

Compendio de Capacitaciones, Conferencias Y Foros virtuales relacionados con el Turismo

MINISTERIO DE CULTURA Y TURISMO DE CATAMARCA

SECRETARIA DE GESTION TURISTICA

DIRECCION PROVINCIAL DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD TURISTICA

INTRODUCCION

El Ministerio de Cultura y Turismo de la Provincia de Catamarca ofrece el “Compendio de Capacitaciones, Foros y Conferencias virtuales”. Se trata de un servicio que brinda este Ministerio, a través de la Dirección Provincial de Calidad y Competitividad Turística, a los prestadores turísticos, sector público y público en general, sistematizando la información existente como oferta de formación virtual de carácter permanente, y en algunos casos coyunturales, a fin de lograr un mayor aprovechamiento de los mismos.

Este material presenta de manera ordenada un listado de capacitaciones gratuitas disponibles en formatos de cursos de modalidad on line¹ y webinars². En el contenido de la guía, se ofrece la información de las diferentes ofertas de capacitación y conferencias virtuales, con una breve reseña y sus características. Además, se agrega el links en cada una de ellas para realizar las inscripciones y los ingresos a las mismas.

Consideramos sumamente importante, dado el actual contexto, aprovechar las nuevas tecnologías para adquirir nuevos conocimientos y habilidades, como así también compartir experiencias con actores de la industria turística de otras latitudes para saber cómo enfrentar la crisis.

Esta guía se irá actualizando en forma permanente y será compartida en nuestras redes sociales.

¹ Cursos o capacitaciones que se realizan de forma no presencial a través de un dispositivo con conexión a Internet, esto es, que requieren de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Los estudiantes pueden estudiar desde su casa o desde cualquier sitio en el que tengan conexión a Internet.

² Seminario, taller o conferencia impartida en línea, es decir que se transmite por Internet.

DESDE EL MUNDO

PROPUESTAS DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO

La Organización Mundial del Turismo (UNWTO), a través de UNWTO Academy, propone una serie de webinars cuyo objetivo es reflexionar sobre las contingencias generadas en el sector turístico por el COVID-19. Desde el canal de YouTube de la UNWTO Academy, se podrá disfrutar de disertaciones desarrolladas por expertos relacionados en la actividad.

Cada webinar posee una carga horaria de aproximadamente 60/90 minutos.

A la fecha las disertaciones disponibles en español son:

- El Conocimiento Turístico – Base para la eficiencia de empresas y destinos – parte I**
- El Conocimiento Turístico – Base para la eficiencia de empresas y destinos – parte II**
- El Conocimiento Turístico – Base para la eficiencia de empresas y destinos – parte III**

Podrá visualizar las disertaciones ingresando a:

<https://www.youtube.com/channel/UCqhYCoILkAbSBgpqxuhJc3A>

PLATAFORMA ed

Se trata de una plataforma on line que fomenta la educación y el aprendizaje a través de cursos, programas de certificación y maestrías, fundada por Harvard y MIT (Instituto de Tecnología de Massachusetts). Se trata de capacitaciones para mentes curiosas sobre temas que van desde los datos y la informática hasta el liderazgo y las comunicaciones. Se pueden realizar de manera gratuita y ofrecen la opción de verificación (emisión de certificado) mediante el pago de un canon.

La carga horaria de los cursos disponibles varía entre 30 a 40 hs.

Entre las temáticas de cursos en español que entendemos pueden ser de su interés se encuentran:

- Emprendedurismo**
- Marketing enfocado en la estrategia de servicios**
- Email marketing: diseño y gestión de campañas**
- Gestión de compras e inventarios**
- Ahorro de Energía**
- Big Data**
- Gestión de contenidos digitales y Marketing Turístico de la Ciudad**

- Marketing Digital**
- Análisis de métricas de redes**
- Comunicación Efectiva**
- Liderazgo**
- Finanzas**
- Inteligencia emocional**

La plataforma ofrece además cursos en diversas temáticas que se encuentran desarrollados en otros idiomas (principalmente inglés). Usted podrá visualizar cada curso ingresando al sitio web <https://www.edx.org/es>.

ADEN BUSSINESS SCHOOL

La institución ADEN BussineSS Scholl ADEN ha puesto a disposición en su sitio web 11 Workshops Online gratuitos.

La carga horaria de cada workshops varía entre 5 a 10 hs, dependiendo la temática seleccionada.

- Introducción al Business Plan**
- Fundamentos del coaching**
- Comunicación corporativa**
- Digital Project Management**
- Estrategia corporativa**
- Finanzas corporativas**
- Marketing and sales**
- Marketing estratégico**
- Advanced digital operations management**
- Compliance**
- Plan de marketing**

Usted podrá participar ingresando y registrándose en el sitio web:

<https://landings.aden.org/html2019/html/landing/workshops/>

APRENDE DE TURISMO

Es una plataforma virtual internacional que ofrece una variada selección de cursos especializados, orientados a mejorar las competencias de los profesionales del sector turístico, permitiéndoles actualizarse y adquirir nuevos conocimientos y capacidades. Dentro de su oferta posee Cursos de Introducción gratuitos y Cursos Avanzados a cambio de un arancel.

Oferta:

- Cursos de capacitación on line
- Se pueden completar en hasta 3 meses.
- No hay horario establecido.
- El curso está operativo las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Estructura: Los cursos están divididos en diferentes Módulos y cada módulo en diferentes Temas. Cada módulo tiene las siguientes secciones: Contenidos – desarrollados a través de videos y documentos PDF y vídeos.
- Los interesados deben registrarse, suministrando algunos datos personales y correo electrónico, para poder acceder a la plataforma.

