

XVI Edición de “Anfitriones on-line”

La Secretaría de Estado de Turismo convoca la edición 2020 del programa de formación turística Anfitriones, que por primera vez incorpora un curso sobre **Competencias Digitales Turísticas en formato MOOC** como parte de su programa formativo. Además, incluirá el catálogo completo de cursos de Calidad Turística, tanto de “Cultura del Detalle” (formación en atención al cliente) como “Destino en Detalle” (buenas prácticas para la mejora integral de destinos turísticos).

El proyecto Anfitriones -Formación en Calidad Turística- tiene como objetivo impulsar la cultura del detalle y la atención al cliente para mejorar la calidad de España como destino turístico, a través de dos líneas de formación claramente diferenciadas: **“Cultura del Detalle”** y **“Destino en Detalle”**.

Objetivo y destinatarios

El programa **“Cultura del Detalle”** se dirige a mejorar la calidad del sector turístico en materia de atención al cliente, con contenidos diferenciados en función de **dos perfiles**: personal en contacto con el cliente y propietarios o mandos intermedios.

El programa anfitriones, que forma parte del Sistema de Calidad Turístico Español (SCTE), se dirige los profesionales de todos los subsectores implicados en el turismo, entre los que están presentes **alojamientos**: hoteles, alojamientos rurales y albergues; **hostelería**: bares y cafeterías, restaurantes; y **otros sectores**: agencias de viajes, transporte turístico, guías de turismo, estaciones de esquí y montaña, comercios, alquiler de coches, artesanos, puertos deportivos, empresas de turismo activo, palacios de congresos, *convention bureaux*, Organizadores Profesionales de Congresos (OPCs), servicios turísticos de salud, taxis y otros servicios.

Asimismo, pueden beneficiarse de la formación los profesionales de **servicios públicos turísticos** tales como oficinas de información turística, playas, espacios naturales protegidos, policía local, servicios de limpieza o museos y centros de interpretación.

El programa **“Destino en Detalle”** se dirige a formar para para la puesta en marcha de actuaciones integrales de mejora de los destinos turísticos. El contenido básico del curso contempla actuaciones de **embellecimiento, sostenibilidad, accesibilidad y calidad**, a realizar en el espacio público de los destinos. Se dirige a empleados públicos con competencias en la planificación de servicios públicos con alcance turístico, como arquitectos, técnicos de turismo y agentes de desarrollo local, entre otros.

Planificación de los cursos

El plan de formación **“Cultura del Detalle”** está compuesto por **10 cursos**, de una a tres semanas de duración cada uno. Cinco de ellos van dirigidos a **personal en contacto con el cliente**, y otros cinco a **propietarios y mandos intermedios**. En ellos se aprende a conocer al cliente, las claves para la atención al cliente, comunicación efectiva, trabajar en equipo, la selección de personal, motivar para mejorar o promover acuerdos. La matrícula se realiza de manera independiente para cada curso, aunque los alumnos que estén interesados podrán inscribirse en todos los cursos que sean de su interés y estén destinados a su perfil profesional. Se desarrollarán **entre el 18 de marzo y el 10 de junio de 2020**.

El programa “Destino en Detalle” está constituido por un único curso de 5 semanas de duración y tendrá lugar entre el 11 de marzo y el 14 de abril de 2020.

Además, incorporamos un nuevo curso: “Introducción a las competencias digitales turísticas”, que durará 4 semanas y se impartirá entre el 21 de mayo y el 17 de junio de 2020.

MARZO

L	M	X	J	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

ABRIL

L	M	X	J	V	S	D
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

MAYO

L	M	X	J	V	S	D
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

JUNIO

L	M	X	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

Destino en Detalle: 11 marzo al 14 abril (5 semanas)

MI1, PC2 y PC3: 17 abril al 7 mayo (3 semanas)

PC1: 18 al 24 de marzo

MI2: 27 de marzo al 2 de abril

MI3: 12 al 18 mayo

Competencias digitales: 21 de mayo al 17 de junio (4 semanas)

PC4 Y MI4: 26 mayo al 1 de junio

PC5 Y MI5: 4 al 10 de junio

Continuando con la revisión metodológica que apuesta por el formato MOOC de la anterior edición, aplicada ya en los cursos **Destino en Detalle** y **Comunicación efectiva**, perteneciente al subprograma Cultura del Detalle, en esta edición hemos procedido a **aplicar la metodología MOOC** en otros dos cursos: **Conocer al cliente** y **Claves de la atención al cliente**, ambos pertenecientes al subprograma Cultura del Detalle. Se ha mejorado el diseño y presentación de los temarios y la interacción con los alumnos, incluyendo actividades de cooperación a través de redes sociales y se ha implantado el modelo de calificación entre pares.

Los cursos online de Anfitriones están tutorizados, disponiendo los alumnos del asesoramiento continuo de un profesor que les orientará y resolverá las dudas que puedan surgir. Al final de cada uno de los cursos, los alumnos que hayan superado las actividades propuestas obtendrán un certificado de aprovechamiento.

En la web www.anfitrionesturismo.es está disponible el programa formativo, el calendario de los cursos, el acceso a la plataforma de formación y toda la información relativa al proyecto.

El **plazo de inscripción** para los cursos de Anfitriones online, que tienen **carácter totalmente gratuito** para los alumnos, dará comienzo el próximo día **17 de febrero de 2020** y permanecerá abierto **hasta el 26 del mismo mes**.

Las plazas disponibles son limitadas, siendo 80 el número máximo de participantes admitidos en cada curso, con excepción de los cursos basados en la metodología MOOC (*Massive Open Online Course*) que están **abiertos a todos los solicitantes**.

Todos los interesados en participar en los cursos deberán acceder a la plataforma de formación online www.turismo-formacion.com, registrarse (si no se registraron en anteriores ediciones) y realizar la preinscripción. En la página de inicio de dicha plataforma encontrarán un documento de ayuda para realizar este proceso.