

Informe del contenido de la ruta de aprendizaje

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Proyectos de la ruta:

Código proyecto: 1512823
Nombre proyecto: DESTINOS NO TRADICIONALES: EL NUEVO RETO DE LAS AGENCIAS DE
Tipo de proyecto: DESARROLLO CURRICULAR
Duración del proyecto: 12
Estado del proyecto: PUBLICADO
Tipo de formación: TITULADA
Justificación: La desestimación de destinos turísticos tradicionales, la aparición de destinos
Necesidad a solucionar: Los cambios dados en las condiciones económicas entre los proveedores de

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 1

Nombre de la competencia: PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.

Criterio de evaluación: Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad según principios y valores universales. Analiza de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas según los requerimientos de los contextos productivos y sociales. Argumenta y acoge objetivamente los criterios que contribuyen a la resolución de problemas según requerimientos del proceso formativo en función de las demandas concretas de los contextos productivos y sociales. Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas según la demanda del contexto social y productivo. Desarrolla actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal según los requerimientos del proceso formativo. Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva según los requerimientos de los contextos sociales y productivos. Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo según normas de convivencia. Identifica e integra los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida. Vivencia su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral según competencias ciudadanas. Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educativa según protocolos y normas de convivencia institucional. Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en los contextos social y productivo de acuerdo con las competencias ciudadanas. Resuelve conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	<p>Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas según normas y protocolos institucionales.</p> <p>Aporta elementos en la construcción colectiva del conocimiento según la naturaleza del problema.</p> <p>Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas según normas institucionales.</p> <p>Contribuye en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral según normas institucionales.</p> <p>Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.</p> <p>Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental.</p> <p>Aplica los test de condición física según técnicas de medición.</p> <p>Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico de acuerdo con los métodos de entrenamiento físico.</p> <p>Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico</p> <p>Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional.</p> <p>Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales según naturaleza y complejidad del desempeño laboral.</p> <p>Implementa técnicas de cultura física para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral.</p> <p>Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida y su efecto en el entorno familiar social y productivo teniendo en cuenta su proyecto de vida.</p> <p>Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo teniendo en cuenta las competencias ciudadanas.</p> <p>Participa en actividades que requieren coordinación motriz fina y gruesa de forma individual y grupal teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral.</p> <p>Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los requerimientos de su desempeño laboral.</p>
Conocimiento del proceso:	<p>Establecer relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad.</p> <p>Analizar de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas.</p> <p>Argumentar y acoger los criterios que contribuyen a la resolución de problemas</p> <p>Proponer alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas</p> <p>Desarrollar actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal</p> <p>Abordar procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva en contextos sociales y productivos.</p> <p>Armonizar los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo.</p> <p>Identificar e integrar los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.</p> <p>Vivenciar su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral y</p>

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso: sustentable.
 Facilitar los procesos de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.
 Establecer procesos comunicativos asertivos que posibiliten la convivencia en los contextos social y productivo
 Resolver conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.
 Establecer acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas.
 Aportar elementos para la construcción colectiva del conocimiento
 Optimizar los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas.
 Contribuir en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral.
 Disponer los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.
 Mantener limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas
 Diligenciar la ficha antropométrica según las técnicas de valoración.
 Registrar los resultados del test de acuerdo con los formatos establecidos.
 Analizar los resultados del test de acuerdo con los baremos.
 Interpretar métodos de entrenamiento físico según sistemas establecidos.
 Definir los tiempos de aplicación de cada ejercicio según los resultados del test.
 Determinar el número de series y repeticiones de cada ejercicio según el resultado del test.
 Establecer los tiempos de pausas de acuerdo a los métodos de entrenamiento.
 Interpretar las cargas de trabajo ergonómicas y psicosociales según la naturaleza del desempeño laboral
 Determinar los ejercicios específicos para la prevención del riesgo ergonómico y psicosocial.
 Seleccionar los elementos, materiales, equipos e implementos según el plan de acondicionamiento físico.
 Aplicar el plan de acondicionamiento físico según el diagnóstico establecido.
 Analizar las ventajas de la actividad física en la dimensión Biopsicosocial según su criterio.
 Interpretar los beneficios que se adquieren para su rendimiento en el desempeño laboral.
 Organizar actividades orientadas al desarrollo de programas recreodeportivos según las necesidades de su entorno.
 Ejecutar e integrar acciones encaminadas a la promoción y participación en los eventos de acuerdo con las políticas de bienestar.
 Identificar las técnicas de coordinación motriz fina y gruesa relacionadas para el desarrollo de las competencias definidas en su perfil ocupacional.
 Seleccionar técnicas que le permitan potencializar su capacidad de reacción mental, y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza propia del entorno laboral.
 Valorar las técnicas y procedimientos necesarios para lograr su desempeño psicomotriz de acuerdo con el área ocupacional.
 Implementar las técnicas y procedimientos para lograr mayor productividad en su desempeño laboral.

Conocimiento del concepto:

- Relaciones interpersonales: Conceptos, tipología.
- Sociedad y Cultura: Concepto, relaciones

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- Conceptos de:
- Libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad
- Alteridad
- Dignidad humana
- Derechos Humanos
- Principios y Valores éticos universales
- Normas de convivencia
- Constitución Política de Colombia
- Criticidad
- Pensamiento creativo
- Inteligencias múltiples
- Formulación y Resolución de problemas
- Procesos de Interpretación, Argumentación y Proposición.
- Objetividad-Subjetividad-Intersubjetividad
- Toma de decisiones
- Asertividad
- Lógica
- Coherencia
- Autonomía
- Desarrollo Humano Integral
- Motivación y Auto aprendizaje
- Trabajo en Equipo
- Racionalidad
- Inteligencia Emocional
- Entorno y Contexto
- Conocimiento de sí mismo
- Proyecto de Vida

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

- Conocimiento del concepto:
- Resiliencia
 - Comunicación: Concepto, proceso, componentes y funciones
 - Comunicación Verbal
 - Comunicación No Verbal Kinésica
 - Comunicación No Verbal Proxémica
 - Comunicación No Verbal Paralingüística
 - Convivencia
 - Empatía
 - Resolución de Conflictos
 - Conocimiento: Concepto, tipologías
 - Conocimiento Científico
 - Recurso renovables y no renovables
 - Conceptos: Ecología, Medio Ambiente.
 - Desarrollo Sostenible
 - Normatividad Ambiental
 - Utilización de Tecnologías más Limpias
 - Problemáticas Urbanas
 - Desarrollo a Escala Humana

Conceptos de público y privado

Ficha antropométrica: definición, características, clasificación, aplicaciones, tipos.