Curso de Marketing Digital para el Sector Turístico

Modalidad: online

Horas lectivas: 75 horas

Precio del curso: 150€ (unos 166US\$)

Curso Avanzado de Turismo de Reuniones y Eventos (MICE)

Modalidad: online

Horas lectivas: 60 horas

Precio del curso: 150€ (unos 166US\$)

Gestión y Marketing Turístico

Modalidad: online

Horas lectivas: 50 horas

Precio del curso: GRATUITO

Turismo Sostenible

Modalidad: online

Horas lectivas: 30 horas

Precio del curso: GRATUITO

Introducción al Turismo MICE

Modalidad: online

Horas lectivas: 10 horas

Precio del curso: GRATUITO

Introducción a los Productos Turísticos

Modalidad: online

Horas lectivas: 25 horas

Precio del curso: GRATUITO

Cabe mencionar que podrá acceder al certificado de capacitación mediante la opción de verificación abonando un canon. No obstante podrá realizar el cursado de todos los módulos de manera gratuita.

Inscripción: <https://www.aprendedeturismo.org/cursos-turismo/>

#AHORATURISMO – FORMACIÓN GRATUITA FRENTE AL CORONAVIRUS

Un conjunto de profesionales del sector turístico de España han diseñado solidariamente un espacio virtual en el que muchos de ellos, como referentes de diversos rubros del sector, brindan charlas en formato de webinars que pueden ser disfrutadas en tiempo real con previa inscripción on line o posteriormente, ya que son publicadas en el sitio oficial de #AHORATURISMO.

Algunas de las temáticas disponibles de los webinars son las siguientes:

- Estrategias de mejoras para ventas.**
- La atención al cliente como diferenciación.**
- Revenue one to one (la búsqueda de la rentabilidad total por cliente, conociendo su perfil)**
- Cómo auditar tu web.**
- El producto hotelero, cómo ser diferente.**
- Storytelling para hoteles. Cuenta la historia de tu marca para conectar con tus clientes.**

La carga horaria estimada por cada webinar es de 60/90 minutos.

Podrá visualizar cada webinar ingresando al sitio web <https://ahoraturismo.com/blog/>.

HOSTELEO

Este portal líder de trabajo en hotelería, turismo, hoteles, gastronomía, restaurantes, cruceros, restauración colectiva, balnearios y agencias de viajes del país de España ha creado un espacio de formación, información y debate frente la actual crisis sanitaria mundial por el COVID-19 denominado **Live HorecaLab**, que consiste en emisiones en directo desde el perfil de Instagram de su portal de empleo *Hosteleo*.

Se busca fortalecer las empresas y ofrecer a todos los actores las herramientas, soluciones y resolver las dudas que puedan tener sobre cómo afrontar este proceso y el futuro que está por venir. Este espacio plantea revisar procedimientos de trabajo, estudiar los puestos de la estructura empresarial, analizar y examinar las funciones de los puestos, realizar organigramas funcionales para un restaurante, o incluso cómo realizar publicación de ofertas óptimas.

Las emisiones se realizan de lunes a viernes de 12.00 a 13.00 horas en directo (horario de España) y son publicadas luego en Instagram para verlas en horario diferido.

Algunas de las emisiones disponibles son:

- El Restaurante post Covid-19, una oportunidad para la restauración tradicional**
- La comunicación digital en la restauración actual**
- La hotelería y el turismo antes, durante y después de la crisis del coronavirus**
- Cómo afrontar este cambio de escenario y qué formulas nos van a ayudar a superarlo**
- Las estrategias de comunicación y marketing durante la crisis del Covid-19**

La carga horaria estimada por cada exposición es de 60 minutos.

Usted podrá visualizar cada webinar ingresando a la cuenta Instagram (deberá ser parte de esta red social para acceder) <https://www.instagram.com/hosteleo/>

LAB TX

LAB En Vivo reúne al ecosistema de turismo en América Latina para analizar, interactuar y preparar las respuestas que necesitan los actores para el turismo que se viene. Los cursos se desarrollan en la modalidad streaming a través de episodios periódicos gratuitos con destacados profesionales y contenidos sobre seis ejes temáticos: Marketing y Distribución, Innovación, Tecnología y Datos, Trabajo y Productividad, Sustentabilidad, Inversión y Emprendimiento.

Episodio 001: Publicidad Digital en Turismo

Episodio 002: Crisis y Reinvención en Turismo

Episodio 003: Innovación y Soluciones para el turismo que viene

La carga horaria estimada por cada exposición es de 60 minutos.

Usted podrá acceder a los episodios disponibles ingresando al canal de YouTube:

<https://www.youtube.com/channel/UCKYQLE9E7mtJac9RhkMefA>

GOOGLE ANALYTICS ACADEMY

Google Analytics es utilizada para monitorear el estado de un sitio web. Básicamente se trata de un servicio de análisis web con el que se puede obtener diferentes tipos de información de un sitio, como su número de visitantes o la tasa de conversiones, por ejemplo, todos ellos en tiempo real.

Analytics Academy ayuda a comprender el funcionamiento de las herramientas de medición de Google, contribuyendo a mejorar una empresa mediante el análisis y la recopilación de datos inteligentes.

La carga horaria de cada curso es en promedio de 6 hs.

Las temáticas disponibles en español son las siguientes:

- Google Analytics para Principiantes**
- Curso avanzado de Google Analytics**
- Introducción a Google Analytics 360**
- Conceptos básicos de Google Tag Manager.**

Para acceder a realizar al curso, usted debe tener crear o poseer una cuenta personal de correo electrónico de Gmail que le permitirá acceder a los cursos mediante el llenado de un formulario en el cual deberá dar a conocer sus conocimientos previos sobre el tema.

Para acceder a esta oferta gratuita de capacitación, ingresar a:
<https://analytics.google.com/analytics/academy/>

DESDE ARGENTINA

MINISTERIO DE TURISMO Y DEPORTES DE LA NACIÓN – CAMPUS MINTUR

El Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación implementa el Ciclo de Formación Virtual, que tiene como objetivo posibilitar las acciones de formación y capacitación buscando promover en sus destinatarios el desarrollo de competencias que les permitan mejorar su desempeño en el puesto laboral o profesión.

