

BACHILLERATO TÉCNICO EN SERVICIOS

**VENTAS E INFORMACIÓN
TURÍSTICA**

ENUNCIADO GENERAL DEL CURRÍCULO

OBJETIVO GENERAL DEL CURRÍCULO

Realizar actividades concernientes a la venta de paquetes y servicios turísticos, información turística, y asistencia y mediación de grupos, considerando las políticas establecidas para el sector turístico y brindando a los visitantes una atención de calidad.

Objetivos Específicos del Currículo

1. Ejecutar los procedimientos inherentes a la venta de derechos de uso de servicios y paquetes turísticos nacionales e internacionales.
2. Prestar servicios de información y orientación turística a usuarios nacionales y extranjeros, utilizando diferentes instrumentos y técnicas de comunicación.
3. Realizar actividades de asistencia y mediación de grupos en diferentes escenarios culturales.
4. Analizar la organización y características del sistema turístico, su desarrollo histórico y la normativa que lo rige a nivel nacional y mundial.
5. Reconocer las particularidades de los destinos y paquetes turísticos del Ecuador y el mundo, para apoyar la gestión en la venta de paquetes y servicios turísticos.
6. Reconocer las particularidades e importancia del proceso administrativo y contable de las agencias de viajes, como complemento para el desempeño laboral.
7. Utilizar el idioma inglés en procesos básicos de comunicación con clientes y usuarios, durante el desarrollo de actividades de venta, información y mediación de grupos en el ámbito turístico.
8. Ejecutar los procedimientos de manejo de sistemas globales de distribución y otros programas aplicados en la gestión de las agencias de viajes.
9. Reconocer los aspectos relacionados con la situación socioeconómica, inserción profesional, marco legal y laboral del sector turismo en el Ecuador.
10. Efectuar prácticas de actividades relacionadas con la venta de paquetes turísticos, gestión de información y servicios turísticos, asistencia y mediación de grupos, en instituciones o empresas del sector turismo.

ESTRUCTURA MODULAR DEL CURRÍCULO

a) Módulos asociados a las Unidades de Competencia

Módulo 1: VENTA DE PAQUETES Y SERVICIOS TURÍSTICOS

Objetivo: Ejecutar los procedimientos inherentes a la venta de derechos de uso de servicios y paquetes turísticos nacionales e internacionales.

CONTENIDOS		
<i>Procedimientos</i>	<i>Hechos y conceptos</i>	<i>Actitudes, valores y normas</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Describir la función de las agencias de viajes en el sector turístico y las características del área de ventas. - Detallar el rol, funciones y atributos personales del técnico en ventas de una agencia de viajes. - Identificar los rasgos característicos de los diferentes tipos de clientes de las agencias de viajes. - Reconocer las particularidades de las diferentes formas de atención al cliente y las dimensiones de calidad del servicio. - Explicar los conceptos, fundamentos, etapas y técnicas del proceso de venta de servicios y paquetes turísticos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Las agencias de viajes: concepto, objetivos, importancia, clasificación, estructura organizacional básica. Función y características del área de ventas. - El técnico en ventas: identidad profesional, rol, funciones, atributos personales. - El cliente de las agencias de viajes: importancia del cliente, tipos de clientes, relación con el cliente, formas de atención al cliente, calidad en la atención al cliente. - Proceso de venta: conceptos, fundamentos, etapas y técnicas. Políticas generales y específicas de venta. Procedimientos de reservación. Cancelaciones y no show. - Manejo de la información: fuentes de 	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocer la importancia de las agencias de viajes en la dinámica del sector turismo. - Mostrar una actitud de servicio en el desarrollo de las labores cotidianas de la agencia de viajes. - Denotar disposición para el trabajo en equipo, manteniendo relaciones de comunicación fluidas con los colaboradores de la empresa. - Utilizar y cuidar con responsabilidad las instalaciones, equipos y materiales del lugar de trabajo. - Demostrar una actitud cálida y amable en la atención a los clientes externos e internos de la agencia de viajes. - Tener una actitud propositiva para aportar con

