA DE REGISTRO A NIVEL USUARIO. PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN DE ACTUALIZACIONES DE INFORMACIÓN AL EQUIPO DE TRABAJO.
PERFIL DEL FACILITADOR		
Opción 1	Opción 2	Opción 3
FORMACIÓN ACADÉMICA COMO PROFESIONAL DEL ÁREA DEL TURISMO, CON TÍTULO. EXPERIENCIA LABORAL EN TURISMO, DE MÍNIMO DOS AÑOS, DEMOSTRABLE. EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.	FORMACIÓN ACADÉMICA COMO TÉCNICO DE NIVEL SUPERIOR DEL ÁREA DEL TURISMO, CON TÍTULO. EXPERIENCIA LABORAL EN TURISMO, DE MÍNIMO DOS AÑOS, DEMOSTRABLE. EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.	EXPERIENCIA LABORAL EN TURISMO, DE MÍNIMO CUATRO AÑOS, DEMOSTRABLE. EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.
RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO		
Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos
SALA DE CLASES QUE CUENTE AL MENOS CON 1,5 M² POR PARTICIPANTE, IMPLEMENTADA CON: PUESTOS DE TRABAJO INDIVIDUALES QUE CONSIDERE MESA Y SILLA O SILLA UNIVERSITARIA. ESCRITORIO Y SILLA PARA EL FACILITADOR. CONEXIONES A INTERNET Y PARA	NOTEBOOK O PC PARA FACILITADOR. COMPUTADOR PARA CADA PARTICIPANTE. SOFTWARE DE MONITOREO REMOTO EN CADA COMPUTADOR.	SET DE ARTÍCULOS DE ESCRITORIO POR PARTICIPANTE (LÁPIZ PASTA, LÁPIZ GRAFITO, GOMA DE BORRAR, REGLA, CUADERNO O CROQUERA, ARCHIVADOR O CARPETA). PAUTAS DE EVALUACIÓN.

<p>UTILIZAR MEDIOS DIDÁCTICOS COMO DATA U OTROS. SISTEMA DE VENTILACIÓN ADECUADA.</p> <p>SERVICIOS HIGIÉNICOS SEPARADOS PARA HOMBRES Y MUJERES EN RECINTOS PARA CLASES EN AULA Y PRÁCTICAS.</p> <p>ESPACIO FÍSICO ADECUADO PARA REALIZAR ACTIVIDADES Y EJERCICIOS DE DESPLAZAMIENTO.</p> <p>ACCESO A AGENCIAS DE VIAJE EN FUNCIONAMIENTO.</p>	<p>BASE DE DATOS DE PAQUETES TURÍSTICOS PARA EJERCICIOS PRÁCTICOS EN CADA COMPUTADOR.</p> <p>PROYECTOR.</p> <p>TELÓN.</p> <p>BASE DE DATOS DE PAQUETES TURÍSTICOS PARA EJERCICIOS PRÁCTICOS EN CADA COMPUTADOR.</p>	<p>PLUMONES PARA PIZARRÓN.</p> <p>LIBRO DE CLASES.</p> <p>HOJAS DE REGISTRO DE PARTICIPANTES.</p> <p>UN MANUAL POR CADA PARTICIPANTE QUE CONTEMPLE TODOS LOS CONTENIDOS ESPECIFICADOS PARA ESTE MÓDULO.</p>
---	---	---



