

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

BACHILLERATO TÉCNICO – ÁREA DE SERVICIOS

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

**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"> <li>- 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.</li> <li>- Elaborar soportes de información turística para la difusión y atención al público.</li> <li>- Realizar actividades de difusión de información turística, utilizando los diferentes instrumentos de comunicación.</li> <li>- Aplicar las diferentes técnicas de comunicación en la información turística, de acuerdo a las circunstancias en las que se atiende al cliente.</li> <li>- Reconocer los rasgos profesionales que caracterizan al informador turístico.</li> <li>- Diferenciar los ámbitos de aplicación de los sistemas de calidad, normas técnicas y estándares establecidos para el servicio de información turística.</li> <li>- Describir la aplicación de los sistemas y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- Calidad en el sector turismo: conceptos e importancia. Normas técnicas y estándares de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interesarse por conocer el funcionamiento del sistema de información turística en el Ecuador y las normativas emitidas por los organismos de regulación del sistema.</li> <li>- Reconocer la importancia de la comunicación y difusión de la información en el desarrollo de las actividades turísticas.</li> <li>- Interesarse por brindar una atención esmerada a los usuarios, cuidando la buena imagen personal y de la entidad en la que labora.</li> <li>- 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.</li> <li>- Desempeñar con responsabilidad las funciones inherentes a su puesto de trabajo y utilizar responsablemente las instalaciones, equipos, y materiales.</li> </ul>

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

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

## BACHILLERATO TÉCNICO – ÁREA DE SERVICIOS

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

**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"> <li>- Relacionar los antecedentes y momentos del desarrollo histórico del turismo a nivel nacional y mundial.</li> <li>- Describir las características de los principales tipos de turismo.</li> <li>- Explicar las diferentes motivaciones que tienen las personas para realizar viajes.</li> <li>- Describir la estructura del sistema turístico desde la óptica operativa y de mercado, así como las características de un producto turístico.</li> <li>- Diferenciar las metodologías y técnicas aplicadas en la elaboración de inventarios turísticos.</li> <li>- Distinguir las categorías, tipos y subtipos de atractivos turísticos.</li> <li>- Reconocer las diferentes, leyes, reglamentos y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- El sistema turístico: conceptualización. Perspectiva operativa y de mercado. Elementos constitutivos del sistema turístico e interrelación entre ellos. El producto turístico.</li> <li>- 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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocer la importancia del turismo como fuente de desarrollo económico de un país.</li> <li>- Mostrar interés por conocer la historia del turismo en el país y el mundo.</li> <li>- Valorar las motivaciones de los viajeros para hacer actividades turísticas.</li> <li>- Valorar los diferentes escenarios culturales y naturales que son parte del patrimonio nacional.</li> <li>- Interesarse por conocer la estructura del sistema turístico nacional.</li> <li>- Respetar y hacer respetar la normativa turística y otras leyes del país aplicables al sector turismo.</li> <li>- Tener presente la normativa turística en las labores que desarrolla en los diferentes escenarios de trabajo del sector turismo.</li> <li>- Reconocer la importancia de la protección del ambiente en los diferentes escenarios naturales y</li> </ul>

BACHILLERATO TÉCNICO – ÁREA DE SERVICIOS

<p>acuerdos que inciden en el quehacer del sector turismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relacionar la normativa con su aplicación en distintas situaciones y momentos de la actividad turística.</li> <li>- Relacionar otras leyes, reglamentos y disposiciones normativas conexas al sector turismo, con el desarrollo de los diferentes tipos de actividades turísticas.</li> </ul>	<p>atractivos, productos y destinos turísticos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> </ul>	<p>culturales donde se desarrollan actividades turísticas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valorar las normas de seguridad, higiene y protección del medio ambiente, en todas las actuaciones relacionadas con el trabajo en el sector turismo.</li> <li>- Utilizar y cuidar con responsabilidad las instalaciones, equipos y materiales de la institución o empresa donde labora.</li> </ul>
---	---	--