BACHILLERATO TÉCNICO – ÁREA DE SERVICIOS

<ul style="list-style-type: none"> - Describir la relación que establece el vendedor con el cliente en las diferentes etapas de la venta en las agencias de viajes. - Identificar el alcance de las políticas generales de la empresa y las específicas del área de ventas en las agencias de viajes. - Diferenciar las fuentes de información sobre servicios y paquetes turísticos nacionales e internacionales. - Reconocer los documentos y procedimientos utilizados en las diferentes etapas de manejo de la información destinada a la venta de servicios y paquetes turísticos. - Describir la estructura organizacional y funciones de una empresa turística. - Diferenciar y caracterizar los distintos tipos de empresas turísticas y agencias de viajes. - Reconocer las características de los servicios y paquetes turísticos existentes en el mercado para el turismo emisor, receptivo e interno. 	<p>información sobre servicios y paquetes turísticos nacionales e internacionales. Recopilación, clasificación y evaluación de la información. Cálculos, tablas y gráficos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las empresas turísticas: definición, estructura organizacional, evolución histórica, tipos, funciones, productos y servicios. Asociaciones empresariales. - Paquetes de turismo emisor, receptivo e interno: conceptualización y características. Servicios y paquetes turísticos existentes en el mercado para cada tipo de turismo. Proceso de elaboración de paquetes turísticos. 	<p>ideas y soluciones que permitan mejorar la calidad del servicio que brinda la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respetar las políticas y procedimientos establecidos en la empresa para la venta de servicios y paquetes turísticos. - Reconocer la importancia de las fuentes de información para la venta de servicios y paquetes turísticos. - Ser meticuloso en la selección, evaluación y tratamiento de la información requerida para la venta de servicios y paquetes turísticos nacionales e internacionales. - Reconocer la importancia del rol que juegan las empresas turísticas en el desarrollo del sector turismo a nivel nacional e internacional. - Valorar el rol que juegan las agencias de viajes en la promoción de la actividad turística a nivel nacional e internacional. - Reconocer la conveniencia de los servicios turísticos para apoyar el desarrollo del turismo emisor, receptivo e interno. - Valorar el atractivo turístico de los diversos paquetes que venden las agencias de viajes para turismo emisor, receptivo e interno.
--	---	---

Duración: 196 horas pedagógicas

Módulo 2: GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

Objetivo: Prestar servicios de información y orientación turística a usuarios nacionales y extranjeros, utilizando diferentes instrumentos y técnicas de comunicación.

CONTENIDOS		
<i>Procedimientos</i>	<i>Hechos y conceptos</i>	<i>Actitudes, valores y normas</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Describir la estructura y funcionamiento del sistema de información turística en el Ecuador, así como de los organismos que regulan el manejo de la información en el sector turismo. - Elaborar soportes de información turística para la difusión y atención al público. - Realizar actividades de difusión de información turística, utilizando los diferentes instrumentos de comunicación. - Aplicar las diferentes técnicas de comunicación en la información turística, de acuerdo a las circunstancias en las que se atiende al cliente. - Reconocer los rasgos profesionales que caracterizan al informador turístico. - Diferenciar los ámbitos de aplicación de los sistemas de calidad, normas técnicas y estándares establecidos para el servicio de información turística. - Describir la aplicación de los sistemas y 	<ul style="list-style-type: none"> - La información en la actividad turística: antecedentes, importancia, desarrollo histórico. Regulación de la información turística. El sistema de información turística en el Ecuador. Paquetes turísticos que se ofertan en el Ecuador. - Comunicación y difusión de la información turística: importancia y características. Soportes de difusión de la información turística. Fidelización de los clientes. Instrumentos de comunicación. Comunicación al máximo. - Atención al público: formas de atención al público. El proceso de la comunicación. Comunicación verbal y no verbal. Comunicación efectiva. El comportamiento proxémico. Imagen y protocolo. - Calidad en el sector turismo: conceptos e importancia. Normas técnicas y estándares de 	<ul style="list-style-type: none"> - Interesarse por conocer el funcionamiento del sistema de información turística en el Ecuador y las normativas emitidas por los organismos de regulación del sistema. - Reconocer la importancia de la comunicación y difusión de la información en el desarrollo de las actividades turísticas. - Interesarse por brindar una atención esmerada a los usuarios, cuidando la buena imagen personal y de la entidad en la que labora. - Mostrar interés por satisfacer las necesidades de información del cliente, mediante la prestación de un servicio de calidad en el que se aplique la normativa establecida para el sector turismo. - Desempeñar con responsabilidad las funciones inherentes a su puesto de trabajo y utilizar responsablemente las instalaciones, equipos, y materiales.