Se trata de cursos virtuales autogestionados, y se puede registrar en la plataforma virtual de manera sencilla. En dichas capacitaciones podrá obtener **certificados de aprobación**.

Asimismo, el CAMPUS MINTUR (espacio donde se desarrollan las capacitaciones on line) también ofrece opciones de capacitación bajo la modalidad de *capsulas del conocimiento*, que requieren menor tiempo de capacitación virtual sobre temáticas actuales constituyéndose como una forma más amena de introducirse en el ámbito de la capacitación a distancia (recomendada para quienes, que por primera vez se capacitan, bajo esta modalidad).

CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

CARGA HORARIA: 30 hs.

DESTINATARIOS

El curso está orientado a todas aquellas personas que están vinculadas de algún modo a la atención del turista y sus necesidades: guías de turismo, personas que trabajan en agencias de viajes, alojamientos y emprendimientos gastronómicos, así como personal de centros de información turística y la comunidad en general, dado que siendo la interacción cultural una de las principales motivaciones de viaje, cada una de las personas que la integran la comunidad turística debe tomar conciencia del rol fundamental que debe desempeñar en calidad de anfitriones.

OBJETIVOS

- Conocer y comprender las necesidades fundamentales del nuevo cliente turístico.
- Desarrollar aptitudes que permitan optimizar la atención del turista.

- Adoptar actitudes ético-profesionales en forma permanente.
- Desarrollar la capacidad para resolver situaciones problemáticas derivadas de la atención al turista.
- Fortalecer el compromiso profesional, armonizando los intereses personales con los del cliente y los de la empresa, organismo o institución a la cual representa.

COMPETITIVIDAD Y CALIDAD PARA PYMES TURÍSTICAS

CARGA HORARIA: 30HS.

DESTINATARIO

El curso esta orienta al personal de PYMES turísticas con capacidad de toma de decisiones para implementar innovaciones, así como a personas interesadas en actualizar sus conocimientos en la temática.

OBJETIVO

El objetivo es aplicar los conocimientos teóricos que permitan mejorar el funcionamiento de las organizaciones, desarrollando la posibilidad de analizar situaciones teniendo en cuenta las diversas formas en que pueden ser gestionadas. Como así también comprender las complejidades que presenta la determinación de una estructura organizacional apropiada y confeccionar indicadores propios de cada organización para medir los resultados y compararlos en pos de mejorar la competitividad.

COMUNICACIÓN Y CREATIVIDAD EN SITUACIONES DE CRISIS

CARGA HORARIA: 30 HS.

DESTINATARIOS

El curso está especialmente orientado a tomadores de decisión de destinos turísticos: representantes de organismos públicos, privados, mixtos y de la sociedad civil ligados directa o indirectamente a la actividad turística, incluyendo academia, cámaras, asociaciones, empresarias/os, emprendedores, trabajadores y profesionales del sector, entre otros actores.

OBJETIVOS

- Propiciar un espacio de reflexión y evaluación de riesgos y crisis potenciales y reales, especialmente con afectación al turismo.
- Comprender las características particulares de las crisis, y cuáles son algunas de las posibilidades de prepararse para este tipo de situaciones.

- Incentivar la creatividad e innovación para prever, afrontar y superar crisis, con una adecuada comunicación, y saliendo incluso fortalecidos de la misma.

DERECHO APLICADO AL TURISMO

CARGA HORARIA: 30HS.

DESTINATARIO

La capacitación está destinada a quienes desarrollan actividades vinculadas al turismo, tales como prestadores, emprendedores, agentes de la administración pública y profesionales del sector.

OBJETIVO

El objetivo es conocer y analizar los alcances del derecho aplicado a la actividad turística, entendido como una herramienta imprescindible en la elaboración, implementación y gestión de proyectos y programas de inversión turística sustentables.

EL ABC DEL MICROEMPENDIMIENTO

CARGA HORARIA: 30 HS.

DESTINATARIOS

El curso está dirigido a emprendedores, empresarios/as, personas en puestos directivos, gerentes, responsables, comerciantes y todos aquellos actores que estén vinculados directa o indirectamente a emprendimientos actuales o potenciales del sector turístico y que desean adquirir nuevos conocimientos y herramientas para desarrollar sus ideas de negocios.

OBJETIVOS

Este curso tiene como objetivo principal que usted logre aplicar los conocimientos, las herramientas, las técnicas y los modelos al desarrollo del propio Modelo de Negocios, que permitan la gestión de emprendimientos sustentables.

GESTIÓN DE LA CALIDAD EN TURISMO PARA AGENTES PÚBLICOS

CARGA HORARIA: 40HS.

DESTINATARIOS

Este curso está dirigido a quienes cumplan funciones en la administración pública a niveles municipales y/o provinciales de turismo.

OBJETIVOS

- Identificar las variables que intervienen en la planificación turística de los destinos desde la óptica del desarrollo sustentable.
- Reflexionar sobre la implementación de programas de calidad en organizaciones públicas de turismo en Argentina.
- Adoptar los instrumentos de gestión correspondientes para que, de una manera organizada y planificada, el organismo obtenga resultados previstos o convenidos con terceros.
- Comprender la importancia de adoptar un enfoque integral de calidad en la detección y ejecución de programas de calidad.
- Analizar los elementos transversales de los sistemas de calidad e incorporar herramientas para su diseño.

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN TURISMO: EL CAPITAL HUMANO QUE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA NECESITA

CARGA HORARIA: 30HS.

DESTINATARIOS

Este curso está orientado a todas aquellas personas que busquen profundizar sus conocimientos y obtener herramientas sobre el desarrollo de los Recursos Humanos en las organizaciones turísticas, especialmente trabajadores, emprendedores, empresarios/as, profesionales, personal de la administración pública, estudiantes y público en general, directa o indirectamente ligados a la actividad turística.

