PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico en Servicios de Agencias de Viajes
- **Código del Programa de Formación:** 633113
- **Nombre del Proyecto:** Destinos No Tradicionales: El Nuevo Reto de las Agencias de Viajes
- **Fase del Proyecto:** Análisis
- **Actividad de Proyecto:** Identificar los componentes del sector turismo, sus funciones y responsabilidades en la cadena de prestación del servicio.

Competencia:
Asesorar al cliente en la venta de productos y servicios turísticos y de viaje de acuerdo con políticas de la empresa
Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
Interpretar el portafolio de servicios de acuerdo con la demanda y la oferta del mercado.

Duración de la Guía: 40 horas

2. PRESENTACIÓN

¡Bienvenidos(as) al Turismo, en la siguiente **Guía da Aprendizaje** de formación Tecnica usted podrá desarrollar las competencias organizacionales necesarias que le permitan el mejor desempeño laboral.

Los viajes también aportan un gran conocimiento de la cultura de los lugares que se visitan, de su historia y de la parte social, ofreciendo así la oportunidad de empaparse de todo que nos rodea.

Las agencias de viajes durante un largo tiempo han sido consideradas como grandes empresas de apoyo, sin que se tomara en cuenta que las mismas habían desarrollado sus propias funciones y generaban otras nuevas.

Una agencia de viajes puede ocupar un lugar estratégico en lo que es el desarrollo y la explotación de forma racional del sector turístico, todo esto a su vez derivado de la labor que desempeñan dentro del turismo.

También es bastante evidente que para poder desempeñar de la mejor manera dicha labor, tiene que existir un conocimiento a nivel profesional de cada una de las técnicas que en el transcurso de los años han surgido de la experiencia que tienen esta clase de empresas

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Descripción de la(s) Actividad(es):

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

- Se abre el espacio para la socialización (foro) sobre la importancia de la buena atención en la industria turística hoy en dia.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

ORIENTACIÓN

El instructor como estrategia de aprendizaje busca la fundamentación de los conocimientos internos, entendiendo como finalidad el concepto mismo y origen de aprendizaje de cada individuo. A partir de allí motiva al aprendiz a la reconstrucción de sus sentimientos y emociones basados en experiencias y sentimientos vividos. Es importante destacar que esta guía de actividades nos lleva por medio de sus experiencias, destrezas, habilidades y conceptos previos a identificarse como un miembro más competente en la organización.

El sentimiento es el resultado de una emoción, a través del cual, la persona que es consciente tiene acceso al estado anímico propio

Las emociones son un conjunto complejo de respuestas químicas y neuronales que forman un patrón distintivo por lo tanto psicológicamente, las emociones alteran la atención, hacen subir de rango ciertas conductas, organizan rápidamente las respuestas de distintos sistemas biológicos, incluidas las expresiones faciales, los músculos, la voz, a fin de establecer un medio interno óptimo para el comportamiento más efectivo.

Es decir, conductualmente las emociones sirven para establecer nuestra posición con respecto a nuestro entorno, y nos impulsan hacia ciertas personas, objetos, acciones, ideas y nos alejan de otros. Las emociones actúan también como depósito de influencias innatas y aprendidas, y poseen ciertas características invariables y otras que muestran cierta variación entre individuos, grupos y culturas.

EJERCICIO: LA EMPRESA SILENCIOSA (Grupo)

A partir de las orientaciones dadas por el instructor, participe en la actividad de identificación de los comportamientos en la cual el grupo debe organizarse siguiendo la instrucción dada, pero sin usar la comunicación verbal.

Se propone la actividad práctica para identificar las emociones y percepciones individuales de las emociones, la actividad busca exteriorizar por medio de la vivencia los sentimientos primarios individuales

Finalmente se socializa sobre las posibles inconformidades individuales y colectivas emocionales desarrolladas en la actividad.

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

Actividad de Aprendizaje: Reconocer la conceptualización básica del turismo, la historia empresarial , tipologías, sistema e impactos económicos, sociales, culturales y ambientales.

