

BACHILLERATO TÉCNICO EN SERVICIOS

**VENTAS E INFORMACIÓN
TURÍSTICA**

FIGURA PROFESIONAL

ESPECIFICACIÓN DE COMPETENCIA

COMPETENCIA GENERAL
Realizar actividades concernientes a la venta de paquetes y servicios turísticos, información turística, y asistencia y mediación de grupos, aplicando las normas, técnicas y procedimientos establecidos para el sector turístico, y cuidando la calidad del servicio.
UNIDADES DE COMPETENCIA
UC1. Vender paquetes y servicios turísticos. UC2. Gestionar servicios de información turística. UC3. Realizar actividades de asistencia y mediación de grupos.
ELEMENTOS DE COMPETENCIA
UNIDAD DE COMPETENCIA 1: VENDER PAQUETES Y SERVICIOS TURÍSTICOS
1.1. Informar al cliente sobre los paquetes y servicios turísticos que oferta la empresa, explicando sus características y las diferentes opciones de adquisición. 1.2. Acordar con el cliente las condiciones de venta de los paquetes y servicios turísticos, según las políticas establecidas en la empresa. 1.3. Realizar el cierre de venta de los paquetes y servicios turísticos, aplicando los procedimientos establecidos por la empresa. 1.4. Coordinar el trámite de venta de los productos y servicios con las demás áreas de la empresa, cumpliendo todos los requerimientos del proceso. 1.5. Realizar el seguimiento de post venta de los productos y servicios, utilizando las técnicas de comunicación y promoción establecidas por la empresa.
UNIDAD DE COMPETENCIA 2: GESTIONAR SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA
2.1. Recopilar la información turística requerida por la empresa, en entidades públicas y privadas, siguiendo los procedimientos establecidos por cada entidad. 2.2. Organizar la información turística con documentos de respaldo físico y digital, aplicando las normas establecidas por la institución. 2.3. Organizar los espacios físicos del centro de información turística, según los requerimientos de los servicios que brinda la institución. 2.4. Brindar información y orientación sobre servicios y productos turísticos locales, regionales y nacionales, siguiendo los procedimientos técnicos establecidos por el Centro de Información Turística-CIT. 2.5. Realizar la difusión de la oferta turística local, regional y nacional, cumpliendo las políticas emitidas por el Ministerio de Turismo.

2.6. Elaborar informes de los servicios brindados, siguiendo las políticas establecidas por la entidad rectora del sector Turismo y las disposiciones del responsable del Centro de Información Turística-CIT.
UNIDAD DE COMPETENCIA 3: REALIZAR ACTIVIDADES DE ASISTENCIA Y MEDIACIÓN DE GRUPOS
<p>3.1. Recibir en la entidad o lugar a los grupos de visitantes, aplicando las políticas de identidad y los procedimientos de protocolo establecidos.</p> <p>3.2. Realizar las actividades de mediación propias de la entidad o lugar, atendiendo las necesidades y requerimientos de los visitantes con los procedimientos técnicos establecidos.</p> <p>3.3. Promocionar los servicios y artículos que la entidad tiene a la venta como mecanismo de autogestión, incentivando a los visitantes para que los adquieran.</p> <p>3.4. Participar en la planificación de actividades que permitan el incremento del número de visitantes, proponiendo situaciones lúdicas educativas acordes a las características del lugar.</p>
DESARROLLO DE UNIDADES DE COMPETENCIA
UNIDAD DE COMPETENCIA 1: VENDER PAQUETES Y SERVICIOS TURÍSTICOS
Elementos de competencia y criterios de realización
<p>1.1. Informar al cliente sobre los paquetes y servicios turísticos que oferta la empresa, explicando sus características y las diferentes opciones de adquisición.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Brinda al cliente un trato amable en todo momento. ✓ Comunica sobre los tipos y características de los paquetes turísticos que oferta la empresa. ✓ Explica las características de los servicios turísticos que ofrece la empresa. ✓ Orienta al cliente sobre las diferentes formas de compra a las que puede acceder.
<p>1.2. Acordar con el cliente las condiciones de venta de los paquetes y servicios turísticos, según las políticas establecidas en la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifica al cliente según la tipología reconocida en el ámbito turístico. ✓ Toma en cuenta las políticas establecidas en la empresa para la venta de paquetes y servicios turísticos. ✓ Elige la estrategia de venta según el tipo de cliente. ✓ Aplica las técnicas de venta propias de la empresa turística. ✓ Alcanza acuerdos con el cliente para lograr el cierre de la venta.
<p>1.3. Realizar el cierre de venta de los paquetes y servicios turísticos, aplicando los procedimientos establecidos por la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Selecciona la técnica adecuada para el cierre de venta.