OBJETIVOS

- Concebir al Capital Humano como protagonista del futuro de las organizaciones exitosas.
- Comprender las temáticas referidas a la gestión estratégica del capital humano en el marco de la actividad turística.
- Dominar herramientas para la gestión de los recursos humanos y el talento en la prestación de servicios turísticos.
- Entender a la calidad y a la mejora continua de la gestión del capital humano, como pilares aliados de las organizaciones, especialmente aquellas orientadas a la actividad turística.

INTRODUCCION AL EMPLEO EN TURISMO

CARGA HORARIA: 40HS.

DESTINATARIOS

Actores del turismo en particular, miembros de las áreas de turismo de los gobiernos locales; comunidad académica, en particular, estudiantes, docentes y directivos/as de carreras e instituciones dedicadas al turismo, público general interesado en el tema.

OBJETIVOS

- Fortalecer a actores locales, comunidad académica y público interesado en la problemática del sector turismo en sus capacidades para apoyar y/o promover iniciativas que fomenten el trabajo decente y el desarrollo económico local en sus territorios, haciendo hincapié en la centralidad de la formación de recursos humanos para dicho fin.
- Reconocer las potencialidades del desarrollo del sector turístico para la generación de empleo decente, a partir del conocimiento de la normativa y las políticas públicas vigentes en el país.
- Reflexionar sobre las posibilidades de implementar iniciativas de turismo sustentable en sus territorios, promoviendo el desarrollo económico local y la generación de empleo decente.
- Organizar y/o demandar actividades de capacitación y formación profesional a nivel local, a partir de la información específica sobre perfiles y ofertas de formación.

MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

CARGA HORARIA: 30HS.

DESTINATARIO

Está pensado específicamente para el canal gastronómico, cocineros/as, pasteleros/as, comerciantes del rubro alimenticio, pequeños productores y elaboradores de productos regionales, para los que la seguridad alimentaria es un requisito indispensable en el desarrollo de su tarea.

OBJETIVO

- Identificar la inocuidad alimentaria, qué es alimento genuino, alterado y contaminado, sus tipos de contaminantes, tanto físicos, químicos y biológicos.
- Establecer las buenas prácticas de higiene personal, las responsabilidades del manipulador de alimentos, los controles de recepción de materias primas, el almacenamiento de alimentos y las buenas prácticas de elaboración desde la preparación hasta el servicio.

- Implementar procedimientos operativos estandarizados de saneamiento, control de plagas y disposición de residuos.

NOCIONES DE HIGIENE Y SEGURIDAD PARA ACTIVIDADES DE TURISMO

CARGA HORARIA: 30HS.

DESTINATARIOS:

Público en general, prestadores de servicios turísticos y personal de entidades públicas relacionadas con el turismo.

OBJETIVO

El objetivo principal es Identificar y reconocer las diversas situaciones cotidianas dentro de su ámbito cercano, que podrían generar accidentes, enfermedades o incendios. De esta manera, se podrán desempeñar en sus roles habituales, con nuevas herramientas para privilegiar la prevención y la preservación de la vida y la buena salud.

PRÁCTICAS TURÍSTICAS SUSTENTABLES

CARGA HORARIA: 30HS.

DESTINATARIOS

El curso está dirigido a personas relacionadas directa o indirectamente con la actividad turística, que puedan implementar, proponer y/o difundir la ejecución de las temáticas a abordar: personal de la administración pública y gestores de la actividad turística, prestadores vinculados directamente o indirectamente al turismo y público en general.

OBJETIVOS

- Asimilar al turismo como una actividad que debe desarrollarse de manera sostenible.
- Comprender los beneficios que conlleva implementar acciones en materia de sostenibilidad.
- Transmitir dichos conocimientos a su entorno personal y laboral.

- Utilizar información específica sobre acciones en materia ambiental, sociocultural y económica para llevar adelante en su organización.
- Adoptar herramientas y recomendaciones prácticas a ejecutar en su entorno.
- Establecer e implementar una política de sostenibilidad.

PROMOCIÓN DE DESTINOS BASADA EN VALORES: ALINEACIÓN DE ACCIONES EN UN MARCO DE EXCELENCIA PERSONAL Y PROFESIONAL

CARGA HORARIA: 30HS.

DESTINATARIOS:

Prestadores de servicios turísticos y personal de entidades públicas relacionadas con el

turismo. OBJETIVO

El objetivo principal es conocer los alcances de la Ley Nacional de Turismo, sus valores y principios. Incorporar conceptos relacionados con la cultura turística y patrimonio turístico, lograr sensibilidad sobre el impacto de la diferenciación en la dimensión de valores y compartir mejores prácticas ejemplificando la promoción de destinos basada en valores.

TURISMO Y CIUDADANÍA: ACCIONES PARA UN TURISMO SUSTENTABLE, RESPONSABLE Y DE CALIDAD

CARGA HORARIA: 30HS.

DESTINATARIOS:

Público en general, prestadores de servicios turísticos y personal de entidades públicas relacionadas con el turismo.

OBJETIVO

- Identificar los principios del turismo sustentable en su dimensión sociocultural, económica y ambiental.
- Considerar los impactos negativos asociados a la actividad turística y comprender la necesidad de maximizar los positivos a partir del desarrollo sustentable del turismo.
- Promover el desarrollo de buenas prácticas de gestión que pueden adoptar los actores intervinientes para contribuir al desarrollo sustentable del turismo.
- Considerar al turismo responsable como una modalidad de viaje que promueve el cuidado del ambiente, la valorización cultural y la mejora de la calidad de vida de los destinos receptores.

CURSOS DE IDIOMAS

Los cursos de idiomas promueven la iniciación en idiomas extranjeros a través de contenido teórico y ejercicios prácticos que permitirán introducirse en los primeros conocimientos y oralidad.

CARGA HORARIA POR CURSO: 30HS.