Técnicas de valoración: definición, tipos, características, selección, aplicación, formulas, baremos, índices

Test: Definición, clases, características, aplicaciones.

- Formatos: Clases, Características, Técnicas de diligenciamiento.

Baremos: Definición, Clases, Características, Interpretación.

Métodos de entrenamiento físico: Definiciones, Clasificación, Características y Aplicación.

Sistemas: Definición, características, aplicación, clasificación.

Series: Definición, Aplicación, Clases

Repetición: Definición y aplicación

Ejercicio: Definición, Clases, Tiempos de aplicación, Condición, Características, Beneficios.

Cargas de trabajo: Definición, Función, Aplicación, Riesgos, Clasificación.

Manejo.

Ergonomía: Definición, Función, Clasificación, Limitantes, Beneficios,

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: Estándares.
Riesgo ergonómico: Definición, características, manejo, medición, análisis
Riesgo Psicosocial: Definición, Características, Manejo, Medición, Análisis.
Desempeño laboral: Definición, Duración, Cuidados, Clasificación.
Prevención de riesgos ocupacionales: Concepto, Beneficios.
Actividad física: definición ,características, componentes, ventajas
Biopsicosocial: definición, dimensión, aplicación, características. Desarrollo.
Beneficios: definición, características, clases, ventajas.
Rendimiento laboral: definición, aplicación, características, desarrollo, requerimientos.
Motricidad: definición, clasificación, aplicación, teorías, características, métodos, beneficios, desarrollo.
Programas deportivos: definición, clasificación, aplicación, estrategias de desarrollo, objetivos, clases, requerimientos, ventajas y desventajas.
Recreación: definición, clases, métodos, aplicaciones, estrategias, características.
Integrar: definición, métodos, beneficios, características.
Bienestar laboral: definición, clasificación, alcances, estrategias de desarrollo, cobertura, requerimientos.
Competencias laborales: definición, características, desarrollo y requerimientos.
Reacción Mental: definición, características, desarrollo, técnicas, métodos, teorías, características.
Destreza motora: definición, características, desarrollo, técnicas, ventajas, aplicaciones.
Entorno laboral: definición, descripción, función, características, procedimientos, requerimientos.
Psicomotricidad: definición, clases, técnicas y procedimientos.
Productividad laboral: definición, características, indicadores, test de valoración, ventajas, desventajas.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 7434456
Nombre de la actividad: CONTEXTUALIZAR LA FORMACIÓN PROFESIONAL SEGÚN LINEAMIENTOS
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado:	451447
Nombre del resultado:	IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE EN EL MARCO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL DE ACUERDO CON EL CONTEXTO NACIONAL E INTERNACIONAL.
Etapas	LECTIVA
Estado	ACTIVO

Código del resultado:	451451
Nombre del resultado:	ASUMIR LOS DEBERES Y DERECHOS CON BASE EN LAS LEYES Y LA NORMATIVA INSTITUCIONAL EN EL MARCO DE SU PROYECTO DE VIDA.

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 451454
Nombre del resultado: GESTIONAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y CON LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN DISPONIBLES.

Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 451455
Nombre del resultado: RECONOCER EL ROL DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO FORMATIVO, EL PAPEL DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE Y LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN, DE ACUERDO CON LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA

Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 451457
Nombre del resultado: CONCERTAR ALTERNATIVAS Y ACCIONES DE FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA FORMACIÓN, CON BASE EN LA POLÍTICA INSTITUCIONAL.

Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 3226

Nombre de la competencia: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

Criterio de evaluación:

- Interpreta un texto sencillo y puede construir un mapa conceptual basado en el mismo.
- Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma
- Sostiene conversaciones con vocabulario básico y técnico aprendido.
- Estructura adecuadamente una opinión sobre un tema conocido de su especialidad.
- Elabora resúmenes cortos sobre textos sencillos, y con contenido técnico.
- Escribe o presenta descripciones de sí mismo, su profesión y su entorno.
- Plantea y responde preguntas sobre sí mismo.

Conocimiento del proceso:

- Reconocer palabras y expresiones muy básicas que se usan habitualmente relativas a sí mismo y a su entorno.
- Reconocer vocabulario técnico básico.
- Participar en una conversación de forma sencilla si el interlocutor está dispuesto a repetir lo que ha dicho o a usar un vocabulario básico, y a reformular lo que ha intentado decir.
- Utilizar expresiones y frases sencillas para describir su entorno y relacionarse en su sitio de práctica o trabajo.
- Escribir postales cortas y sencillas y anuncios cortos.
- Llenar formularios o registros con datos personales.

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

- Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico.
- Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico.
- Obtener información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos.
- Obtener vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc.
- Interactuar en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica.
- Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves,
- Describir con términos sencillos su entorno y entablar conversaciones cortas, utilizando una serie de expresiones y frases en inglés general y técnico.
- Escribir notas y mensajes breves y sencillos relativos a sus necesidades inmediatas, mediante la utilización de un vocabulario básico de inglés general y técnico.