<ul style="list-style-type: none">✓ Sigue el procedimiento instituido en la empresa para el cierre de venta.✓ Verifica que toda la información concerniente a la venta quede consignada en los registros correspondientes.
<p>1.4. Coordinar el trámite de venta de los productos y servicios con las demás áreas de la empresa, cumpliendo todos los requerimientos del proceso.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Remite la información de los paquetes y/o servicios turísticos vendidos a las áreas de la empresa que corresponda.✓ Entrega la información en los plazos y formatos establecidos por la empresa.✓ Realiza el seguimiento de la venta de los productos y servicios negociados.✓ Presenta el informe de ventas al área que corresponda, para su debida operación e intermediación.
<p>1.5. Realizar el seguimiento de post venta de los productos y servicios, utilizando las técnicas de comunicación y promoción establecidas por la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Indaga en qué medida el cliente se siente satisfecho con el uso del paquete o servicio turístico adquirido.✓ Utiliza las técnicas fijadas por la empresa para fidelizar a los clientes.✓ Presenta los resultados de aceptación de los productos y servicios en los formatos correspondientes.
Especificación de Campo Ocupacional
<p>Información (naturaleza, tipo y soportes): <u>Utilizada:</u> Organización administrativa y financiera de la empresa. Información y documentos de atractivos, destinos y servicios turísticos nacionales e internacionales. Información sobre acciones comerciales y canales de distribución actuales y pasados de la empresa. <u>Generada:</u> facturas, informes y reportes de venta, fidelización de clientes.</p> <p>Medios de trabajo: Equipos y programas informáticos. Equipos audiovisuales. Teléfono. Equipos y material de oficina y fotográfico. Material promocional de productos y servicios turísticos.</p> <p>Procesos, métodos y procedimientos: Atención a clientes. Información sobre paquetes y servicios turísticos. Técnicas y procedimientos de venta. Seguimiento de venta y post venta. Fidelización de clientes a través de la venta. Elaboración de informes.</p> <p>Principales resultados del trabajo: Clientes atendidos. Venta y difusión de paquetes y servicios turísticos. Clientes fidelizados. Informes de ventas.</p> <p>Organizaciones y/o personas relacionadas: Otras áreas de la empresa. Compañías de prestación de servicios turísticos. Instituciones públicas y privadas. Clientes reales y potenciales.</p>
Especificación de Conocimientos y Capacidades

A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizar las técnicas de atención al cliente, en función de los tipos de consumidores y de las características de los paquetes y servicios turísticos. ✓ Seleccionar las estrategias de venta y comunicación acordes a las características del tipo de clientes. ✓ Diferenciar los sistemas y procedimientos de gestión de registros de ventas. ✓ Analizar los diferentes tipos de relaciones que mantiene la empresa con los proveedores de servicios turísticos.
B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Productos, paquetes y servicios turísticos: productos y destinos turísticos nacionales e internacionales; tipos de servicios turísticos; criterios para armar paquetes turísticos. Instituciones públicas y privadas relacionadas con la actividad turística. ✓ Agencias de viajes: tipos; organización administrativa y financiera; documentos internos y externos de la empresa. ✓ Venta de paquetes y productos turísticos: técnicas de atención al cliente; estrategias y técnicas de venta; facturación; seguimiento de venta y post venta; fidelización de clientes. ✓ Contabilidad general: concepto y objetivos de la contabilidad; plan general de contabilidad; proceso contable básico aplicado en las agencias de viajes; libros de contabilidad.
UNIDAD DE COMPETENCIA 2:
GESTIONAR SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA
Elementos de competencia y criterios de realización
<p>2.1. Recopilar la información turística requerida por la empresa, en entidades públicas y privadas, siguiendo los procedimientos establecidos por cada entidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Selecciona las entidades donde puede solicitar la información turística requerida. ✓ Formaliza los trámites de la información a través de los canales instituidos en las diferentes entidades. ✓ Realiza el seguimiento de los trámites de manera diligente. ✓ Informa a su superior sobre los resultados de los trámites. ✓ Entrega la información recabada al área correspondiente.
<p>2.2. Organizar la información turística con documentos de respaldo físico y digital, aplicando las normas establecidas por la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Clasifica la información turística receptada en entidades públicas y privadas. ✓ Codifica la información de conformidad con las reglas de la empresa. ✓ Archiva la información a través de los procedimientos técnicos establecidos. ✓ Elabora o actualiza la base de datos de la información turística.