DESTINATARIOS

Este curso está orientado a todas aquellas personas que busquen aprender y obtener herramientas básicas para comunicarse en estas lenguas, entre ellas trabajadores, emprendedores, empresarias/os, profesionales, personal de la administración pública, estudiantes y público en general, directa o indirectamente ligados a la actividad turística.

OBJETIVOS

El objetivo principal de este curso es que usted incorpore frases simples y expresiones de los idiomas que adelante se detallan, y que les permitan comunicarse con turistas que visitan la Argentina.

Asimismo busca que, al finalizar el curso sea capaz de:

- Recibir y asistir a un viajero de habla extranjera en su propia lengua
- Saludar y presentarse
- Realizar preguntas personales
- Entablar conversaciones simples
- Ayudar al turista a desenvolverse en diferentes ámbitos (aeropuerto, hotel, restaurantes, paseos en el interior del país y en la ciudad)
- Reconocer y utilizar vocabulario para acciones concretas en cada uno de esos espacios (compras, intercambio de monedas, transporte, etc.)
- Brindar ayuda ante algún problema o reclamo
- Desarrollar estrategias para ampliar sus habilidades de comprensión auditiva y lectora.

- Las ofertas de cursos en idiomas disponibles son las siguientes:

ALEMÁN

TURÍSTICO

ÁRABE

COLOQUIAL

CHINO TURÍSTICO

FRANCÉS TURÍSTICO

INGLÉS TURÍSTICO

PORTUGUÉS

TURÍSTICO RUSO

TURÍSTICO

CÁPSULAS DEL CONOCIMIENTO

Las cápsulas del conocimiento son micro cursos que son ofrecidos como parte de la oferta de capacitación virtual alojada en el Campus MINTUR, por lo tanto requieren menor tiempo de capacitación sobre temáticas actuales, constituyéndose como una forma más amena de introducirse en el ámbito de la capacitación a distancia.

CARGA HORARIA POR CURSO: 5 HS.

DESTINATARIOS:

Público en general, prestadores de servicios turísticos y personal de entidades públicas relacionadas con el turismo.

MOMENTOS DE LA VERDAD EN UNA PYME

OBJETIVO

Identificar las instancias en las que el cliente entra en contacto con la organización, denominados *Momentos de la Verdad*. Los clientes tienen expectativas y necesidades a ser satisfechas, las que determinan los requisitos que deberá cumplir el servicio. El cumplimiento de estos requerimientos determina la satisfacción, la lealtad del cliente y el éxito del negocio.

TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

OBJETIVO

El objetivo principal de esta cápsula es presentar las técnicas de negociación que nos permitan desarrollar la capacidad de analizar, entender y manejar los conflictos y situaciones difíciles dentro de una PYME.

ADMINISTRACIÓN EFECTIVA DEL TIEMPO EN EMPRESAS FAMILIARES

OBJETIVO

El objetivo principal de esta cápsula es brindar una introducción a los conceptos básicos del manejo del tiempo, el establecimiento de prioridades y otras nociones relevantes asociadas a la administración de las PYME familiares.

Inscripción en el sitio web oficial del Campus MINTUR: <https://campus.yvera.gob.ar/>.

MINISTERIO DE DESARROLLO PRODUCTIVO DE LA NACIÓN – CAMPUS VIRTUAL DE CAPACITACION

La implementación del Campus Virtual es una nueva apuesta que realiza el Ministerio de Desarrollo Productivo para el desarrollo del capital humano, por un nuevo modelo pedagógico de formación a distancia. Para ello, la plataforma brinda una amplia serie de recursos didácticos que permiten un acceso activo, multidireccional e independiente.

Para acceder a la oferta virtual de recursos y capacitaciones, los participantes deberán registrarse con sus datos personales y posterior llenado de una breve encuesta, el sistema les asignará por correo electrónico un usuario y contraseña de acceso al Campus Virtual.

Al contar con usuario y contraseña, el participante podrá suscribirse ilimitadamente a diversos recursos y también podrá elegir desde dónde y cuándo quiera realizar los cursos. Esto permite flexibilidad horaria y adaptación a los ritmos de aprendizaje de cada participante.

Dentro de la oferta disponible de cursos, usted encontrará el curso **CAPACITAR Y EMPRENDER DESDE TU CASA**, integrado por cuatro módulos que se dividen en cinco temáticas diferentes cada uno y son presentados en videos de no más de tres minutos por un instructor que desarrolla una serie de recomendaciones.

Los módulos y temáticas a trabajar son los siguientes:

- Cómo organizar y jerarquizar las tareas en contexto de autogestión:
 - ¿Cómo hago para no perder el tiempo?
 - Elegir qué hacer y cuándo
 - Organizar y jerarquizar tareas

- Esquema de áreas y roles
- Una estrategia para ganar tiempo
- Conocé las herramientas de comunicación con clientes y proveedores, y desarrollá vínculos con ellos desde tu casa:
 - Del distanciamiento social al acercamiento con el cliente
 - Claves de la estrategia de vinculación con el cliente
 - Alternativas de vinculación con el cliente
 - Vínculos sanos siempre, con el cliente también
 - Convertir al cliente en un aliado
- Conocé cómo mantener reuniones efectivas y el equipo activo usando herramientas de trabajo a distancia:
 - Buenos modales online
 - Seguimiento de equipos remotos
 - Optimización de reuniones 1
 - Optimización de reuniones 2
 - Herramientas digitales que facilitan el trabajo desde casa
- Conocé las claves de redacción para la venta en web y redes sociales:
 - Encontrá tu propio estilo
 - Redacción adaptada a tu cliente
 - Cómo redactar tus contenidos anteriores
 - Redacción legible en espacios digitales
 - Cómo organizar el tipo de contenido a publicar

Inscripción en el sitio web oficial del Campus del Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación:
<https://campus2.produccion.gob.ar/moodle/login/index.php>

CAMARA ARGENTINA DE TURISMO

La Cámara Argentina de Turismo, ha organizado un espacio de exposición de diversos referentes internacionales de la actividad turística denominado “Diálogos de Turismo” en el cual proponen conversar y reflexionar sobre los futuros y posibles escenarios que puedan surgir para el sector turístico.

