



# Guía de aprendizaje para el desarrollo módulo 6

## Turismo

### Diplomado en Formulación de Iniciativas Comunitarias y Sensibilización en inglés para el Turismo

#### Presentación

Estimados estudiantes, reciban un cordial saludo de bienvenida al proceso de formación a distancia del Diplomado, el cual permitirá desarrollar los contenidos del Módulo 6 de la Cartilla.

La guía comprende las orientaciones para la participación en las sesiones, el desarrollo de las actividades y obtención del material.

Recuerden que contarán con el acompañamiento por parte de los formadores de emprendimiento, turismo e inglés durante el desarrollo de las actividades.



#### Contenidos

- 1.- Calidad en la prestación de servicios turísticos.
- 3.- Protocolos de servicio al Cliente
- 3.- Iniciativas Turísticas y Comportamiento prosocial

#### Materiales

- 1.- Cartilla Módulo 6.
- 2.- Guía de Trabajo (Estrategia de trabajo Virtual).
- 3.- Videos de Socialización de temas y aplicación de conceptos.

#### Cronograma








Se presentará el cronograma de todos los componentes para que tengas en cuenta las fechas y actividades a desarrollar en turismo, emprendimiento e inglés y así podrás organizar tus tiempos para el desarrollo de cada una.




Esta guía comprende solamente las instrucciones para desarrollar el componente de **Turismo** y deberás apoyarte de las demás guías para los otros componentes:

Componente	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha
Turismo	Momento 1 y 2 6 al 12 Abril	Momento 3 08 al 12 Abril	Momento 4 y 5 13 al 16 Abril	Momento 6 17 Abril	Momento 7 17 Abril

# Desarrollo

## Tema 1: Calidad en la Prestación de los Servicios Turísticos

	<p> <b>Momento 1: Video No. 1 – Bienvenida al Módulo</b></p> <p><i>Apreciado beneficiario, vea con atención el <b>Video No. 1</b> de la estrategia de trabajo en casa del Módulo 6 en donde se abordan los siguientes puntos:</i></p> <p><b>1.- Saludo</b> de Bienvenida Equipo Turismo:</p> <p><b>2.- Presentación:</b> Socialización de la estrategia de trabajo (Videos, Guía de trabajo y Cartilla Módulo 6).</p> <p><b>3.- Acentuar Conceptos,</b> Revisemos los siguientes conceptos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Sostenibilidad.</li><li>- Buenas Prácticas</li></ul> <p>A partir de la presentación de Nathalia Otero y Rancho CAMANÁ.</p> <p><b>4.- Apertura al tema</b> del Módulo 6 “Calidad Turística” a partir del video de Invitación a certificarse en calidad turística.</p> <p><b>5.- Agenda</b> de actividades y temas del módulo. “Para donde vamos”.</p>
	<p><b>Momento 2: Video No. 2 – Calidad en la Prestación de Servicios</b></p> <p>Para este segundo momento del módulo es necesario que lean con detenimiento sus cartillas con el fin de abordar el tema: <b>Calidad en los servicios turísticos</b>. Posteriormente:</p> <p><b>1.- Ver el video No. 2</b></p> <p>Donde se presentan los organismos encargados de los procesos de calidad en los servicios turísticos y:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Normas técnicas sectoriales por subsector.</li><li>- Ejemplos de análisis.</li></ul>
	<p> <b>Momento 3: Actividad No. 1 - Aplicación de conceptos sobre calidad turística – Video No. 3 “Descripción de la Actividad”</b></p> <p>Para este tercer momento del módulo es necesario:</p> <p>1.- Haber leído la información sobre <i>Calidad turística</i> que aparece en la cartilla del Módulo No. 6.</p> <p>2.- Haber visto el video No. 1 y No. 2 de la estrategia de trabajo virtual del módulo 6. Posteriormente:</p> <p><b>1.- Actividad – Video No. 3</b></p> <p>Realizar la actividad que se describe en el video No. 3.</p> <p><b>Entrega de esta actividad:</b> entre el 08 y 12 de Abril.</p>
	<p> <b>Momento 4: Video No. 4 – Protocolos de Servicios al cliente</b></p> <p>Para este cuarto momento del módulo es necesario que lean con detenimiento sus cartillas con el fin de abordar el tema de <b>Protocolos de servicio al Cliente</b>. Posteriormente:</p> <p><b>1.- Ver el video No. 4</b></p> <p>Donde se presentan casos de aplicación de habilidades para la prestación del servicio y las buenas prácticas en los mismos.</p>

	<p><b>Momento 5: Actividad No. 2 - Aplicación de Protocolos de Servicio – Video No. 5 “Descripción de la Actividad”</b></p> <p>Para este quinto momento del módulo es necesario:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Haber leído la información sobre <b>Protocolos de Servicio</b> que aparece en la cartilla del Módulo No. 6.</li> <li>2.- Haber visto el Video No. 4 de la estrategia de trabajo virtual del módulo 6. Posteriormente:</li> </ol> <p><b>1.- Actividad – Video No. 5</b> Realizar la actividad que se describe en el video No. 5.</p> <p><b>Entrega de esta actividad:</b> entre el 13 y 16 de Abril.</p>
	<p><b>Momento 6: Video No. 6 – Iniciativas Turísticas y Comportamiento prosocial</b></p> <p>Para este cuarto momento del módulo es necesario que lean con detenimiento sus cartillas con el fin de abordar el tema de <b>Comportamiento Prosocial</b>. Posteriormente:</p> <p><b>1.- Ver el video No. 6</b> Donde se presenta la reflexión del tema y su pertinencia a la hora de desarrollar iniciativas turísticas.</p>
	<p><b>Momento 7: Video No. 7 – Cierre de la Formación</b></p> <p>Como parte del cierre los invitamos a ver el <b>Video No. 7</b> en donde se hacen las conclusiones más importantes del trabajo de este Módulo 6 y la información logística para el cierre del Diplomado EcoMeta.</p>

## Contacto

No olvides contactar a tus formadores a través de los Grupos de WhatsApp de cada uno de los grupos de formación o enviando un mensaje directamente a tus formadores, así:

### Puerto Gaitán y Puerto López

**Nathalia Otero:** 312 524 76 98

**Diana Mora:** 314 325 69 08

### Lejanías

**Wilson Pinillos:** 320 341 95 32