sence

MÓDULO FORMATIVO N° 3		
Nombre	SERVICIO AL CLIENTE EN ESTABLECIMIENTOS DE GESTIÓN TURÍSTICA	
N° de horas asociadas al módulo	10,00	
Código Módulo	MB00053	
Perfil ChileValora asociado al módulo	SEGÚN EL CONSIGNADO EN EL PLAN.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	SIN UCL ASOCIADA.	
Requisitos de ingreso	DE ACUERDO A LOS REQUISITOS DE INGRESO AL PLAN FORMATIVO.	
Competencia del módulo	ATENDER A CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS, DE ACUERDO A SUS REQUERIMIENTOS Y DEMANDAS Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO ESTABLECIDOS.	
Modalidad	E-LEARNING, TODOS LOS MÓDULOS SON ADAPTABLES A MODALIDAD ONLINE.	
Nivel Cualificación	Sin Información	
Adaptabilidad a modalidad no presencial	ESTE MÓDULO PUEDE SER ADAPTADO POR EL EJECUTOR PARA DESARROLLO ONLINE.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. IDENTIFICAR EL PROCESO DE ATENCIÓN A CLIENTES, DE ACUERDO A REQUERIMIENTOS Y PROTOCOLOS ESTABLECIDOS EN EL SUBSECTOR DE TURISMO	<p>1.1 DESCRIBE EL PROCESO DE ATENCIÓN A CLIENTES Y LOS PROTOCOLOS DE BIENVENIDA Y DESPEDIDA MÁS COMÚNMENTE UTILIZADOS, DE ACUERDO A REQUERIMIENTOS DEL SUBSECTOR DE TURISMO.</p> <p>1.2 RECONOCE LOS DISTINTOS TIPOS DE CLIENTES, DE ACUERDO A REQUERIMIENTOS DEL SUBSECTOR DE TURISMO.</p> <p>1.3 DESCRIBE LAS HABILIDADES Y ACTITUDES PROPIAS DE LA COMPETENCIA DE HOSPITALIDAD EN EL SUBSECTOR DE HOTELERÍA, DE ACUERDO A PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.</p> <p>1.4 EXPLICA LOS ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN A CLIENTES, DE ACUERDO A PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.</p> <p>1.5 DESCRIBE LAS ESTRATEGIAS EXISTENTES PARA LA ATENCIÓN A CLIENTES, DE ACUERDO A PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.</p> <p>1.6. RECONOCE PARÁMETROS E INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO, DE ACUERDO A CARACTERÍSTICAS DEL SUBSECTOR DE TURISMO.</p> <p>1.7 DESCRIBE LOS PROCEDIMIENTOS DE SOLUCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CLIENTES, DE ACUERDO A PROTOCOLOS ESTABLECIDOS Y</p>	1. PROCESO DE ATENCIÓN A CLIENTES: RELEVANCIA DE LA ATENCIÓN A CLIENTES EN EL SUBSECTOR DE TURISMO. PROTOCOLOS DE BIENVENIDA Y DESPEDIDA. TIPOS DE CLIENTES. LA HOSPITALIDAD COMO COMPETENCIA FUNDAMENTAL PARA EL DESEMPEÑO EN EL SUBSECTOR DE TURISMO. ELEMENTOS DE COMUNICACIÓN DISPONIBLES EN LA ATENCIÓN DE CLIENTES, CARACTERÍSTICAS DEL SUBSECTOR DE TURISMO. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES, CARACTERÍSTICAS DEL SUBSECTOR DE TURISMO. PARÁMETROS E INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO, CARACTERÍSTICAS DEL SUBSECTOR DE TURISMO. PROCEDIMIENTOS DE SOLUCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE CLIENTES TÉCNICAS DE MANEJO DE RECLAMOS Y CONFLICTOS CON CLIENTES MÁS COMÚNMENTE UTILIZADAS EN EL SUBSECTOR DE TURISMO.