Las charlas serán presentadas en formato de video y estarán disponibles en las redes sociales de la Cámara Argentina de Turismo.

Cada exposición tiene una duración de aproximadamente 10 minutos.

Agenda de charlas:

- Marcello Gandolfi (Italia): 6 de mayo**
- Eugenio Yunis (Chile): 8 de mayo**

Para visualizar cada exposición, usted debe ingresar a:

You Tube: https://www.youtube.com/channel/UCfa7WFhp86xFU-_qdax_Syg

Facebook: <https://www.facebook.com/CamaraArgdeTurismo/>

CAME EDUCATIVA

La Confederación Argentina de la Mediana Empresa, a través de su Secretaría de Capacitación, ofrece para todas las Pymes de la red CAME un ciclo de videoconferencias de formación en la adopción de herramientas digitales. Las conferencias tienen una duración de 40 minutos, incluyen espacios de interacción para preguntas, presentaciones y grabaciones disponibles que se encuentran disponibles en su plataforma CAME EDUCATIVA como material de consulta permanente.

El primer ciclo de charlas disponibles: La tecnología como aliada de la Pyme – Diferentes herramientas para saber vender digitalmente de manera eficiente.

CONFERENCIA N° 1 – ¿CÓMO VENDO POR INTERNET?

Disertante: Diego Arcusín

- ¿Qué es el comercio electrónico?
- Pasos para la implantación del comercio electrónico
- Tipos de comercio electrónico
- Catálogos de productos
- Carrito de compras

- Promoción y ofertas
- Búsquedas
- Medios de pago

CONFERENCIA N° 2 – PASOS PARA IMPLEMENTAR COMERCIO ELECTRÓNICO EN MI PYME. PROCESO COMERCIAL

Disertantes: Federico Tozzi y Gastón Funes

- Negociación comercial
- Integración y sincronización de la información
- Generación de órdenes de compra
- Aprovisionamiento y envío de la mercancía
- Recibo de mercancía
- Generación de la factura

CONFERENCIA N° 3 – CÓMO UTILIZO MIS REDES SOCIALES PARA VENDER MEJOR – ESTRATEGIAS

Disertantes: Marina Taliberto y Román Pellegrino

- Aspectos generales. Qué es, cómo funciona y para qué sirve hacer campaña.
- El “orden” como premisa. Ejemplos dinámicos que muestran problemas de no entender la plataforma.
- Configuración básica de una cuenta publicitaria (facturación, método de pago y administración compartida de una cuenta)

CONFERENCIA N° 4 – ¿CÓMO UTILIZO FACEBOOK PARA VENDER EN MI PYME?

Disertantes: Marina Taliberto y Román Pellegrino

- Aspectos básicos sobre perfil, fanpage y grupo
- Cómo crear una página
- Tipos de contenidos en Facebook
- Estrategias para aumentar las interacciones: Concursos y aplicaciones

CONFERENCIA N° 5 – ¿CÓMO USAR INSTAGRAM PARA VENDER MEJOR?

Disertantes: Marina Taliberto y Román Pellegrino

Instagram es la red del momento. Con el mayor crecimiento entre sus pares (Facebook, Twitter, etc.) esta red presenta particularidades tanto a nivel contenido como a en términos de estrategias de crecimiento, acciones promocionales, manejo de influenciadores, etc.

Cómo Instagram lee nuestros contenidos y cómo decide distribuir el mismo, nos permite adaptar nuestras piezas a lo que la plataforma hoy prioriza de modo de obtener el mayor impacto posible.

CONFERENCIA N° 6 – DIFERENTES HERRAMIENTAS DIGITALES PARA OPTIMIZAR EL TRABAJO DE TU PYME

Disertante: Alejandro Crisafulli

- Las herramientas de ofimática de la empresa
- Almacenando información en la Nube
- Las reuniones usando videoconferencia
- Cómo crear vídeos para la empresa

CONFERENCIA N° 7 – TELETRABAJO: DIFERENTES HERRAMIENTAS Y CÓMO LO IMPLEMENTAMOS EN LA PYME

Disertante: Raúl Benítez Alias

CONFERENCIA N° 8 – OFICINA VIRTUAL: CÓMO AUTOMATIZO TAREAS

Disertante: Lorena Carballo

- Creación de documentos
- Presentaciones y planillas de cálculo sin el pago de licencias
- Personalizar encuestas y diseñar formularios para recibir pedidos
- Evaluar los productos y servicios ofrecidos.

Usted podrá acceder a las charlas disponibles ingresando al sitio web:
<http://www.came-educativa.com.ar/primer-ciclo-la-tecnologia-como-aliada-de-la-pyme/>

El segundo ciclo de charlas disponibles: Planificación, estrategia y recursos tecnológicos para innovar en épocas de cambios.