BACHILLERATO TÉCNICO – ÁREA DE SERVICIOS

<p>procesos de calidad del servicio, y el manejo de los registros de calidad en los centros de información turística.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proponer la estructura organizativa de un centro de información turística, en base a requerimientos preestablecidos. - Diferenciar los elementos constitutivos del presupuesto de un centro de información turística. - Aplicar los procedimientos de gestión de los documentos que se utilizan en un centro de información turística. - Describir las ofertas y servicios de un centro de información turística. - Identificar los recursos requeridos para la implementación de un centro de información turística. - Diferenciar los tipos de planes de información turística y sus características. - Explicar la forma en que se realiza la difusión en los centros de información turística. 	<p>calidad para el servicio de información turística. Sistemas y procesos de calidad del servicio. Registros de calidad del servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de servicios de información turística: conceptos e importancia. Estructura organizativa de un centro de información turística. Manejo presupuestario. - Gestión de documentos de información turística: conceptos e importancia. Tipos de documentos. Tratamiento de la documentación. Recuperación de la información. Tiempo de uso de los documentos. Archivo de documentos. Programas informáticos de apoyo. - Organización de un centro de información turística: ofertas y servicios. Tipos de clientes. Distribución del espacio físico. Organización del talento humano. - Plan de información turística: conceptualización e importancia. Tipos de planes y sus características. Coordinación de los servicios de información turística. Mejoramiento de los servicios de información turística. La difusión en los centros de información turística. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tener presente la importancia de un manejo responsable del presupuesto de un centro de información turística. - Manejar con responsabilidad la documentación que utiliza en el cumplimiento de sus funciones, en el centro de información turística. - Respetar las normas establecidas para la organización y funcionamiento de un centro de información turística. - Reconocer la importancia de los planes de información turística. - Actuar con autoconfianza, autonomía, iniciativa y creatividad. - Ser capaz de trabajar en equipo, manteniendo relaciones y comunicaciones fluidas con sus compañeros de labores.
--	--	---

Duración: 186 horas pedagógicas

Módulo 3: ASISTENCIA Y MEDIACIÓN DE GRUPOS

Objetivo: Realizar actividades de asistencia y mediación de grupos en diferentes escenarios culturales.

CONTENIDOS		
<i>Procedimientos</i>	<i>Hechos y conceptos</i>	<i>Actitudes, valores y normas</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Describir el rol y funciones que cumple el mediador de grupos en museos y centros culturales. - Identificar las habilidades y herramientas que utiliza un mediador de grupos en el desempeño de sus funciones. - Caracterizar los pasos del proceso de mediación en museos y centros culturales. - Aplicar las herramientas, estrategias y técnicas utilizadas en la mediación de grupos. - Determinar los aspectos y contextos idóneos para la comunicación durante la atención al visitante. - Describir las características de los diferentes tipos de visitantes y grupos organizados que visitan los centros culturales. - Diferenciar y caracterizar los distintos tipos de escenarios culturales, según su actividad principal y estructura organizacional. 	<ul style="list-style-type: none"> - El mediador de grupos: rol y funciones del mediador. Código de conducta del mediador. Habilidades para la mediación. Herramientas de desarrollo profesional. Tareas relacionadas con el registro de visitas. - La asistencia y mediación: definiciones, modelos y ámbitos de aplicación. El proceso de mediación. Herramientas, estrategias y técnicas de mediación. Calidad en la mediación. - La atención al visitante: importancia y preparativos para la atención. Tipos de visitantes y sus características. Motivos de las visitas a los escenarios culturales. - Los escenarios culturales: conceptualización, clasificación, características, historia, estructura organizacional, funciones y servicios. - El guión para la mediación: conceptualización e importancia. Elementos constitutivos y características del guión. Diseño del guión de 	<ul style="list-style-type: none"> - Tener siempre una actitud de servicio durante el desarrollo de sus labores en los diferentes escenarios culturales. - Demostrar una actitud cálida y amable en la atención a los usuarios que visitan el centro cultural en el cual labora. - Valorar el patrimonio cultural de los escenarios en los que realiza asistencia y mediación de grupos. - Respetar las normas de seguridad, higiene y protección del medio ambiente establecidas en la institución. - Establecer una relación y comunicación fluida con los visitantes de los escenarios culturales. - Respetar la diversidad de los usuarios que visitan los escenarios culturales en los que realiza asistencia y mediación de grupos. - Respetar la organización y políticas establecidas en la institución.