Conocimiento del concepto:

- * About me: Adquisición de mayor habilidad comunicativa utilizando el lenguaje introductivo. Cómo presentarse y responder preguntas personales.
- Be affirmative. Yes/ No Questions, Contractions, Short Answers, Present Simple.
- * My Day: Adquisición del lenguaje que se utiliza diariamente para hablar de ocupaciones y rutinas diarias.
- Articles, Negative, WH Questions who, what, Affirmative, Yes/No Questions, Verbs describing day to day activities,
- * Supermarket and Clothes Shopping: Adquisición de lenguaje y vocabulario necesarios para hacer compras en un Súper Mercado, conocimiento de nombres de de alimentos y bebidas. Vocabulario sobre ropa, colores y meses del año.
- This/That/These/Those, Singular/Plural, There Is/There Are, comparative and superlative adjectives.
- * Places: Vocabulario y habilidades comunicativas para trasladarse, visitar ciudades, solicitar información, desenvolverse en una ciudad.
- Comparatives, WH questions, Subject pronouns, Object pronouns, present progressive.
- * Food and restaurant: Vocabulario y habilidades comunicativas para leer y comprender la carta, hacer preguntas, ordenar o sugerir un plato, pedir la cuenta.
- WH Questions, when, where, why, how, presente simple vs Presente Progresivo.
- * Permission and request. Talking about ability.
- Modals for ability: can/can't, Modals for permission and request: can/could, Countable and uncountable nouns.
- * Travel and transportation: Vocabulario y expresiones relativas a viajes, transporte y desplazamiento.
- Past simple, Past of To Be, Past Simple vs Past Progressive.

Perfil del instructor:

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 7434457
Nombre de la actividad: IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DEL SECTOR TURISMO, SUS FUNCIONES Y
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 451440
Nombre del resultado: ENCONTRAR INFORMACIÓN ESPECÍFICA Y PREDECIBLE EN ESCRITOS SENCILLOS Y COTIDIANOS
Etapas: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Código del resultado: 451443
Nombre del resultado: ENCONTRAR VOCABULARIO Y EXPRESIONES DE INGLÉS TÉCNICO EN ANUNCIOS, FOLLETOS, PÁGINAS WEB, ETC
Etapas: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 1
Nombre de la competencia: PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
Criterio de evaluación: Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad según principios y valores universales.
Analiza de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas según los requerimientos de los contextos productivos y sociales.
Argumenta y acoge objetivamente los criterios que contribuyen a la resolución de problemas según requerimientos del proceso formativo en función de las demandas concretas de los contextos productivos y sociales.
Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas según la demanda del contexto social y productivo.
Desarrolla actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal según los requerimientos del proceso formativo.
Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva según los requerimientos de los contextos sociales y productivos.
Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo según normas de convivencia.
Identifica e integra los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.
Vivencia su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral según competencias ciudadanas.
Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educativa según protocolos y normas de convivencia institucional.

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	<p>Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en los contextos social y productivo de acuerdo con las competencias ciudadanas. Resuelve conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.</p> <p>Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas según normas y protocolos institucionales.</p> <p>Aporta elementos en la construcción colectiva del conocimiento según la naturaleza del problema.</p> <p>Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas según normas institucionales.</p> <p>Contribuye en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral según normas institucionales.</p> <p>Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos. Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental.</p> <p>Aplica los test de condición física según técnicas de medición.</p> <p>Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico de acuerdo con los métodos de entrenamiento físico.</p> <p>Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico</p> <p>Diagnostica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional.</p> <p>Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales según naturaleza y complejidad del desempeño laboral.</p> <p>Implementa técnicas de cultura física para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral.</p> <p>Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida y su efecto en el entorno familiar social y productivo teniendo en cuenta su proyecto de vida.</p> <p>Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo teniendo en cuenta las competencias ciudadanas.</p> <p>Participa en actividades que requieren coordinación motriz fina y gruesa de forma individual y grupal teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral.</p> <p>Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los requerimientos de su desempeño laboral.</p>
Conocimiento del proceso:	<p>Establecer relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad.</p> <p>Analizar de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas.</p> <p>Argumentar y acoger los criterios que contribuyen a la resolución de problemas</p> <p>Proponer alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas</p> <p>Desarrollar actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal</p> <p>Abordar procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva en contextos sociales y productivos.</p>

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

- Armonizar los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo.
- Identificar e integrar los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.
- Vivenciar su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral y sustentable.
- Facilitar los procesos de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.
- Establecer procesos comunicativos asertivos que posibiliten la convivencia en los contextos social y productivo
- Resolver conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.
- Establecer acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas.
- Aportar elementos para la construcción colectiva del conocimiento
- Optimizar los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas.
- Contribuir en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral.
- Disponer los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.
- Mantener limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas
- Diligenciar la ficha antropométrica según las técnicas de valoración.
- Registrar los resultados del test de acuerdo con los formatos establecidos.
- Analizar los resultados del test de acuerdo con los baremos.
- Interpretar métodos de entrenamiento físico según sistemas establecidos.
- Definir los tiempos de aplicación de cada ejercicio según los resultados del test.
- Determinar el número de series y repeticiones de cada ejercicio según el resultado del test.
- Establecer los tiempos de pausas de acuerdo a los métodos de entrenamiento.
- Interpretar las cargas de trabajo ergonómicas y psicosociales según la naturaleza del desempeño laboral
- Determinar los ejercicios específicos para la prevención del riesgo ergonómico y psicosocial.
- Seleccionar los elementos, materiales, equipos e implementos según el plan de acondicionamiento físico.
- Aplicar el plan de acondicionamiento físico según el diagnóstico establecido.
- Analizar las ventajas de la actividad física en la dimensión Biopsicosocial según su criterio.
- Interpretar los beneficios que se adquieren para su rendimiento en el desempeño laboral.
- Organizar actividades orientadas al desarrollo de programas recreodeportivos según las necesidades de su entorno.
- Ejecutar e integrar acciones encaminadas a la promoción y participación en los eventos de acuerdo con las políticas de bienestar.
- Identificar las técnicas de coordinación motriz fina y gruesa relacionadas para el desarrollo de las competencias definidas en su perfil ocupacional.
- Seleccionar técnicas que le permitan potencializar su capacidad de reacción mental, y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza propia del entorno laboral.
- Valorar las técnicas y procedimientos necesarios para lograr su desempeño psicomotriz de acuerdo con el área ocupacional.
- Implementar las técnicas y procedimientos para lograr mayor productividad en