CONFERENCIA N° 10 – TÉCNICAS DE VENTAS CON WHATSAPP

Disertante: Maximiliano Panero

- WhatsApp Business
- Migración y Configuración
- Recomendaciones para la venta
- Uso adecuado de las difusiones
- Administración de las conversaciones
- Etiquetas y Pipe de Venta
- Recomendaciones para uso del Catálogo
- Multiplicación de tiempo con Respuestas Rápidas
- Cobranza con WhatsApp
- Reglas de Netiqueta (Uso de Emojis)

CONFERENCIA N° 11 – CÓMO COMENZAR A HACER ANUNCIOS EN INSTAGRAM Y FACEBOOK

Disertantes: Lic. Marina Taliberto y Lic. Román Pellegrino

- Fundamentos de anuncios en redes sociales
- Métodos de pago
- Promoción de contenido vs. uso de ad manager
- Cómo pensar segmentaciones
- Regla del 20% de texto sobre las imágenes

CONFERENCIA N° 12 – INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD PARA TU PYME EN CUARENTENA

Disertante: Lic. Pedro Trejo

- Resiliencia, como manejarnos entre la crisis inmediata y el mediano plazo
- Como romper el estado de parálisis o suspensión
- Toda acción deriva del diagnóstico
- 10 experiencias de innovación

CONFERENCIA N° 13 – REPENSAR EL NEGOCIO DURANTE Y DESPUÉS DEL CORONAVIRUS

Disertante: Néstor Rabinovich

- Cómo pensamos, priorizamos y decidimos en la situación actual

- Qué hacer y qué no hacer como negocio, y cuáles son los errores comunes a evitar
- Qué otros virus se activan ante la incertidumbre y el miedo
- Cómo pensamos el día después

CONFERENCIA N° 14 – HERRAMIENTAS DIGITALES PARA POTENCIAR TUS VENTAS

Disertante: Maximiliano Panero

- Qué es un CRM
- Cómo funciona un Pipe
- Gestión de Contactos y Empresas
- Gestión de Actividades de Venta
- Listas y Formularios
- Flujos de Chat automáticos
- Mailing para principiantes
- Chatbots
- Landings
- Métricas

CONFERENCIA N° 15 – REDISEÑAR LA ESTRATEGIA DE NEGOCIOS EN TU PYME

Disertante: Ing. Carlos Baldelli

- La importancia la estrategia en tiempos de crisis
- Herramientas imprescindibles para un análisis de situación
- Definición de objetivos estratégicos
- Pautas para la confección de un Plan Estratégico contingente

CONFERENCIA N° 16 – INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA APLICAR EN PYME EN LOS TIEMPOS ACTUALES

Disertante: Mag. Corina Verminetti

- ¿Qué es la Inteligencia Emocional?
- Aptitudes personales
- Aptitudes sociales
- Emprender con Inteligencia Emocional
- Inteligencia Emocional y calidad de vida

CONFERENCIA N° 17 – AUTO LIDERAZGO EN TIEMPO DE CRISIS. MANEJO DE LA ANSIEDAD Y LA RESILIENCIA DESDE LAS NEUROCIENCIAS

Disertante: Lic. Paola Filgueira

- Neurociencias básicas
- Procesos ejecutivos del cerebro
- Crisis y auto-liderazgo
- Manejo de la ansiedad
- Generación de resiliencia

Acceder a las charlas disponibles ingresando al sitio web <http://www.came-educativa.com.ar/segundo-ciclo-planificacion-estrategia-y-recursos-tecnologicos-para-innovar-en-epocas-de-cambios/>.

INNOVA TRIPS

Kreática Consultora y Go Creativo, consultoras argentinas, han diseñado un evento virtual en el cual ofrecen conversar sobre diferentes formas de abordar el "día después" del COVID-19 en el sector de turismo. Este evento persigue como objetivo: aportar pensamientos, enfoques e ideas innovadoras que ayudarán a reconvertirnos como actores y emprendedores de la actividad turística.

Dentro de las charlas organizadas a la fecha, usted encontrará la siguiente temática:

- CREATIVIDAD EN TIEMPOS DE CRISIS: TURISMO SUSTENTABLE COMO HERRAMIENTA LUEGO DEL COVID-19.**

Las charlas se dividen en partes y en total tienen una duración estimada de 60 minutos. Se encuentran disponibles en la red social Instagram.

Para escuchar cada exposición ingresar a Instagram (deberá ser parte de esta red social) <https://www.instagram.com/innovatrips/>

PULSIÓN DIGITAL

Es una plataforma on line con más de 1.000 freelancers emprendedores y trabajadores del mundo digital. Estos especialistas cada semana publican un nuevo webinar y episodio de **podcast**³ sobre marketing digital, comunicación y emprendimientos.

Para acceder a los contenidos, podrá registrarse de manera gratuita en la plataforma con sus datos y un correo electrónico. Mediante esta suscripción gratuita tendrá los siguientes beneficios:

- 1 webinar a la semana
- 1 episodio de podcast a la semana
- 1 nuevo curso online al mes
- 4 nuevos resúmenes de libros al mes
- 4 nuevas **tools**⁴ al mes

Dentro de las temáticas de webinars disponibles encontrará:

- Consejos para aplicar social selling y mejorar las ventas de tu negocio**
- ¿Qué tener en cuenta a la hora de diseñar nuestra página web?**
- Cómo plantear una estrategia de email marketing efectiva para vender más**
- Cómo vender en tiempos de crisis**
- Oportunidades digitales en tiempos de coronavirus**
- Cómo mejorar la experiencia del cliente en redes sociales**

Los webinars tienen una duración aproximada de 60 minutos.

Respecto de las temáticas de podcast disponibles*, encontrará:

- No subvaluemos el poder de las redes sociales y un sitio web propio**
- Las claves del storytelling**
- Consejos para redactar contenidos digitales**

Los podcast tienen una duración que varía entre 10 y 30 minutos.

***Podrá acceder a los mismos mediante su navegador web, Spotify, Google Podcast y Apple Podcast. Para acceder a los podcast y webinars ingresar al sitio web <https://www.pulsiondigital.com/>.**

³El podcasting o podcast —su adaptación al español es pódcast en singular y plural—¹ consiste en la distribución de archivos multimedia (normalmente audios o videos que suelen ser de larga duración, que pueden incluir texto como subtítulos y notas) mediante un sistema de redifusión (RSS) que permite opcionalmente suscribirse y usar un programa que lo descarga para que el usuario lo escuche posteriormente a su difusión original.

⁴Tools: hace referencia a las herramientas informáticas que se dan en el contexto del contenido que provee la página

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL COMAHUE – FACULTAD DE TURISMO

La Secretaría de Extensión de la Facultad de Turismo, en el marco de las medidas de aislamiento social, preventivo y obligatorio, ha organizado un ciclo de videoconferencias abiertas a la comunidad educativa y profesionales del sector turístico.