BACHILLERATO TÉCNICO – ÁREA DE SERVICIOS

<ul style="list-style-type: none"> - Identificar las particularidades de los escenarios culturales, describiendo su evolución histórica y servicios que brindan a los visitantes. - Elaborar guiones para el proceso de mediación, según el tipo de visitantes. 	<p>acuerdo con los tipos de visitantes y sus características. Guión para grupos organizados que visitan los escenarios culturales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Valorar el trabajo metódico, organizado y eficaz, durante el desempeño de sus funciones. - Trabajar en equipo, manteniendo relaciones y comunicaciones fluidas con los colaboradores de la institución. - Respetar las normas de comportamiento de las diferentes instituciones o entidades culturales. - Usar y cuidar con responsabilidad las instalaciones, equipos y materiales de la institución donde labora.
---	--	--

Duración: 196 horas pedagógicas

b) Módulos transversales

Módulo 4: SISTEMA Y NORMATIVA TURÍSTICA

Objetivo: Analizar la organización y características del sistema turístico, su desarrollo histórico y la normativa que lo rige a nivel nacional y mundial.

CONTENIDOS		
<i>Procedimientos</i>	<i>Hechos y conceptos</i>	<i>Actitudes, valores y normas</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Relacionar los antecedentes y momentos del desarrollo histórico del turismo a nivel nacional y mundial. - Describir las características de los principales tipos de turismo. - Explicar las diferentes motivaciones que tienen las personas para realizar viajes. - Describir la estructura del sistema turístico desde la óptica operativa y de mercado, así como las características de un producto turístico. - Diferenciar las metodologías y técnicas aplicadas en la elaboración de inventarios turísticos. - Distinguir las categorías, tipos y subtipos de atractivos turísticos. - Reconocer las diferentes, leyes, reglamentos y 	<ul style="list-style-type: none"> - La actividad turística: conceptualización. Definiciones según la Organización Mundial del Turismo (OMT). Fines culturales, comerciales y económicos del turismo. Desarrollo histórico del turismo a nivel mundial y en el Ecuador. Los visitantes. Motivación de los viajes. Tipos de turismo. - El sistema turístico: conceptualización. Perspectiva operativa y de mercado. Elementos constitutivos del sistema turístico e interrelación entre ellos. El producto turístico. - Inventario turístico: conceptualización e importancia. Metodologías para la elaboración de un inventario turístico. Categorías, tipos y subtipos de atractivos turísticos. Atractivos turísticos más vendidos en los paquetes turísticos de la localidad. Diferencias entre 	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocer la importancia del turismo como fuente de desarrollo económico de un país. - Mostrar interés por conocer la historia del turismo en el país y el mundo. - Valorar las motivaciones de los viajeros para hacer actividades turísticas. - Valorar los diferentes escenarios culturales y naturales que son parte del patrimonio nacional. - Interesarse por conocer la estructura del sistema turístico nacional. - Respetar y hacer respetar la normativa turística y otras leyes del país aplicables al sector turismo. - Tener presente la normativa turística en las labores que desarrolla en los diferentes escenarios de trabajo del sector turismo. - Reconocer la importancia de la protección del ambiente en los diferentes escenarios naturales y

BACHILLERATO TÉCNICO – ÁREA DE SERVICIOS

<p>acuerdos que inciden en el quehacer del sector turismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relacionar la normativa con su aplicación en distintas situaciones y momentos de la actividad turística. - Relacionar otras leyes, reglamentos y disposiciones normativas conexas al sector turismo, con el desarrollo de los diferentes tipos de actividades turísticas. 	<p>atractivos, productos y destinos turísticos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normativa turística general: leyes, reglamentos y disposiciones normativas que rigen el funcionamiento del sector turismo, tanto en el desarrollo de las actividades turísticas como en el ámbito tributario. - Normativas conexas al sector turismo: conservación de áreas naturales y vida silvestre; desarrollo sustentable de la provincia de Galápagos; áreas protegidas, organización territorial, Plan Nacional del Buen Vivir. 	<p>culturales donde se desarrollan actividades turísticas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valorar las normas de seguridad, higiene y protección del medio ambiente, en todas las actuaciones relacionadas con el trabajo en el sector turismo. - Utilizar y cuidar con responsabilidad las instalaciones, equipos y materiales de la institución o empresa donde labora.
---	---	--