	REQUERIMIENTOS DEL SUBSECTOR DE TURISMO. 1.8. EXPLICA LAS TÉCNICAS DE MANEJO DE RECLAMOS Y CONFLICTOS CON CLIENTES, DE ACUERDO A PROTOCOLOS ESTABLECIDOS Y REQUERIMIENTOS DEL SUBSECTOR DE TURISMO.	
2. EJECUTAR LA ATENCIÓN A CLIENTES, DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.	2.1. EXPLICA EL MECANISMO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES, DE ACUERDO A PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS. 2.2. REGISTRA INFORMACIÓN DEL CLIENTE Y DE SU CONSULTA Y/O REQUERIMIENTO, DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS. 2.3. ANALIZA INFORMACIÓN RECOPIADA DEL CLIENTE Y SU CONSULTA Y/O REQUERIMIENTO, DE ACUERDO A PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS. 2.4. PROPORCIONA RESPUESTA Y/O SOLUCIÓN A LA CONSULTA Y/O REQUERIMIENTO DEL CLIENTE, DE ACUERDO A PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS. 2.5. MANTIENE REGISTRO TANTO DE LAS RESPUESTAS PROPORCIONADAS COMO DE LAS CONSULTAS REALIZADAS, DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS ESTABLECIDOS. 2.6. APLICA TÉCNICAS DE HOSPITALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL CLIENTE, DE ACUERDO A PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.	2. EJECUCIÓN DE ATENCIÓN A CLIENTES: PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A CLIENTES CARACTERÍSTICOS DEL SUBSECTOR DE TURISMO. CONSULTAS Y REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES MÁS COMÚNMENTE RECONOCIDAS EN EL SUBSECTOR DE TURISMO. PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO DE INFORMACIÓN DEL CLIENTE Y DE SUS CONSULTAS Y REQUERIMIENTOS. METODOLOGÍAS DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN VINCULADA A CONSULTAS Y REQUERIMIENTOS DE CLIENTES EN EL SUBSECTOR DE TURISMO. RESPUESTAS Y/O SOLUCIONES MÁS COMÚNMENTE UTILIZADAS EN EL SUBSECTOR DE TURISMO, FRENTE A CONSULTAS Y/O REQUERIMIENTOS DE SUS CLIENTES. PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO DE CONSULTAS Y RESPUESTAS DE LOS CLIENTES. TÉCNICAS DE HOSPITALIDAD MÁS COMÚNMENTE UTILIZADAS EN EL SUBSECTOR DE TURISMO.
PERFIL DEL FACILITADOR		
Opción 1	Opción 2	Opción 3
FORMACIÓN ACADÉMICA COMO PROFESIONAL DEL ÁREA DEL TURISMO, CON TÍTULO. EXPERIENCIA LABORAL EN TURISMO, DE MÍNIMO DOS AÑOS, DEMOSTRABLE. EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN LABORAL PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.	FORMACIÓN ACADÉMICA COMO TÉCNICO DE NIVEL SUPERIOR DEL ÁREA DEL TURISMO, CON TÍTULO. EXPERIENCIA LABORAL EN TURISMO, DE MÍNIMO DOS AÑOS, DEMOSTRABLE. EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN LABORAL PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.	EXPERIENCIA LABORAL EN TURISMO, DE MÍNIMO CUATRO AÑOS, DEMOSTRABLE. EXPERIENCIA COMO FACILITADOR/A DE CAPACITACIÓN LABORAL PARA PERSONAS ADULTAS, DE MÍNIMO 250 HORAS CRONOLÓGICAS, DEMOSTRABLE.

RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO

Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos
<p>SALA DE CLASES QUE CUENTE AL MENOS CON 1,5 M² POR PARTICIPANTE, IMPLEMENTADA CON: PUESTOS DE TRABAJO INDIVIDUALES QUE CONSIDERE MESA Y SILLA O SILLA UNIVERSITARIA. ESCRITORIO Y SILLA PARA EL FACILITADOR. CONEXIONES PARA UTILIZAR MEDIOS DIDÁCTICOS TALES COMO DATA Y SALIDA A INTERNET. SISTEMA DE VENTILACIÓN ADECUADA.</p> <p>SERVICIOS HIGIÉNICOS SEPARADOS PARA HOMBRES Y MUJERES CON CAPACIDAD SUFICIENTE PARA EL VOLUMEN QUE SE ATIENDE EN FORMA SIMULTÁNEA.</p>	<p>NOTEBOOK O PC PARA FACILITADOR.</p> <p>PROYECTOR MULTIMEDIA.</p> <p>TELÓN.</p> <p>PIZARRÓN.</p> <p>FILMADORA O CÁMARA FOTOGRÁFICA PARA REGISTRAR EVIDENCIAS DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS PARTICIPANTES.</p>	<p>SET DE ARTÍCULOS DE ESCRITORIO POR PARTICIPANTE (LÁPIZ PASTA, LÁPIZ GRAFITO, GOMA DE BORRAR, REGLA, CUADERNO O CROQUERA, ARCHIVADOR O CARPETA).</p> <p>MATERIAL DE APOYO Y GUÍA SOBRE EL SECTOR.</p> <p>PLUMONES PARA PIZARRÓN.</p> <p>LIBRO DE CLASES.</p> <p>PAUTAS DE EVALUACIÓN POR ACTIVIDAD.</p> <p>MANUAL DEL PARTICIPANTE QUE CONTEMPLA TODOS LOS CONTENIDOS ESPECIFICADOS PARA ESTE MÓDULO.</p>