Las mismas poseen una duración de 60/90 minutos.

A la fecha las videoconferencias disponibles son:

- Destinos turísticos inclusivos: criterios de desarrollo** a cargo de la Dra. Adriana Otero
- Conocimiento y disfrute en la observación del cielo** a cargo de la Mg. María Gabriela Torres

Podrá visualizar las disertaciones ingresando a

<https://www.youtube.com/channel/UCagoouWQLEAF14hsjmstPMw>

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA – UNIVERSIDAD POPULAR VIRTUAL “LA REFORMA”

En lo que refiere con cursos relacionados de manera directa con la actividad turística ofrece dos opciones:

- Servicios turísticos** – Carga horaria: 1:30 hs
- Gestión operativa de servicios de alojamiento** – Carga horaria: 4:00 hs

Podrá realizar los cursos ingresando al sitio web <https://edx.campusvirtual.unc.edu.ar/courses>.

UNIVERSIDAD PROVINCIAL DE EZEIZA

En el marco del aislamiento social, preventivo y obligatorio, la Universidad Provincial de Ezeiza, ha organizado un ciclo de charlas debate en vivo denominado “Nuevo paradigma, nuevo turismo” con la participación de diversos referentes del sector turístico nacional. El mismo se transmite en vivo todos los días miércoles a las 18:00 hs por el canal de You Tube de Turismo UPE. Sin embargo, usted podrá escuchar las charlas en horario diferido posteriormente a su transmisión en vivo ingresando al mencionado canal de You Tube.

Cada charla tienen una duración de aproximadamente 40 minutos.

A la fecha las charlas disponibles son:

- Medidas desde el Sector Público que contribuyan a atravesar las crisis en el sector turístico**
- Servicios de alojamiento: Impacto de la Pandemia y perspectivas**
- Implicancias de la calidad turística, durante y post pandemia**

Para visualizar cada exposición ingresar a You Tube:

<https://www.youtube.com/channel/UCJ9CIYfUH3VLweHXjAQCJrQ>

INSTITUTO DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA (INCATUR)

El INCATUR es una asociación conformada por la Federación Argentina de Asociaciones de Empresas de Viajes y Turismo (FAEVYT) y la Federación Argentina de Empleados de comercio y Servicios (FAECYS), en el marco del Convenio Colectivo de Trabajo N° 547/08.

Modalidad:

Las capacitaciones online son gratuitas, para ello se cuenta con un aula virtual donde el usuario encontrará el material actualizado cada dos semanas. Las mismas tienen una duración de dos meses, pero los tiempos para llevarlos a cabo dependen completamente de cada usuario.

Al cumplirse dos meses del inicio del curso, cada participante recibirá una fecha de entrega de evaluación y una encuesta de satisfacción, la que deberá realizar para obtener el certificado de aprobación o participación en el caso de no aprobar. Al finalizar y obtener la nota se emite el certificado para cada participante.

Las inscripciones se abren mensualmente y en la fecha de inicio, cada participante deberá ingresar al aula virtual con su DNI como nombre de usuario y contraseña.

Dentro de las charlas organizadas para el mes de junio del corriente año usted encontrará la siguiente temática:

- Atención al cliente.

Inicio: 01 de junio de 2020.

Descripción: destinado para todas aquellas personas que directa e indirectamente tienen relación y/o responsabilidad en la Gestión de contacto con los clientes.

- **Construir la lealtad del cliente.**

Inicio: 01 de junio de 2020.

Descripción: aprender a cómo cuidar a los clientes, a sorprenderlos y superar las expectativas que esperan que le brinde la empresa.

- **Fundamentos del Marketing Online. Content Marketing.**

Inicio: 01 de junio de 2020.

Descripción: El marketing de contenidos permitirá de forma no instructiva atraer y fidelizar clientes. Este curso muestra cómo es una estrategia del content marketing y cómo implementarlo en la empresa.

- **Marketing de experiencias turísticas.**

Inicio: 01 de junio de 2020.

Descripción: Tiene como objetivo comprender las principales características del marketing de experiencias turísticas. Identificar los principales componentes de una experiencia turística. Conocer los componentes complementarios de la experiencia turística. Identificar las claves para el éxito del desarrollo del customer journey.

- **Plan de negocios turísticos.**

Inicio: 01 de junio de 2020.

Descripción: Se podrá aprender sobre el objetivo y utilidad de un plan de negocios, su esquema básico y claves para un desarrollo exitoso, el análisis externo la herramienta PEST para establecer la estrategia y la ventaja competitiva de un negocio, el plan de marketing, sus componentes principales y el análisis para lograr un correcto posicionamiento del negocio turístico con el marketing mix y como realizar un análisis económico financiero eficiente.

- **Trabajo en equipo.**

Inicio: 01 de junio de 2020

Descripción: Se transmitirá el contenido que es vital para la comprensión de la dinámica integral del trabajo en equipo, dentro del marco de las agencias de turismo, desarrollando temáticas como la comunicación asertiva, el liderazgo, la motivación, la solución de problemas y el aprendizaje en los objetivos de trabajo.

Link: <http://www.incatour.org.ar/cursos/online>

EQUIPO DE TRABAJO:

MINISTRO DE CULTURA Y TURISMO: LUIS MAUBECIN

SECRETARIA DE GESTION TURISTICA: GABRIELA COLL

DIRECTOR DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD TURISTICA: ALVARO BARRIONUEVO

EQUIPO DE LA DIRECCION DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD TURISTICA:

- ANGELA LIZ
- DANIELA LOBO TERAN
- CAROLINA VIDELA
- LUCIA PONCE
- SOLEDAD SORIA
- JOSE LUIS RIZO.

Para mayor información, consultar a través de: calidadturisticacatamarca@gmail.com