2.3. Organizar los espacios físicos del centro de información turística, según los requerimientos de los servicios que brinda la institución.

- ✓ Revisa la distribución del mobiliario y equipos en los espacios físicos del centro.
- ✓ Identifica las necesidades de equipos y materiales en los diferentes espacios.
- ✓ Verifica que los espacios físicos del centro cuenten con la señalética necesaria.
- ✓ Reporta a su superior las novedades encontradas en los espacios físicos del centro.

2.4. Brindar información y orientación sobre servicios y productos turísticos locales, regionales y nacionales, siguiendo los procedimientos técnicos establecidos por el Centro de Información Turística-CIT.

- ✓ Escucha con atención las necesidades y requerimientos de información de los visitantes.
- ✓ Informa sobre los destinos, productos, atractivos y servicios turísticos, de manera amable y diligente.
- ✓ Utiliza el material requerido para ilustrar y facilitar la información.
- ✓ Atiende requerimientos de información sobre servicios complementarios de interés para los visitantes.

2.5. Realizar la difusión de la oferta turística local, regional y nacional, cumpliendo las políticas emitidas por el Ministerio de Turismo.

- ✓ Sugiere la visita a sitios y destinos turísticos locales, regionales y nacionales.
- ✓ Entrega material promocional de sitios y lugares turísticos.
- ✓ Recomienda el consumo de servicios turísticos locales, regionales y nacionales que cumplen con las exigencias gubernamentales.

2.6. Elaborar informes de los servicios brindados, siguiendo las políticas establecidas por la entidad rectora del sector Turismo y las disposiciones del responsable del Centro de Información Turística-CIT.

- ✓ Registra los datos informativos de la afluencia turística que tiene el CIT, en los formatos establecidos.
- ✓ Tabula los resultados relacionados con los servicios brindados en el CIT.
- ✓ Organiza los datos de los servicios brindados según la demanda.

Especificación de Campo Ocupacional

Información (naturaleza, tipo y soportes):

Utilizada: Información sobre entidades públicas y privadas relacionadas con la actividad turística. Información sobre destinos, productos, atractivos y servicios turísticos locales, regionales y nacionales. Documentación y material promocional de sitios y lugares turísticos en soporte escrito, audiovisual o informático. Legislación turística específica. Disposiciones normativas emitidas por el Ministerio de Turismo. Información sobre servicios complementarios requeridos por los visitantes.

Generada: Datos de la afluencia turística que tiene el sitio de información. Datos de los servicios brindados según la demanda. Datos de la demanda de información en soporte físico y electrónico.

Medios de trabajo:

Equipos informáticos. Software (aplicaciones para tratamiento de la información, autoedición y tratamiento de imagen). Equipos audiovisuales. Teléfono. Equipos y material de oficina. Material promocional de productos y servicios turísticos.

Procesos, métodos y procedimientos:

Gestión de documentación turística. Clasificación, codificación y archivo de información y documentación turística. Organización de espacios físicos del Centro de Información Turística - CIT. Procedimientos de información y orientación a los visitantes del CIT. Difusión de destinos, productos, atractivos y servicios turísticos. Elaboración de informes de los servicios brindados en el CIT.

Principales resultados del trabajo:

Información y documentación turística actualizada y organizada. Espacios físicos del Centro de Información Turística organizados. Visitantes del CIT informados y orientados según sus requerimientos. Difusión de destinos, productos, atractivos y servicios turísticos. Informes.

