REGISTRO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN:		
Código de Esquema:	TUR-HTU-2016-0X-012-013	
Versión de Esquema:	V-001	
Fecha de elaboración:	20/6/2016	
1.	**DENOMINACIÓN DEL PERFIL OCUPACIONAL.**	**HOSPITALIDAD TURISTICA**
2.	**ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN.**	Se deberá certificar en la Unidad de Competencia 1
3. DESCRIPCIÓN DE TRABAJOS Y TAREAS	**3.1 Descripción del/los trabajo/s.**	**UC1** Realizar procesos de recepción, atención y servicio al cliente y usuarios de las diferentes empresas turísticas, considerando la oferta de productos y servicios de la empresa, técnicas de servicio al cliente, trabajo en equipo y normas de cortesía. 1.1 Demostrar hospitalidad a clientes y usuarios que acuden a las diferentes empresas turísticas, de acuerdo al protocolo establecido. 1.2 Relacionar los diferentes tipos, características y ofertas de productos y servicios de las diferentes empresas turísticas, con la importancia de la hospitalidad, de acuerdo a documentos y casos presentados. 1.3 Diseminar importancia del turismo, como vector para el desarrollo socio económico y cultural del país, considerando el contexto nacional e internacional.
	3.2 Descripción de las/s tarea/s.	**UC1** 1.1 Demostrar hospitalidad a clientes y usuarios que acuden a las diferentes empresas turísticas, de acuerdo al protocolo establecido. 1.1.1 Recibe cordialmente al cliente. 1.1.2 Ofrece servicios especiales y personalizados. 1.1.3 Establece comunicación efectiva tanto con el cliente interno como con el cliente externo. 1.1.4 Sirve con excelencia. 1.1.5 Se relaciona dentro de estándares de buena educación y normas de urbanidad. 1.1.6 Asegura la satisfacción del cliente. 1.1.7 Cuida de la higiene, salud, apariencia personal y del ambiente de trabajo. 1.1.8 Atiende requerimientos de servicios turísticos de los clientes, aplicando técnicas de atención al cliente, normas de cortesía, principios éticos y comunicación efectiva técnica de trabajo en equipo. 1.2 Relacionar los diferentes tipos, características y ofertas de productos y servicios de las diferentes empresas turísticas, con la importancia de la hospitalidad, de acuerdo a documentos y casos presentados. 1.2.1 Describe los diferentes tipos de establecimientos turísticos considerando información presentada. 1.2.2 Distingue las características de los diferentes establecimientos turísticos considerando su oferta de productos y servicios. 1.2.3 Aplica vocabulario técnico sobre turismo y hospitalidad de acuerdo a documentos presentados. 1.3 Diseminar importancia del turismo, como vector para el desarrollo socio económico y cultural del país, considerando el contexto nacional e internacional. 1.3.1 Enlista fortalezas turísticas nacionales, considerando cultura local y nacional. 1.3.2 Describe principales sitios de interés turístico de la zona, considerando requerimientos de los clientes.

4. CAPACIDAD REQUERIDA	**4.1 Capacidades o Habilidades.**	Escucha activa Percepción social Trabajo en equipo Persuasión Orientación de servicio Construcción de relaciones Orientación /asesoramiento
	4.2 Conocimiento.	Técnicas de atención al cliente Normas de seguridad e higiene Normas de urbanidad Normas de cortesía Principios éticos Técnicas de Comunicación efectiva Vocabulario técnico sobre turismo y hospitalidad Normas de turismo Inglés básico Patrimonio turístico nacional Tipos de establecimientos turísticos
5.	**LAS APTITUDES (CUANDO CORREPONDA).**	Comunicarse Hablar Escuchar Resolver problemas Para anticiparse a los hechos Para actuar bajo presión Observar Generar Detalles
6.	**PRE- REQUISITOS (CUANDO CORRESPONDA).**	**Estudios:** Bachiller. **Experiencia:** Dos años en atención al cliente en hoteles u otros de alojamiento. **Capacitacion:** Mínimo 40 horas de atención al cliente (deseable) **Conocimiento:** Inglés básico (deseable)
7.	**CÓDIGO DE CONDUCTA (CUANDO CORRESPONDA).**	Será considerado por el OEC, conforme Norma de Reconocimiento SETEC.
8.	**CRITERIOS PARA LA CERTIFICACIÓN.**	1. Aplicación completa y firmada. 2. Evidenciar cumplimiento con pre-requisitos físico y digital. 3. Cancelar cuota (de ser el caso). 4. Resultar “competente” en la evaluación del perfil ocupacional. 5. Firmar Código de ética y conducta para el examinado
9.	**MÉTODOS DE EVALUACIÓN INICIAL DE LA CERTIFICACIÓN.**	**Teórico:** el postulante será evaluado teóricamente mediante un banco de preguntas para determinar su conocimiento en la UC. Deberá alcanzar como mínimo el 80% de la calificación. **Práctico**: al postulante se le realizará una evaluación de destrezas (actividades prácticas), para probar que posee las capacidades de la UC. Deberá alcanzar el 100% de la calificación
10.	**TIEMPO DE VIGENCIA**	2 años
11.	**MÉTODO DE VIGILANCIA (DE SER EL CASO) CRITERIO, TIEMPO, FRECUENCIA,.**	Conforme lo determine el OEC, en función Norma de Reconocimiento.
12.	**CRITERIO PARA SUSPENDER O RETIRAR LA CERTIFICACIÓN**	Norma de Reconocimiento OEC.
13.	**CRITERIOS PARA CAMBIOS DEL ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN DE SER EL CASO.**	Si existe alguna modificación al perfil ocupacional o norma técnica u otro elemento normativo superior, determinado por el Organismo regulador.
14.	**FECHA APROBACIÓN POR EL COMITÉ DE ESQUEMA.**	