Duración: 108 horas pedagógicas

Módulo 5: DESTINOS Y PAQUETES TURÍSTICOS NACIONALES E INTERNACIONALES

Objetivo: Reconocer las particularidades de los destinos y paquetes turísticos del Ecuador y el mundo, para apoyar la gestión en la venta de paquetes y servicios turísticos.

CONTENIDOS		
Procedimientos	Hechos y conceptos	Actitudes, valores y normas
<ul style="list-style-type: none"> - Diferenciar los tipos de productos turísticos por sus características y ubicación geográfica. - Reconocer los principales destinos turísticos según el ranking mundial. - Identificar los productos y destinos turísticos de América, sus características y ubicación geográfica. - Reconocer la importancia de los destinos turísticos europeos en el mercado turístico mundial. - Caracterizar los productos turísticos de Medio Oriente y Extremo Oriente. - Identificar los destinos turísticos de África, Australasia, Melanesia y Micronesia. - Reconocer los destinos turísticos de las 9 zonas del turismo ecuatoriano, sus características e importancia para el desarrollo del turismo nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Productos y destinos turísticos: conceptualización. Patrimonio natural y cultural. Tipos de productos turísticos. Ranking mundial de destinos turísticos. Fuentes de información. - Destinos turísticos americanos: América del Norte, América Central, Caribe, América del Sur. Localización de los atractivos turísticos, características y promoción. - Destinos turísticos europeos: Europa del norte, Europa central, Europa oriental, Europa occidental. Localización de los atractivos turísticos, características y promoción. - Destinos turísticos de Medio Oriente y Extremo Oriente: Europa mediterránea oriental, Extremo Oriente. Localización de los atractivos turísticos, características y promoción. - Destinos turísticos de África y Oceanía: África del norte, África central, África oriental, África 	<ul style="list-style-type: none"> - Valorar los diferentes escenarios culturales y naturales que son parte del patrimonio mundial. - Interesarse por estar actualizado en el conocimiento de los destinos turísticos a nivel nacional y mundial. - Reconocer el valor natural y cultural de los atractivos turísticos de América y el Caribe. - Valorar la importancia de los atractivos turísticos europeos para el turismo mundial. - Mostrar interés por investigar acerca de los atractivos turísticos de Medio Oriente y Extremo Oriente. - Reconocer la importancia de los atractivos turísticos de África y Oceanía para el turismo mundial. - Reconocer la importancia de los atractivos turísticos del Ecuador para el desarrollo de la actividad turística nacional.

BACHILLERATO TÉCNICO – ÁREA DE SERVICIOS

	<p>meridional, Australasia, Melanesia, Micronesia. Localización de los atractivos turísticos, características y promoción.</p> <p>- Destinos turísticos priorizados en el Ecuador: atractivos de las 9 zonas turísticas del Ecuador. Localización de los atractivos turísticos, características y promoción.</p>	
--	--	--

Duración: 227 horas pedagógicas

Módulo 6: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA - CONTABLE

Objetivo: Reconocer las particularidades e importancia del proceso administrativo y contable de las agencias de viajes, como complemento para el desempeño laboral.