Organizaciones y/o personas relacionadas:

Entidades públicas y privadas relacionadas con la actividad turística. Empresas turísticas. Compañías aéreas y de transporte. Lugares turísticos locales regionales y nacionales. Entidades de servicios complementarios. Grupos de visitantes y clientes particulares.

Especificación de Conocimientos y Capacidades

A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES

- ✓ Analizar y diferenciar las estructuras organizativas y funcionales más frecuentes de los servicios de información turística.
- ✓ Identificar y analizar los procedimientos de gestión de la información en un servicio de información turística, diferenciando sus aplicaciones.
- ✓ Analizar la demanda de información y atención que habitualmente tienen las oficinas o servicios de información turística y los procedimientos para su adecuada resolución.
- ✓ Atender a los potenciales usuarios de servicios de información turística con la debida cortesía; procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades de información; resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas; y potenciando la buena imagen de la persona y entidad que presta el servicio.

B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES

- ✓ El servicio de información turística: tipos de oficinas, caracterización y funciones. Relaciones con otras actividades y empresas turísticas. Servicios básicos y servicios complementarios.
- ✓ Las fuentes de información turística: fuentes manuales, mecanizadas, internas y externas. Valoración de las fuentes de información. El proceso de análisis de la información.
- ✓ El proceso documental: recuperación de documentos, bancos y bases de datos. Sistemas de archivo, catalogación y análisis documental. Procedimientos de actualización de la información.
- ✓ Información, orientación y asistencia turística: servicio de información personal e

<p>impersonal. Técnicas de acogida y comunicación. Habilidades sociales para el servicio de información turística personal. Técnicas de protocolo e imagen personal. La calidad en los servicios de información turística.</p>
<p>UNIDAD DE COMPETENCIA 3: REALIZAR ACTIVIDADES DE ASISTENCIA Y MEDIACIÓN DE GRUPOS</p>
<p>Elementos de competencia y criterios de realización</p>
<p>3.1. Recibir en la entidad o lugar a los grupos de visitantes, aplicando las políticas de identidad y los procedimientos de protocolo establecidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Da la bienvenida al grupo de visitantes con cortesía. ✓ Brinda información general sobre las actividades que incluye la visita. ✓ Informa sobre las normas de seguridad necesarias para ejecutar el recorrido. ✓ Indica las reglas de comportamiento y uso de las instalaciones.
<p>3.2. Realizar las actividades de mediación propias de la entidad o lugar, atendiendo las necesidades y requerimientos de los visitantes con los procedimientos técnicos establecidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Establece el nexo de los visitantes con la entidad o lugar. ✓ Crea las condiciones propicias para el diálogo con los visitantes. ✓ Explica las características del contexto del lugar que se visita. ✓ Informa sobre el valor cultural del lugar, incentivando futuras visitas.
<p>3.3. Promocionar los servicios y artículos que la entidad tiene a la venta como mecanismo de autogestión, incentivando a los visitantes para que los adquieran.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informa sobre los diferentes servicios que brinda la entidad o lugar. ✓ Muestra los artículos que pueden adquirirse como recuerdo de la visita a la entidad o lugar. ✓ Incentiva a los visitantes para la compra de los servicios y artículos que se ofertan en la entidad o lugar.
<p>3.4. Participar en la planificación de actividades que permitan el incremento del número de visitantes, proponiendo actividades lúdicas educativas acordes a las características del lugar.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informa sobre las opiniones que los visitantes emiten acerca de la entidad o lugar. ✓ Aporta con criterios para la planificación de actividades, de acuerdo a su nivel de experiencia. ✓ Identifica los recursos y materiales requeridos para el desarrollo de actividades lúdicas educativas.
<p>Especificación de Campo Ocupacional</p>
<p>Información (naturaleza, tipo y soportes): <u>Utilizada:</u> Políticas de la entidad y procedimientos de protocolo. Historia y valor cultural de la entidad o lugar. Información sobre las actividades que incluye la visita. Normas de seguridad.</p>

Reglas de comportamiento y uso de las instalaciones. Disposiciones normativas emitidas por el Ministerio de Turismo. Servicios y artículos que la entidad tiene a la venta. Manual de comportamiento o buenas prácticas de atención al cliente.