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

- Conocimiento del proceso: su desempeño laboral.
- Conocimiento del concepto:
- Relaciones interpersonales: Conceptos, tipología.
 - Sociedad y Cultura: Concepto, relaciones
 - Conceptos de:
 - Libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad
 - Alteridad
 - Dignidad humana
 - Derechos Humanos
 - Principios y Valores éticos universales
 - Normas de convivencia
 - Constitución Política de Colombia
 - Criticidad
 - Pensamiento creativo
 - Inteligencias múltiples
 - Formulación y Resolución de problemas
 - Procesos de Interpretación, Argumentación y Proposición.
 - Objetividad-Subjetividad-Intersubjetividad
 - Toma de decisiones
 - Asertividad
 - Lógica
 - Coherencia
 - Autonomía
 - Desarrollo Humano Integral
 - Motivación y Auto aprendizaje
 - Trabajo en Equipo
 - Racionalidad
 - Inteligencia Emocional
 - Entorno y Contexto

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- Conocimiento de sí mismo
- Proyecto de Vida
- Resiliencia
- Comunicación: Concepto, proceso, componentes y funciones
- Comunicación Verbal
- Comunicación No Verbal Kinésica
- Comunicación No Verbal Proxémica
- Comunicación No Verbal Paralingüística
- Convivencia
- Empatía
- Resolución de Conflictos
- Conocimiento: Concepto, tipologías
- Conocimiento Científico
- Recurso renovables y no renovables
- Conceptos: Ecología, Medio Ambiente.
- Desarrollo Sostenible
- Normatividad Ambiental
- Utilización de Tecnologías más Limpias
- Problemáticas Urbanas
- Desarrollo a Escala Humana

Conceptos de público y privado

Ficha antropométrica: definición, características, clasificación, aplicaciones, tipos.

Técnicas de valoración: definición, tipos, características, selección, aplicación, formulas, baremos, índices

Test: Definición, clases, características, aplicaciones.

- Formatos: Clases, Características, Técnicas de diligenciamiento.

Baremos: Definición, Clases, Características, Interpretación.

Métodos de entrenamiento físico: Definiciones, Clasificación, Características y Aplicación.

Sistemas: Definición, características, aplicación, clasificación.

Series: Definición, Aplicación, Clases

Repetición: Definición y aplicación

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: Ejercicio: Definición, Clases, Tiempos de aplicación, Condición, Características, Beneficios.
Cargas de trabajo: Definición, Función, Aplicación, Riesgos, Clasificación. Manejo.
Ergonomía: Definición, Función, Clasificación, Limitantes, Beneficios, Estándares.
Riesgo ergonómico: Definición, características, manejo, medición, análisis
Riesgo Psicosocial: Definición, Características, Manejo, Medición, Análisis.
Desempeño laboral: Definición, Duración, Cuidados, Clasificación.
Prevención de riesgos ocupacionales: Concepto, Beneficios.
Actividad física: definición ,características, componentes, ventajas
Biopsicosocial: definición, dimensión, aplicación, características. Desarrollo.
Beneficios: definición, características, clases, ventajas.
Rendimiento laboral: definición, aplicación, características, desarrollo, requerimientos.
Motricidad: definición, clasificación, aplicación, teorías, características, métodos, beneficios, desarrollo.
Programas deportivos: definición, clasificación, aplicación, estrategias de desarrollo, objetivos, clases, requerimientos, ventajas y desventajas.
Recreación: definición, clases, métodos, aplicaciones, estrategias, características.
Integrar: definición, métodos, beneficios, características.
Bienestar laboral: definición, clasificación, alcances, estrategias de desarrollo, cobertura, requerimientos.
Competencias laborales: definición, características, desarrollo y requerimientos.
Reacción Mental: definición, características, desarrollo, técnicas, métodos, teorías, características.
Destreza motora: definición, características, desarrollo, técnicas, ventajas, aplicaciones.
Entorno laboral: definición, descripción, función, características, procedimientos, requerimientos.
Psicomotricidad: definición, clases, técnicas y procedimientos.
Productividad laboral: definición, características, indicadores, test de valoración, ventajas, desventajas.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 7434457
Nombre de la actividad: IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DEL SECTOR TURISMO, SUS FUNCIONES Y
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 451456
Nombre del resultado: REDIMENSIONAR PERMANENTEMENTE SU PROYECTO DE VIDA DE ACUERDO CON LAS CIRCUNSTANCIAS DEL CONTEXTO Y CON VISIÓN PROSPECTIVA.
Etapas: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 35262

Nombre de la competencia: MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.

Criterio de evaluación: MANEJA PROCESOS DE CAJA DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE PAGO ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
DILIGENCIA EL FORMATO CORRECTO DE ACUERDO AL TIPO DE INGRESO RECIBIDO.
UTILIZA HERRAMIENTAS DE FACTURACIÓN DISPONIBLES EN LA ORGANIZACIÓN SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.
INGRESA VALORES A CAJA EN EL FORMATO ESTABLECIDO DE ACUERDO CON EL MANUAL DE FUNCIONES.
PRESENTA INFORMES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE COBRO ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
APLICA TASAS DE CAMBIO SEGÚN LINEAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
REALIZA CAMBIO DE DIVISAS DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
RELACIONA LA MONEDA EXTRANJERA RECIBIDA SIGUIENDO PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
EMPLEA PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
REPORTA INCONSISTENCIAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INTERNAS.
MANTIENE LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.

Conocimiento del proceso: APLICAR NORMAS CONTABLES BÁSICAS SOBRE EL MANEJO DE IMPUESTOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS.
REALIZAR OPERACIONES BÁSICAS PARA EL MANEJO DE VALORES DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL ÁREA
APLICAR PROCEDIMIENTOS DE CAJA DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE CONTROL Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
CONSOLIDAR CUENTAS DE ACUERDO CON FORMATOS ESTABLECIDOS.
PRESENTAR FACTURA AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO.
IDENTIFICAR FORMAS DE PAGO Y REGISTRAR SEGÚN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.
RECIBIR INGRESOS APLICANDO NORMAS DE SEGURIDAD VIGENTES ACORDES CON LA CALIDAD DEL SERVICIO.
REMITIR FONDOS PARA SU SEGURIDAD Y CLARIDAD DE LOS PROCESOS DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
ASISTE CAMBIOS DE DIVISAS CUMPLIENDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE, TANTO LEGAL, COMO INTERNA DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS.
DETECTAR INCONSISTENCIAS EN LA APLICACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE CAJA A FIN DE CONTROLAR LOS INGRESOS.
EJERCER CONTROL EN EL MANEJO DE DINEROS POR MEDIO DE LOS REPORTES SEGÚN MANUALES ESTABLECIDOS.
GENERAR INFORMACIÓN USANDO LAS HERRAMIENTAS DADAS POR LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS.
USAR LAS HERRAMIENTAS ASIGNADAS PARA LA REALIZACIÓN DE COBROS SEGÚN MANUALES DE PROCEDIMIENTO.