Actividad 1

Reconocer la importancia organizacional aplicando las estrategias necesarias para su ejecución

VIDEO PARA REFLEXIONAR

https://www.youtube.com/watch?v=_5NH8C8mdzU

- Se proyecta como actividad inicial el video El vendedor de humo
- Se abre el espacio para la socialización del video y los diferentes aportes como reflexión frente a la actividad en torno a la pregunta: Como crees que se sienten los moradores del pueblo con respecto al producto entregado?
  Cómo te sientes como el vendedor de humo?
- Se socializan los conceptos previos e interiorizan las diferentes emociones y sentimientos trasladándolos a la organización.

¿MIS COMPETENCIAS, TUS COMPETENCIAS…LA COMPETENCIA?

Tal vez estemos demasiado habituados a pensar en las organizaciones en función de sus recursos: el poder de la marca, la cobertura geográfica de las sucursales, el profesionalismo del personal, etc. El concepto de competencias organizacionales y competencias individuales, pero este conocimiento nos ayuda a cambiar la percepción del análisis y a pensar en la empresa en función de su capacidad para operar sobre los mejores recursos.

Actividad 1

Foro: Conceptos de actitud y aptitud

VIDEO PARA REFLEXIONAR

https://www.youtube.com/watch?v=SMhhEFed3Kg

Se proyecta como actividad complementaria el video: “Es cuestión de actitud”

Se abre el espacio para la socialización del video y los diferentes aportes como reflexión frente a la actividad en torno a la pregunta: identifique en el video cuales son las Actitudes y las Aptitudes.

¿Por qué son importantes en la organización?

No todas las personas tienen desarrolladas las competencias necesarias para la atención y servicio, se deben tener competencias específicas que nos hagan desempeñar una labor de manera efectiva. Las

competencias son individuales y con características fundamentales de la persona, que indican formas de comportamientos o de pensamiento constante y perceptible.

Actividad 2. La ética en contextos laborales



Muy pocas personas saben lo importante que es contar con una buena ética laboral en una empresa para que ésta logre alcanzar todas sus metas. Todo el personal de una empresa, desde el área de gerencia hasta los trabajadores del área técnica y de servicios, debe mantener una buena ética laboral, un conjunto de valores y principios morales que un trabajador utiliza en su centro de labores y no solo en él sino también en su vida diaria.

Para que su empresa sea atractiva para sus clientes o futuros clientes, su personal debe ser honesto e inspirar confianza. El cliente confía en la información que le está brindando el trabajador de su empresa y en su asesoramiento. Los compañeros de trabajo también valoran la integridad y honestidad del trabajador, y ello es muy importante ya que es agradable tener un buen ambiente en el trabajo. El trabajo en equipo es importante, uno solo no puede sacar adelante una empresa, es el equipo el que finalmente hará que se pueda entregar un trabajo de calidad o brindar un servicio de calidad y siempre respetándose entre compañeros de trabajo y colaborando cuando se requiera.

Es muy importante ser responsable y tener un buen rendimiento en el trabajo en donde todos alrededor puedan ver el esfuerzo y dedicación que le pone a sus proyectos. No es suficiente hacer solo lo necesario en el trabajo, realizar el trabajo solo por cumplir con sus tareas laborales, un trabajador con una fuerte ética de trabajo se preocupa por brindar más, por dar todo de sí, entregando no solo su trabajo sino la calidad del mismo. Tener disciplina y ser constante es importante ya que al trabajar de esta manera uno está enfocado en cumplir sus metas y con sus obligaciones.

La ética en el trabajo y el profesionalismo son fundamentales para un buen entorno y desarrollo de una pequeña empresa.Tener ética en el trabajo significa ser cortés, honesto y responsable, entre su entorno laboral y con los clientes a quienes le brindará algún servicio, tiene mucho que ver con los valores personales. Es terminar a tiempo su trabajo, cumplir con sus tareas, brindando la mejor calidad posible. El trabajador debe ser transparente, honesto e íntegro.

Muchas personas dan lo mejor de sí, con dedicación y entrega a su trabajo mientras que algunas tratan de cumplir con su función haciendo el menor trabajo y esfuerzo posible. Pero como lograr que un trabajador se sienta motivado? Se sentirá motivado cuando la empresa en la que labora le da un buen trato, trabaja en un entorno laboral amigable y es bien recompensado. Todo debe partir desde casa, de la ética, moral y valores personales. Se debe tener en cuenta que la ética laboral va de la mano con la ética personal.