CONTENIDOS		
<i>Procedimientos</i>	<i>Hechos y conceptos</i>	<i>Actitudes, valores y normas</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Describir la importancia de la administración en el funcionamiento de una empresa turística, así como cada una de las fases del proceso administrativo de las agencias de viajes. - Reconocer los tipos y aplicaciones de los documentos mercantiles utilizados en la administración de una empresa turística. - Aplicar procedimientos de Contabilidad Básica comúnmente utilizados en la administración de agencias de viajes y empresas turísticas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Administración de las agencias de viajes: concepto, importancia, propósitos. La empresa turística y el administrador. La planeación, organización, dirección y control en las agencias de viajes. - Documentos mercantiles de las empresas turísticas y las agencias de viajes: importancia y clasificación. Documentos negociables o de crédito; cuentas y efectos por cobrar o pagar. Identificación, descripción y uso. - Contabilidad aplicada en las agencias de viajes: la ecuación contable de las empresas de turismo, las cuentas contables de la agencia, el plan de cuentas, la contabilización de la empresa turística, los estados financieros y los impuestos propios de las agencias de viajes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Valorar la importancia de la administración para el buen funcionamiento de una agencia de viajes. - Reconocer la importancia de la documentación mercantil en el desarrollo de las actividades de la empresa turística. - Valorar la necesidad de llevar un ejercicio contable transparente en el funcionamiento de las agencias de viajes. - Demostrar honradez y ética en el manejo del dinero, documentos contables y mercantiles de la agencia de viajes. - Valorar el trabajo metódico, organizado y eficaz en el desempeño laboral. - Ser capaz de trabajar en equipo, manteniendo relaciones y comunicaciones fluidas con sus compañeros de labores.

Duración: 108 horas pedagógicas

Módulo 7: INGLÉS APLICADO AL TURISMO

Objetivo: Utilizar el idioma inglés en procesos básicos de comunicación con clientes y usuarios, durante el desarrollo de actividades de venta, información y mediación de grupos en el ámbito turístico.

CONTENIDOS		
<i>Procedimientos</i>	<i>Hechos y conceptos</i>	<i>Actitudes, valores y normas</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Comunicarse oralmente en idioma inglés, brindando información acorde a las relaciones profesionales usuales en el sector turismo. - Interpretar información escrita en idioma inglés, concerniente a todos los tópicos relacionados al mundo del turismo. - Redactar y diligenciar los documentos e informes propios del sector turismo, en idioma inglés, con formalidad, exactitud y coherencia. - Examinar las prácticas profesionales, sociales y protocolarias que tienen los diferentes países cuya lengua materna es el inglés, con la finalidad de realizar un correcto uso y aplicación del idioma en las relaciones profesionales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Estructuras habituales de la comunicación verbal: aspectos formales, sonoros, rítmicos, de entonación y aspectos funcionales. - Terminología específica aplicada al mundo del turismo: agencias de viajes; asistencia y mediación de grupos; gestión de la información turística. Fórmulas y estructuras de uso frecuente. - Aspectos sociales, culturales y profesionales de la comunicación: recursos formales y funcionales para la relación socio-profesional; rasgos que definen la comunicación interpersonal (claves lingüísticas y no lingüísticas). - La lengua extranjera como instrumento de interacción y entendimiento: relaciones personales o con entidades; normas sociales, profesionales y protocolarias particulares de los 	<ul style="list-style-type: none"> - Valorar la comunicación en el idioma inglés, como un instrumento vital en la atención a clientes y usuarios extranjeros, durante el desarrollo del trabajo. - Usar adecuadamente actitudes y comportamientos profesionales del país de la lengua extranjera, en situaciones de comunicación durante la atención y venta de paquetes y servicios en las agencias de viajes. - Respetar las particularidades sociales, culturales y profesionales de los clientes y usuarios que atiende en los diferentes escenarios turísticos. - Manifestar una actitud ética en la interpretación y producción de textos inherentes a situaciones profesionales relacionadas con la atención a clientes y usuarios del sector turismo.

BACHILLERATO TÉCNICO – ÁREA DE SERVICIOS

	<p>países de la lengua extranjera.</p> <ul style="list-style-type: none">- Recursos para el perfeccionamiento profesional en la lengua extranjera: materiales en diversos soportes sobre agencias de viajes y venta de paquetes y servicios turísticos; diccionarios técnicos, manuales, compendios gramaticales, entre otros.	
--	--	--

Duración: 206 horas pedagógicas.

Módulo 8: LAS TIC EN LA GESTIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

Objetivo: Ejecutar los procedimientos de manejo de sistemas globales de distribución y otros programas aplicados en la gestión de las agencias de viajes.