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: OPERACIONES BÁSICAS DE MATEMÁTICAS QUE PERMITAN REALIZAR OPERACIONES CONTABLE
CAJA: PROCEDIMIENTOS, SISTEMAS QUE PERMITAN LA ADECUADA RECEPCIÓN DE INGRESOS EN LOS DIFERENTES AMBIENTES.
INGRESOS: DEFINICIÓN, ABONOS, DEPÓSITOS
DIVISAS: NORMATIVIDAD QUE RIGE EL RECIBO Y CAMBIO DE MONEDA EXTRANJERA
CONSUMOS: CARGOS EN POS Y DIFERENTES AMBIENTES.
CONTABILIDAD: CONCEPTOS TÉCNICOS Y RELACIONADOS CON EL MANEJO DE CAJA
FACTURACIÓN: PROCESO, CARGOS, FORMAS DE PAGO, CIERRE FACTURAS.
IMPUESTOS Y RETENCIONES: NORMATIVIDAD, PORCENTAJES, APLICACIONES.
FORMAS DE PAGO: CRÉDITO, DÉBITO, VALORES
POLÍTICAS DE COBRO Y SEGURIDAD: IDENTIFICACIÓN DE LA AUTENTICIDAD Y LEGALIDAD DE LA FORMA DE PAGO.
AUDITORIA: CONCEPTO COMO EJE DEL CONTROL EN EL MANEJO DE VALORES E INGRESOS DEL ESTABLECIMIENTO.
CONTROL INTERNO: POLÍTICAS, NORMAS, PRINCIPIOS, OBJETIVOS, PERTINENCIA, APLICABILIDAD.
EQUIPOS: MANEJO DE HERRAMIENTAS PARA EFECTUAR COBROS,

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 7434457
Nombre de la actividad: IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DEL SECTOR TURISMO, SUS FUNCIONES Y
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado:	451558
Nombre del resultado:	1.IDENTIFICAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA MANEJO DE VALORES E INGRESOS CON BASE EN LAS POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA Y NORMAS LEGALES VIGENTES.
Etapas	LECTIVA
Estado	ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 35876
Nombre de la competencia: ASESORAR AL CLIENTE EN LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS Y DE VIAJE DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA EMPRESA.
Criterio de evaluación: ANALIZA LA INFORMACIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA AGENCIA TENIENDO EN CUENTA LAS CARACTERÍSTICAS DE PRODUCTOS, SERVICIOS Y VIGENCIA DE LA INFORMACIÓN
IDENTIFICA LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE A PARTIR DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA.
SUMINISTRA INFORMACIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON SUS

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	<p>Y EXPECTATIVAS</p> <p>APLICA TÉCNICAS DE VENTA DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN</p> <p>APLICA PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS DE RESERVA, VENTA Y COBRO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CONFORME CON LO ESTABLECIDO POR LA ORGANIZACIÓN.</p> <p>INFORMA EL ESTADO DE LAS RESERVAS A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LO PACTADO CON EL USUARIO.</p> <p>REGISTRA INFORMACIÓN NECESARIA PARA LA EMISIÓN DE DOCUMENTOS Y SOPORTES PARA MOVILIZAR DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL VIGENTE.</p> <p>OFRECE ALTERNATIVAS AL CLIENTE CUANDO LAS RESERVAS DE SERVICIOS NO SON CONFIRMADAS SIGUIENDO LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA TAL FIN.</p> <p>APLICA INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PARA MEDIR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE CALIDAD ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN</p> <p>APLICA LA NORMATIVIDAD VIGENTE PARA GARANTIZAR LA SEGURIDAD DEL CLIENTE.</p>
Conocimiento del proceso:	<p>IDENTIFICAR LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE LA AGENCIA</p> <p>ACTUALIZAR PERMANENTEMENTE EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA AGENCIA</p> <p>ORGANIZAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO A LAS TENDENCIAS DEL MERCADO</p> <p>DETECTAR NECESIDADES DEL CLIENTE</p> <p>BUSCAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO A LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE</p> <p>IDENTIFICAR DESTINOS TURÍSTICOS Y RUTAS NACIONALES E INTERNACIONALES</p> <p>VERIFICAR TARIFAS DE ACUERDO CON LOS DESTINOS TURÍSTICOS.</p> <p>INFORMAR AL USUARIO SOBRE SERVICIOS TURÍSTICOS, RUTAS Y TARIFAS.</p> <p>MANEJAR EL SOFTWARE OPERATIVO</p> <p>RESERVAR SERVICIOS A PRESTADORES TURÍSTICOS</p> <p>VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS.</p> <p>APLICAR NORMATIVIDAD SOBRE PASAJEROS E IDENTIFICAR RESTRICCIONES.</p> <p>LISTAR DOCUMENTOS DE VIAJES PARA PASAJEROS.</p> <p>APLICAR TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS.</p> <p>APLICAR PROTOCOLOS DE SERVICIOS DE ACUERDO CON MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.</p> <p>DILIGENCIAR FORMATOS DE VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.</p> <p>APLICAR TÉCNICAS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PRE-VENTA, VENTA Y</p>
Conocimiento del concepto:	<p>TURISMO: ESTRUCTURA, SISTEMA, ELEMENTOS, CARACTERÍSTICAS, OFERTA Y DEMANDA TURÍSTICA, LEGISLACIÓN TURÍSTICA APLICADA.</p> <p>AGENCIAS DE VIAJES: CLASIFICACIÓN, FUNCIONES, DEBERES, DERECHOS</p> <p>VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS: ESTRATEGIAS APLICADAS AL SECTOR TURÍSTICO, PREVENTA, VENTA Y POS VENTA.</p> <p>COMUNICACIÓN ASERTIVA: ATENCIÓN, APLICACIÓN, IMPORTANCIA</p> <p>SERVICIO: CONCEPTOS, PROTOCOLOS DE SERVICIO Y APLICACIONES EN TURISMO</p> <p>MANUALES DE PROCEDIMIENTOS: DEFINICIÓN, INTERPRETACIÓN, IMPORTANCIA.</p> <p>CALIDAD: DEFINICIÓN, APLICACIÓN, NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES RELACIONADAS.</p>