Las personas que tienen una buena ética personal, la trasladarán a su trabajo lo que les llevará a producir trabajo de alta calidad constantemente. Por ello, es importante hablar con el personal de su empresa acerca de la importancia de demostrar profesionalismo y ética en el trabajo.

Se argumenta por medio de un ensayo

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.



EJERCICIO DE ESCUCHA: LA VENGANZA DEL USUARIO (Grupos)

A partir de la grabación sobre el ofrecimiento de un producto, participe en la actividad realizando una exposición grupal de acuerdo a las orientaciones dadas por el instructor, realice una demostración de atención en una agencia.

La actividad busca que el aprendiz clasifique e identifique los procesos funcionales y de servicio del área a trabajar.

- Finalmente se socializa las diferentes opiniones en el ejercicio.

Materiales: Tablero, PC, conectividad, marcadores, mesas, sillas, TV, dotación y equipos de restaurante-bar.

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Tome como referencia la técnica e instrumentos de evaluación citados en la guía de Desarrollo Curricular

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Prueba escrita sobre plan de mejoramiento de áreas asignadas en la empresa.	Suministra información al cliente de acuerdo con sus necesidades y expectativas	**Técnica de evaluación:** Formulación de preguntas. **Instrumento de evaluación:** taller
Evidencias de Producto: - Plan de mejoramiento de área de servicio propuesta de portafolio de atención y de servicios empresariales	Analiza la información del portafolio de servicios de la agencia teniendo en cuenta las Características de productos, servicios y vigencia de la información	**Técnica de evaluación**: Valoración de producto. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo.
Evidencias de Desempeño -puesta en escena - interacción	Aplica técnicas de venta de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Organización	**Técnica de evaluación**: Observación directa. **Instrumento de evaluación:** Lista de chequeo.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

COMPETENCIAS: son las capacidades con diferentes conocimientos, habilidades, pensamientos, carácter y valores de manera integral en las diferentes interacciones que tienen los seres humanos para la vida en el ámbito personal, social y laboral. Las competencias son los conocimientos, habilidades, y destrezas que desarrolla una persona para comprender, transformar y practicar en el mundo en el que se desenvuelve.

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES: Se refieren a aquellas capacidades que debe exhibir cada miembro de la entidad. Es decir, esa competencia central de la que se deriva o apoya una posición competitiva.

SERVICIO: Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. Los servicios incluyen una diversidad de actividades desempeñadas por un gran número de personas (funcionarios, empleados, empresarios) que trabajan para el estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados).

MISION: La misión de una empresa es una declaración o manifestación duradera del objeto, propósito o razón de ser de una empresa.

VISION: La visión de una empresa es una declaración o manifestación que indica hacia dónde se dirige una empresa o qué es aquello en lo que pretende convertirse en el largo plazo.

CULTURA ORGANIZACIONAL: La cultura organizacional es una idea en el campo de los estudios de las organizaciones y de gestión que describe la psicología, las actitudes, experiencias, creencias y valores (personales y culturales) de una organización.

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL: La comunicación organizacional se comprende también como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización.

ACTITUD: Es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las labores

APTITUD: Es la habilidad de una persona o cosa que posee para efectuar una determinada actividad o la capacidad y destreza para el buen desempeño de un negocio, industria, arte, entre otros

5. REFERENTES BIBLIOGRAFICOS

https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_(econom%C3%ADa)

https://www.google.com.co/webhp?sourceid=chrome-instant&rlz=1C1AVNE_enCO684CO684&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=QUE+ES+APTITUD

https://www.google.com.co/webhp?sourceid=chrome-instant&rlz=1C1AVNE_enCO684CO684&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=LECTURAS+SOBRE+COMPETENCIAS

Los siete hábitos de la gente altamente efectiva Libro de Stephen Covey

DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS (MARTHA ALLES) http://www.megaupload.com/?d=9ROLQMJD

MITCHEL, Jack (2008). Abrace a sus clientes. Caracas: Norma.

DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS (MARTHA ALLES) http://www.megaupload.com/?d=9ROLQMJD

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Jenny viviana Granados	Instructores	CGTS	Diciembre 2019

7. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					