CONTENIDOS

<i>Procedimientos</i>	<i>Hechos y conceptos</i>	<i>Actitudes, valores y normas</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Identificar las aplicaciones de las TIC en la gestión de las agencias de viajes y otras empresas turísticas. - Codificar países, regiones, ciudades, aeropuertos, aerolíneas, cadenas hoteleras y otras empresas turísticas, utilizando los comandos mandatorios de los GDS AMADEUS y SABRÉ. - Decodificar países, regiones, ciudades, aeropuertos, aerolíneas, cadenas hoteleras y otras empresas turísticas, utilizando los comandos mandatorios de los GDS AMADEUS y SABRÉ. - Utilizar las aplicaciones del software contable de agencias de viajes, en el proceso de venta de paquetes y servicios turísticos. - Manejar los procedimientos del software WORD, EXCEL y POWER POINT en actividades relacionadas con la venta de paquetes y servicios turísticos, información turística y 	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de las tecnologías en el sector turismo: venta y promoción de servicios turísticos; diseño de paquetes turísticos; gestión administrativa y contable; agencias de viajes virtuales. - Procedimientos del GDS AMADEUS: codificación de países, regiones, ciudades y aeropuertos. Codificación de aerolíneas, cadenas hoteleras y otras empresas turísticas. - Procedimientos del GDS SABRÉ: codificación de países, regiones, ciudades y aeropuertos. Codificación de aerolíneas, cadenas hoteleras y otras empresas turísticas. - Software contable de agencias de viajes: descripción, importancia y aplicaciones. Manejo y control de inventarios de la agencia. Clasificación y codificación de servicios turísticos, proveedores y clientes. Control de compras y ventas de la empresa turística. - Software Microsoft Office: procedimientos de 	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocer la importancia del uso de las TIC en las actividades del sector turismo. - Valorar la importancia del uso de los GDS AMADEUS y SABRÉ en la gestión de las agencias de viajes. - Ser cuidadoso al utilizar los programas informáticos en el cumplimiento de las tareas laborales de la empresa. - Demostrar honestidad y responsabilidad en el desarrollo de las actividades que cumple en el ejercicio laboral. - Ser metódico en el uso de las aplicaciones del programa contable de la empresa. - Actuar con autonomía, autoconfianza, iniciativa y creatividad. - Ser flexible y adaptarse a los cambios y nuevas situaciones en el entorno de trabajo. - Asumir el compromiso de utilizar y cuidar responsablemente las instalaciones, equipos, y materiales del lugar de trabajo.

BACHILLERATO TÉCNICO – ÁREA DE SERVICIOS

mediación de grupos.	manejo del software WORD, EXCEL y POWER POINT. Aplicaciones en actividades relacionadas con las ventas en las agencias de viajes, asistencia y mediación de grupos, y gestión de la información turística.	
----------------------	--	--

Duración: 206 horas pedagógicas

Módulo 9: FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN LABORAL - FOL

Objetivo: Reconocer los aspectos relacionados con la situación socioeconómica, inserción profesional, marco legal y laboral del sector turismo en el Ecuador.

CONTENIDOS		
<i>Procedimientos</i>	<i>Hechos y conceptos</i>	<i>Actitudes, valores y normas</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Identificar las normas que regulan las relaciones laborales en el Ecuador y su aplicación en las empresas turísticas. - Reconocer las características y beneficios del sistema de seguridad social ecuatoriano y su aplicación en las empresas turísticas. - Diferenciar las particularidades del mercado laboral en el sector turístico ecuatoriano, así como las opciones de trabajo en las agencias de viajes, centros de información turística y museos culturales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Legislación Laboral: Código del Trabajo en el Ecuador. Tipos de contratos de trabajo. Legalización y finiquito de contratos de trabajo. - La seguridad social: afiliación al IESS en el Ecuador. Beneficios del seguro social. Seguridad y salud del trabajador de agencias de viajes. Riesgos laborales del trabajador de empresas turísticas. Acciones preventivas. - La inserción laboral: el mercado laboral del sector turismo en el Ecuador. Situación política, económica, social y cultural del turismo en el Ecuador. Entrevistas de trabajo. Ambiente de trabajo del informador turístico, el vendedor de paquetes y servicios turísticos, y el mediador de grupos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocer la importancia de las normas que rigen las relaciones laborales en el Ecuador. - Valorar los beneficios que el sistema de seguridad social ecuatoriano brinda al afiliado. - Interesarse por conocer las oportunidades existentes en el mercado laboral turístico ecuatoriano. - Valorar el trabajo metódico, organizado y eficaz en el desempeño laboral. - Ser capaz de trabajar en equipo, manteniendo relaciones y comunicaciones fluidas con sus compañeros de labores.