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: SOFTWARE OPERATIVO: CONCEPTOS Y APLICACIONES
MANEJO DE CÓDIGOS Y TARIFAS NACIONALES E INTERNACIONALES
INFORMACIÓN TURÍSTICA NACIONAL E INTERNACIONAL
GEOGRAFÍA TURÍSTICA: COLOMBIANA E INTERNACIONAL
NORMATIVIDAD: VIAJES, DOCUMENTACIÓN, SOPORTE, REQUISITOS DE ENTRADA Y SALIDA
FORMATOS: DILIGENCIAMIENTO, IMPORTANCIA, USOS
PRESTADORES DE SERVICIOS: CLASIFICACIÓN, IMPORTANCIA, CARACTERÍSTICAS
TARIFAS: NEGOCIACIÓN, COMISIONES, VIGENCIA, CONSTRUCCIÓN DE TARIFAS
PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, CÓDIGOS Y TARIFAS AÉREAS NACIONALES E INTERNACIONALES.
PÓLIZAS Y SEGUROS DE VIAJES
INFORMACIÓN TURÍSTICA NACIONAL E INTERNACIONAL
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, APLICACIÓN.
CLIENTE: TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS, PROTOCOLOS PARA SU MANEJO, CLASIFICACIÓN
SISTEMA GLOBAL DE RESERVAS: CONCEPTOS, APLICACIONES.
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN: INTERNET, MOTORES DE BÚSQUEDA, GADGET APLICADOS AL TURISMO, MANEJO DEL CORREO ELECTRÓNICO Y REDES SOCIALES.
TERMINOLOGÍA TÉCNICA APLICADA A VIAJES Y TURISMO.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 7434457
Nombre de la actividad: IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DEL SECTOR TURISMO, SUS FUNCIONES Y
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 451570
Nombre del resultado: 1.INTERPRETAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE ACUERDO CON LA DEMANDA Y LA OFERTA DEL MERCADO.
Etapas: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 35240
Nombre de la competencia: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO.
Criterio de evaluación: APLICA LOS PROTOCOLOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO CON LOS PRINCIPIOS ÉTICOS. EXPLORA DIFERENTES FUENTES DE INFORMACIÓN UTILIZANDO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN. SELECCIONA LA INFORMACIÓN REQUERIDA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	<p>NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE. ATIENDE AL CLIENTE IDENTIFICANDO SUS NECESIDADES, DESEOS Y EXPECTATIVAS Y BRINDÁNDOLE INFORMACIÓN SEGÚN LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN. IDENTIFICA LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA EL MANEJO DE LAS PETICIONES, QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LOS CLIENTES SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN RESUELVE Y DOCUMENTA PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS EN LOS FORMATOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA. EVALÚA LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE UTILIZANDO LOS INSTRUMENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN PARTICIPA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.</p>
Conocimiento del proceso:	<p>ANALIZAR LOS PROTOCOLOS DE SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN CLASIFICAR INFORMACIÓN ATENDER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE APLICAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA. APLICAR PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE. APLICAR TÉCNICAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO. DILIGENCIAR FORMATOS ESTABLECER LA DIFERENCIA ENTRE, PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS. RECIBIR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS DE LOS CLIENTES RELACIONADOS CON EL SERVICIO PRESTADO. ANALIZAR LAS CAUSAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS REALIZAR LA TRAZABILIDAD DEL SERVICIO. REGISTRAR LA INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS DE LOS CLIENTES. VALORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. APLICAR ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO.</p>
Conocimiento del concepto:	<p>NORMATIVIDAD TURÍSTICA: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, APLICACIÓN. TRABAJO EN EQUIPO: OBJETIVOS, APLICACIÓN EN ORGANIZACIONES, SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y CONFLICTOS, MANEJO DE GRUPOS, PROYECTOS. SERVICIO AL CLIENTE. CICLO DEL SERVICIO, MOMENTOS DE VERDAD, ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS, PRESENTACIÓN PERSONAL. CLIENTE: TIPOLOGÍAS, NECESIDADES Y DESEOS DEL CLIENTE, MOTIVACIONES, EXPERIENCIAS, HÁBITOS, TENDENCIAS, MODAS, COSTUMBRES, CULTURA. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: LENGUAJE VERBAL Y NO VERBAL, COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN, PROTOCOLO SOCIAL. COMUNICACIÓN ASERTIVA: TÉCNICAS, PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA, MANEJO DE LA COMUNICACIÓN. ETIQUETA Y PROTOCOLO: DEFINICIÓN, APLICACIÓN, TÉCNICAS, COMPORTAMIENTO SOCIAL, ETIQUETA EMPRESARIAL. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, APLICACIÓN, ISO:9000 PORTAFOLIOS DE SERVICIOS: CONCEPTO, INTERPRETACIÓN, APLICACIÓN, MANEJO, TIPOLOGÍAS. TÉCNICAS DE VENTAS: OBJECIONES, CIERRE DE VENTAS, SERVICIO POST VENTA, PSICOLOGÍA DEL CLIENTE. PROTOCOLOS DE SERVICIOS: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS.</p>

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS: DEFINICIÓN, DOCUMENTACIÓN, REGISTRO.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 7434457
Nombre de la actividad: IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DEL SECTOR TURISMO, SUS FUNCIONES Y
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 451814
Nombre del resultado: 1.INTERPRETAR PROTOCOLOS DE SERVICIOS Y ATENCIÓN A USUARIOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE CALIDAD ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
Etapas: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 3226
Nombre de la competencia: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

Criterio de evaluación:

- Interpreta un texto sencillo y puede construir un mapa conceptual basado en el mismo.
- Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma
- Sostiene conversaciones con vocabulario básico y técnico aprendido.
- Estructura adecuadamente una opinión sobre un tema conocido de su especialidad.
- Elabora resúmenes cortos sobre textos sencillos, y con contenido técnico.
- Escribe o presenta descripciones de sí mismo, su profesión y su entorno.
- Plantea y responde preguntas sobre sí mismo.