Generada: Opiniones que los visitantes emiten acerca de la entidad o lugar.

Medios de trabajo:

Equipos informáticos. Teléfono, micrófono, material fotográfico, vídeos, entre otros. Material promocional de la entidad o lugar.

Procesos, métodos y procedimientos:

Procedimiento de recepción y bienvenida a los visitantes. Información sobre las características del lugar, actividades a realizar, normas de seguridad y uso de las instalaciones. Procedimiento de mediación de la entidad o lugar. Información sobre servicios y artículos turísticos que oferta la entidad o lugar.

Principales resultados del trabajo:

Recepción de los grupos de visitantes en la entidad o lugar. Asistencia y mediación a grupos turísticos en transfer, viajes, excursiones y visitas locales (museos y sitios turísticos). Información de actividades facultativas que realiza el centro turístico. Promoción de servicios y artículos turísticos que oferta la entidad o lugar. Informes sobre las opiniones de los visitantes.

Organizaciones y/o personas relacionadas:

Agencias de viajes, museos, sitios recreacionales, centros de interpretación y patrimoniales. Grupos turísticos y clientes particulares. Guías de turismo.

Especificación de Conocimientos y Capacidades

A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES

- ✓ Analizar las distintas modalidades y procesos de la actividad de asistencia y mediación de grupos turísticos, así como las relaciones con empresas y profesionales del sector.
- ✓ Analizar las características y el comportamiento de los diferentes tipos de grupos turísticos que habitualmente participan en viajes organizados.
- ✓ Atender a los potenciales usuarios de los servicios de asistencia y mediación de grupos con la debida cortesía; procurando satisfacer sus hábitos, gustos y necesidades de información; resolviendo con amabilidad y discreción sus quejas; y potenciando la buena imagen de la persona y entidad que presta el servicio.
- ✓ Actuar con pulcritud, diligencia y precisión en todos los procesos de asistencia y mediación de grupos turísticos, procurando que los servicios prestados a los clientes sean de calidad.

B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES

- ✓ Asistencia y mediación de grupos turísticos: definiciones. Tipología y características de las actividades de asistencia y mediación. Perfil y funciones del profesional mediador.
- ✓ Los grupos turísticos: tipología de la demanda turística. Formación y caracterización de los grupos. La motivación turística.

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Técnicas de comunicación: definición, elementos y etapas del proceso. Tipos de comunicación. La comunicación como elemento generador de comportamientos. ✓ Dirección de grupos: técnicas de dinamización de grupos. Animación turística y animación sociocultural. El liderazgo en la conducción de grupos. ✓ La naturaleza y el arte como recursos turísticos: arte y entorno. Métodos para la explicación de recursos culturales y naturales.
<p>ESPECIFICACIÓN DE CAPACIDADES Y CONOCIMIENTOS TRANSVERSALES O DE BASE</p>
<p>ÁMBITO DE COMPETENCIA 1: SISTEMA Y NORMATIVA TURÍSTICA</p>
<p>A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizar los elementos e interrelaciones del sistema turístico desde la óptica operativa y de mercado. ✓ Realizar inventarios turísticos y de atractivos, utilizando metodologías y técnicas reconocidas a nivel nacional e internacional. ✓ Relacionar los campos de acción del guía de turismo y el mediador de grupos. ✓ Analizar la normativa turística y su aplicación en las diferentes actividades del sector.
<p>B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El turismo: conceptualización y desarrollo histórico. Tipos de turismo según la OMT. Turismo de masas, selectivo, popular, social alternativo. ✓ Sistema Turístico: conceptualización. El sistema turístico desde la óptica operativa y de mercado. Elementos intrínsecos y extrínsecos. Producto turístico. ✓ Inventario Turístico: conceptualización e importancia. Metodologías para la elaboración de un inventario turístico. Los atractivos turísticos y su clasificación. Etapas para elaborar un inventario de atractivos. ✓ Legislación turística: normas internacionales y nacionales de movimiento de turistas. Uso y conservación de los recursos turísticos culturales y naturales. Normas de promoción turística.
<p>ÁMBITO DE COMPETENCIA 2: DESTINOS Y PAQUETES TURÍSTICOS NACIONALES E INTERNACIONALES</p>
<p>A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES</p>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizar, comparar y evaluar los principales productos y destinos turísticos nacionales en sus distintas modalidades. ✓ Analizar, comparar y evaluar los principales productos y destinos turísticos