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

## 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"> <li>- 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.</li> <li>- Reconocer los tipos y aplicaciones de los documentos mercantiles utilizados en la administración de una empresa turística.</li> <li>- Aplicar procedimientos de Contabilidad Básica comúnmente utilizados en la administración de agencias de viajes y empresas turísticas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valorar la importancia de la administración para el buen funcionamiento de una agencia de viajes.</li> <li>- Reconocer la importancia de la documentación mercantil en el desarrollo de las actividades de la empresa turística.</li> <li>- Valorar la necesidad de llevar un ejercicio contable transparente en el funcionamiento de las agencias de viajes.</li> <li>- Demostrar honradez y ética en el manejo del dinero, documentos contables y mercantiles de la agencia de viajes.</li> <li>- Valorar el trabajo metódico, organizado y eficaz en el desempeño laboral.</li> <li>- Ser capaz de trabajar en equipo, manteniendo relaciones y comunicaciones fluidas con sus compañeros de labores.</li> </ul>

**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"> <li>- Comunicarse oralmente en idioma inglés, brindando información acorde a las relaciones profesionales usuales en el sector turismo.</li> <li>- Interpretar información escrita en idioma inglés, concerniente a todos los tópicos relacionados al mundo del turismo.</li> <li>- Redactar y diligenciar los documentos e informes propios del sector turismo, en idioma inglés, con formalidad, exactitud y coherencia.</li> <li>- 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructuras habituales de la comunicación verbal: aspectos formales, sonoros, rítmicos, de entonación y aspectos funcionales.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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).</li> <li>- La lengua extranjera como instrumento de interacción y entendimiento: relaciones personales o con entidades; normas sociales, profesionales y protocolarias particulares de los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valorar la comunicación en el idioma inglés, como un instrumento vital en la atención a clientes y usuarios extranjeros, durante el desarrollo del trabajo.</li> <li>- 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.</li> <li>- Respetar las particularidades sociales, culturales y profesionales de los clientes y usuarios que atiende en los diferentes escenarios turísticos.</li> <li>- 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.</li> </ul>

## BACHILLERATO TÉCNICO – ÁREA DE SERVICIOS

	<p>países de la lengua extranjera.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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.</li></ul>	
--	--	--

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



## 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"> <li>- Identificar las normas que regulan las relaciones laborales en el Ecuador y su aplicación en las empresas turísticas.</li> <li>- Reconocer las características y beneficios del sistema de seguridad social ecuatoriano y su aplicación en las empresas turísticas.</li> <li>- 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Legislación Laboral: Código del Trabajo en el Ecuador. Tipos de contratos de trabajo. Legalización y finiquito de contratos de trabajo.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocer la importancia de las normas que rigen las relaciones laborales en el Ecuador.</li> <li>- Valorar los beneficios que el sistema de seguridad social ecuatoriano brinda al afiliado.</li> <li>- Interesarse por conocer las oportunidades existentes en el mercado laboral turístico ecuatoriano.</li> <li>- Valorar el trabajo metódico, organizado y eficaz en el desempeño laboral.</li> <li>- Ser capaz de trabajar en equipo, manteniendo relaciones y comunicaciones fluidas con sus compañeros de labores.</li> </ul>

**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"> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actuar de forma responsable y respetuosa en el entorno de trabajo.</li> <li>- Respetar los procedimientos y normas internas de funcionamiento de la empresa o institución.</li> <li>- Realizar con diligencia e iniciativa las instrucciones recibidas.</li> <li>- Mostrar interés por el cumplimiento de las normas de calidad y seguridad en el trabajo asignado.</li> <li>- Manifestar una actitud de servicio en todo momento durante el desarrollo de las labores.</li> <li>- Demostrar una actitud cálida y amable en la atención a los clientes o usuarios, durante el desarrollo del trabajo.</li> <li>- Ser capaz de trabajar en equipo, manteniendo relaciones y comunicaciones fluidas con sus compañeros de labores.</li> </ul>

## BACHILLERATO TÉCNICO – ÁREA DE SERVICIOS

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

**Duración:** 160 horas

### MALLA CURRICULAR

	ASIGNATURAS	HORAS PEDAGÓGICAS		
		1° año	2° año	3° año
TRONCO COMÚN	Física	4		
	Química	4		
	Física-Química		4	
	Biología		4	
	Historia y Ciencias Sociales	4	4	
	Lengua y Literatura	4	4	4
	Matemática	4	4	4
	Lengua Extranjera	5	5	5
	Emprendimiento y Gestión		2	2
	Desarrollo del Pensamiento Filosófico	4		
	Educación para la Ciudadanía		4	3
	Educación Física	2	2	2
	Educación Artística	2	2	
	Informática Aplicada a la Educación	2		
	Horas pedagógicas semanales	35	35	20
FORMACIÓN TÉCNICA	MÓDULOS	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.