Conocimiento del proceso:

- Reconocer palabras y expresiones muy básicas que se usan habitualmente relativas a sí mismo y a su entorno.
- Reconocer vocabulario técnico básico.
- Participar en una conversación de forma sencilla si el interlocutor está dispuesto a repetir lo que ha dicho o a usar un vocabulario básico, y a reformular lo que ha intentado decir.
- Utilizar expresiones y frases sencillas para describir su entorno y relacionarse en su sitio de práctica o trabajo.
- Escribir postales cortas y sencillas y anuncios cortos.
- Llenar formularios o registros con datos personales.
- Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico.
- Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico.
- Obtener información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos.
- Obtener vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos,

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso: páginas web, etc.
- Interactuar en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica.
- Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves,
- Describir con términos sencillos su entorno y entablar conversaciones cortas, utilizando una serie de expresiones y frases en inglés general y técnico.
- Escribir notas y mensajes breves y sencillos relativos a sus necesidades inmediatas, mediante la utilización de un vocabulario básico de inglés general y técnico.

Conocimiento del concepto: * About me: Adquisición de mayor habilidad comunicativa utilizando el lenguaje introductivo. Cómo presentarse y responder preguntas personales.
- Be affirmative. Yes/ No Questions, Contractions, Short Answers, Present Simple.
* My Day: Adquisición del lenguaje que se utiliza diariamente para hablar de ocupaciones y rutinas diarias.
- Articles, Negative, WH Questions who, what, Affirmative, Yes/No Questions, Verbs describing day to day activities,
* Supermarket and Clothes Shopping: Adquisición de lenguaje y vocabulario necesarios para hacer compras en un Súper Mercado, conocimiento de nombres de de alimentos y bebidas. Vocabulario sobre ropa, colores y meses del año.
- This/That/These/Those, Singular/Plural, There Is/There Are, comparative and superlative adjectives.
* Places: Vocabulario y habilidades comunicativas para trasladarse, visitar ciudades, solicitar información, desenvolverse en una ciudad.
- Comparatives, WH questions, Subject pronouns, Object pronouns, present progressive.
* Food and restaurant: Vocabulario y habilidades comunicativas para leer y comprender la carta, hacer preguntas, ordenar o sugerir un plato, pedir la cuenta.
- WH Questions, when, where, why, how, presente simple vs Presente Progresivo.
* Permission and request. Talking about ability.
- Modals for ability: can/can't, Modals for permission and request: can/could, Countable and uncountable nouns.
* Travel and transportation: Vocabulario y expresiones relativas a viajes, transporte y desplazamiento.
- Past simple, Past of To Be, Past Simple vs Past Progressive.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 7434458
Nombre de la actividad: ANALIZAR LOS REQUERIMIENTOS DEL MERCADO Y/O SOLICITUD DEL CLIENTE,
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 451439
Nombre del resultado: COMPRENDER LA IDEA PRINCIPAL EN AVISOS Y MENSAJES BREVES, CLAROS

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

451439
SENCILLOS EN INGLÉS TÉCNICO
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 451442
Nombre del resultado: COMPRENDER FRASES Y VOCABULARIO HABITUAL SOBRE TEMAS DE INTERÉS PERSONAL Y TEMAS TÉCNICOS
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 1

Nombre de la competencia: PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.

Criterio de evaluación: Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad según principios y valores universales.
Analiza de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas según los requerimientos de los contextos productivos y sociales.
Argumenta y acoge objetivamente los criterios que contribuyen a la resolución de problemas según requerimientos del proceso formativo en función de las demandas concretas de los contextos productivos y sociales.
Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas según la demanda del contexto social y productivo.
Desarrolla actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal según los requerimientos del proceso formativo.
Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva según los requerimientos de los contextos sociales y productivos.
Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo según normas de convivencia.
Identifica e integra los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.
Vivencia su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral según competencias ciudadanas.
Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educativa según protocolos y normas de convivencia institucional.
Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en los contextos social y productivo de acuerdo con las competencias ciudadanas.
Resuelve conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.
Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas según normas y protocolos institucionales.
Aporta elementos en la construcción colectiva del conocimiento según la naturaleza del problema.
Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	<p>formativas y productivas según normas institucionales.</p> <p>Contribuye en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral según normas institucionales.</p> <p>Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.</p> <p>Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental.</p> <p>Aplica los test de condición física según técnicas de medición.</p> <p>Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico de acuerdo con los métodos de entrenamiento físico.</p> <p>Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico</p> <p>Diagnóstica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional.</p> <p>Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales según naturaleza y complejidad del desempeño laboral.</p> <p>Implementa técnicas de cultura física para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral.</p> <p>Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida y su efecto en el entorno familiar social y productivo teniendo en cuenta su proyecto de vida.</p> <p>Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo teniendo en cuenta las competencias ciudadanas.</p> <p>Participa en actividades que requieren coordinación motriz fina y gruesa de forma individual y grupal teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral.</p> <p>Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los requerimientos de su desempeño laboral.</p>
Conocimiento del proceso:	<p>Establecer relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad.</p> <p>Analizar de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas.</p> <p>Argumentar y acoger los criterios que contribuyen a la resolución de problemas</p> <p>Proponer alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas</p> <p>Desarrollar actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal</p> <p>Abordar procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva en contextos sociales y productivos.</p> <p>Armonizar los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo.</p> <p>Identificar e integrar los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.</p> <p>Vivenciar su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral y sustentable.</p> <p>Facilitar los procesos de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.</p> <p>Establecer procesos comunicativos asertivos que posibiliten la convivencia en los contextos social y productivo</p> <p>Resolver conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la</p>