internacionales en sus distintas modalidades.
B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Principales destinos y productos turísticos internacionales: demanda turística internacional. Medios de transporte turístico: aéreo, marítimo y terrestre. Posibilidades actuales y futuras de nuevas ofertas turísticas. ✓ Productos y destinos turísticos del Ecuador: naturaleza, manifestaciones culturales, historia, folklore y arte ecuatoriano.
ÁMBITO DE COMPETENCIA 3: ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA-CONTABLE
A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicar los principios de la administración en actividades relacionadas con su función en empresas de servicios turísticos. ✓ Analizar la pertinencia de los documentos mercantiles utilizados en las agencias de viajes. ✓ Aplicar procedimientos de Contabilidad Básica en las tareas relacionadas con su puesto de trabajo en las agencias de viajes.
B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administración básica: conceptos, importancia y propósitos. Planeación, organización dirección y control: concepto, importancia, principios. ✓ Documentación mercantil de las agencias de viajes: definición e importancia. Documentos mercantiles corrientes y negociables. Cuentas y efectos por cobrar o pagar. El Departamento de crédito. ✓ La contabilidad en las agencias de viajes: conceptos, importancia y campos de aplicación. Ecuación contable, cuentas contables y plan de cuentas. La contabilización y los asientos contables. Los estados financieros. Los impuestos.
ÁMBITO DE COMPETENCIA 4: INGLÉS APLICADO AL TURISMO
A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicarse oralmente con interlocutores en idioma Inglés, interpretando y transmitiendo las informaciones necesarias derivadas de las relaciones profesionales habituales en el sector. ✓ Interpretar información escrita en idioma Inglés relativa a aspectos socio profesionales característicos del sector. ✓ Redactar en idioma Inglés documentos e informes básicos propios del sector, con

coherencia y cohesión.
B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES
<ul style="list-style-type: none">✓ Conceptos relacionados con el uso oral del idioma Inglés: terminología específica. Estructuras de uso habitual en la comunicación oral. Aspectos formales y funcionales. Formas pertinentes de conversación en situaciones profesionales.✓ Conceptos relacionados con el uso escrito del idioma Inglés: terminología específica y acepciones correctas. Estructura de la oración, tiempos verbales, nexos y subordinación, formas impersonales, voz pasiva, etc. Fórmulas y estructuras de uso habitual en la comunicación escrita.✓ Aspectos socioculturales y socio profesionales: referentes culturales y turísticos más significativos a nivel nacional e internacional; rasgos que definen la comunicación interpersonal en las relaciones socio-profesionales internas y externas; normas socio profesionales y protocolarias; materiales de referencia en diversos soportes sobre el sector profesional, diccionarios técnicos, compendios gramaticales, etc.
ÁMBITO DE COMPETENCIA 5: LAS TIC EN LA GESTIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES
A: CAPACIDADES FUNDAMENTALES
<ul style="list-style-type: none">✓ Utilizar programas informáticos diseñados para actividades relacionadas con la gestión de empresas turísticas.✓ Interpretar los códigos de países, regiones, ciudades, aeropuertos, aerolíneas, cadenas hoteleras y otras empresas turísticas.✓ Elaborar documentos de trabajo utilizando los programas informáticos asumidos por la empresa.
B: CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES
<ul style="list-style-type: none">✓ Uso de las tecnologías en el sector turístico: información, reservaciones, venta y promoción de servicios turísticos. Diseño de paquetes turísticos.✓ Procedimientos de codificación y decodificación: países, regiones, ciudades, aeropuertos, aerolíneas, cadenas hoteleras y otras empresas turísticas.✓ Procedimientos de manejo de la información: listados de clientes y proveedores. Facturas de compra/venta, reportes de existencias y tributación.