Duración: 62horas pedagógicas

Módulo 10: FORMACIÓN EN CENTROS DE TRABAJO - FCT

Objetivo: Efectuar prácticas de actividades relacionadas con la venta de paquetes turísticos, gestión de información y servicios turísticos, asistencia y mediación de grupos, en instituciones o empresas del sector turismo.

CONTENIDOS		
<i>Procedimientos</i>	<i>Hechos y conceptos</i>	<i>Actitudes, valores y normas</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Realizar tareas de apoyo en la venta de servicios y paquetes turísticos locales, nacionales e internacionales, aplicando los procedimientos e instrucciones dados por tutor de la empresa. - Efectuar labores de apoyo en la atención a clientes y usuarios de los centros de información turística, identificando, recopilando y preparando la documentación y la información necesarias para el desarrollo del trabajo. - Efectuar labores de apoyo en la atención y mediación de grupos que visitan museos y centros culturales, identificando, recopilando y preparando la documentación e información necesarias para el desarrollo del trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Venta de servicios y paquetes turísticos: las empresas turísticas y las agencias de viajes. El cliente de las agencias de viajes. El proceso de ventas y el técnico en ventas. - Servicios de información turística: organización del centro de información turística. La Información en la actividad turística. Comunicación y atención al público. Calidad del servicio. Gestión de documentos de información turística. - Asistencia y mediación de grupos: el proceso de mediación. El mediador de grupos. La atención a visitantes. Escenarios culturales. Guiones para el proceso de mediación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Actuar de forma responsable y respetuosa en el entorno de trabajo. - Respetar los procedimientos y normas internas de funcionamiento de la empresa o institución. - Realizar con diligencia e iniciativa las instrucciones recibidas. - Mostrar interés por el cumplimiento de las normas de calidad y seguridad en el trabajo asignado. - Manifiestar una actitud de servicio en todo momento durante el desarrollo de las labores. - Demostrar una actitud cálida y amable en la atención a los clientes o usuarios, durante el desarrollo del trabajo. - Ser capaz de trabajar en equipo, manteniendo relaciones y comunicaciones fluidas con sus compañeros de labores.

BACHILLERATO TÉCNICO – ÁREA DE SERVICIOS

		<ul style="list-style-type: none">- Utilizar y cuidar con responsabilidad las instalaciones, equipos, y materiales de la empresa.- Ser puntual y respetar el tiempo permitido para los descansos establecidos.
--	--	---

Duración: 160 horas

MALLA CURRICULAR

	ASIGNATURAS	HORAS PEDAGÓGICAS		
		1° año	2° año	3° año
TRONCO COMÚN	Matemática	5	4	3
	Física	3	3	2
	Química	2	3	2
	Biología	2	2	2
	Historia	3	3	2
	Educación para la Ciudadanía	2	2	
	Filosofía	2	2	
	Lengua y Literatura	5	5	2
	Inglés	5	5	3
	Educación Cultural y Artística	2	2	
	Educación Física	2	2	2
	Emprendimiento y Gestión	2	2	2
	Horas pedagógicas semanales	35	35	20
	FORMACIÓN TÉCNICA		HORAS PEDAGÓGICAS	
		1° Año	2° Año	3° Año
Venta de Paquetes y Servicios Turísticos			2	4
Gestión de Servicios de Información Turística				6
Asistencia y Mediación de Grupos			2	4
Sistema y Normativa Turística		3		
Destinos y Paquetes Turísticos Nacionales e Internacionales			2	5
Organización Administrativa-Contable		3		
Inglés Aplicado al Turismo		2	2	2
Las TIC en la Gestión de las Agencias de Viajes		2	2	2
Formación y Orientación Laboral -FOL				2
Horas pedagógicas semanales		10	10	25
Formación en Centros de Trabajo - FCT			160*	
TOTAL HORAS PEDAGÓGICAS SEMANALES	45	45	45	

* Se desarrollará de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Guía para la implementación del módulo de Formación en Centros de Trabajo, emitido por la Dirección Nacional de Bachillerato.