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso: asertividad.
 Establecer acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas.
 Aportar elementos para la construcción colectiva del conocimiento
 Optimizar los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas.
 Contribuir en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral.
 Disponer los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.
 Mantener limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas
 Diligenciar la ficha antropométrica según las técnicas de valoración.
 Registrar los resultados del test de acuerdo con los formatos establecidos.
 Analizar los resultados del test de acuerdo con los baremos.
 Interpretar métodos de entrenamiento físico según sistemas establecidos.
 Definir los tiempos de aplicación de cada ejercicio según los resultados del test.
 Determinar el número de series y repeticiones de cada ejercicio según el resultado del test.
 Establecer los tiempos de pausas de acuerdo a los métodos de entrenamiento.
 Interpretar las cargas de trabajo ergonómicas y psicosociales según la naturaleza del desempeño laboral
 Determinar los ejercicios específicos para la prevención del riesgo ergonómico y psicosocial.
 Seleccionar los elementos, materiales, equipos e implementos según el plan de acondicionamiento físico.
 Aplicar el plan de acondicionamiento físico según el diagnóstico establecido.
 Analizar las ventajas de la actividad física en la dimensión Biopsicosocial según su criterio.
 Interpretar los beneficios que se adquieren para su rendimiento en el desempeño laboral.
 Organizar actividades orientadas al desarrollo de programas recreodeportivos según las necesidades de su entorno.
 Ejecutar e integrar acciones encaminadas a la promoción y participación en los eventos de acuerdo con las políticas de bienestar.
 Identificar las técnicas de coordinación motriz fina y gruesa relacionadas para el desarrollo de las competencias definidas en su perfil ocupacional.
 Seleccionar técnicas que le permitan potencializar su capacidad de reacción mental, y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza propia del entorno laboral.
 Valorar las técnicas y procedimientos necesarios para lograr su desempeño psicomotriz de acuerdo con el área ocupacional.
 Implementar las técnicas y procedimientos para lograr mayor productividad en su desempeño laboral.

Conocimiento del concepto:

- Relaciones interpersonales: Conceptos, tipología.
- Sociedad y Cultura: Concepto, relaciones
- Conceptos de:
- Libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad
- Alteridad

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- Dignidad humana
- Derechos Humanos
- Principios y Valores éticos universales
- Normas de convivencia
- Constitución Política de Colombia
- Criticidad
- Pensamiento creativo
- Inteligencias múltiples
- Formulación y Resolución de problemas
- Procesos de Interpretación, Argumentación y Proposición.
- Objetividad-Subjetividad-Intersubjetividad
- Toma de decisiones
- Asertividad
- Lógica
- Coherencia
- Autonomía
- Desarrollo Humano Integral
- Motivación y Auto aprendizaje
- Trabajo en Equipo
- Racionalidad
- Inteligencia Emocional
- Entorno y Contexto
- Conocimiento de sí mismo
- Proyecto de Vida
- Resiliencia
- Comunicación: Concepto, proceso, componentes y funciones
- Comunicación Verbal

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

- Conocimiento del concepto:
- Comunicación No Verbal Kinésica
 - Comunicación No Verbal Proxémica
 - Comunicación No Verbal Paralingüística
 - Convivencia
 - Empatía
 - Resolución de Conflictos
 - Conocimiento: Concepto, tipologías
 - Conocimiento Científico
 - Recurso renovables y no renovables
 - Conceptos: Ecología, Medio Ambiente.
 - Desarrollo Sostenible
 - Normatividad Ambiental
 - Utilización de Tecnologías más Limpias
 - Problemáticas Urbanas
 - Desarrollo a Escala Humana

Conceptos de público y privado

Ficha antropométrica: definición, características, clasificación, aplicaciones, tipos.
Técnicas de valoración: definición, tipos, características, selección, aplicación, formulas, baremos, índices

Test: Definición, clases, características, aplicaciones.

- Formatos: Clases, Características, Técnicas de diligenciamiento.

Baremos: Definición, Clases, Características, Interpretación.

Métodos de entrenamiento físico: Definiciones, Clasificación, Características y Aplicación.

Sistemas: Definición, características, aplicación, clasificación.

Series: Definición, Aplicación, Clases

Repetición: Definición y aplicación

Ejercicio: Definición, Clases, Tiempos de aplicación, Condición, Características, Beneficios.

Cargas de trabajo: Definición, Función, Aplicación, Riesgos, Clasificación.
Manejo.

Ergonomía: Definición, Función, Clasificación, Limitantes, Beneficios, Estándares.

Riesgo ergonómico: Definición, características, manejo, medición, análisis

Riesgo Psicosocial: Definición, Características, Manejo, Medición, Análisis.

Desempeño laboral: Definición, Duración, Cuidados, Clasificación.

Prevención de riesgos ocupacionales: Concepto, Beneficios.

Actividad física: definición, características, componentes, ventajas

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: Biopsicosocial: definición, dimensión, aplicación, características. Desarrollo.
Beneficios: definición, características, clases, ventajas.
Rendimiento laboral: definición, aplicación, características, desarrollo, requerimientos.
Motricidad: definición, clasificación, aplicación, teorías, características, métodos, beneficios, desarrollo.
Programas deportivos: definición, clasificación, aplicación, estrategias de desarrollo, objetivos, clases, requerimientos, ventajas y desventajas.
Recreación: definición, clases, métodos, aplicaciones, estrategias, características.
Integrar: definición, métodos, beneficios, características.
Bienestar laboral: definición, clasificación, alcances, estrategias de desarrollo, cobertura, requerimientos.
Competencias laborales: definición, características, desarrollo y requerimientos.
Reacción Mental: definición, características, desarrollo, técnicas, métodos, teorías, características.
Destreza motora: definición, características, desarrollo, técnicas, ventajas, aplicaciones.
Entorno laboral: definición, descripción, función, características, procedimientos, requerimientos.
Psicomotricidad: definición, clases, técnicas y procedimientos.
Productividad laboral: definición, características, indicadores, test de valoración, ventajas, desventajas.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 7434458
Nombre de la actividad: ANALIZAR LOS REQUERIMIENTO DEL MERCADO Y/O SOLICITUD DEL CLIENTE,
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado:	451445
Nombre del resultado:	DESARROLLAR PERMANENTEMENTE LAS HABILIDADES PSICOMOTRICES Y DE PENSAMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE.
Etap	LECTIVA
Estado	ACTIVO
Código del resultado:	451449
Nombre del resultado:	GENERAR PROCESOS AUTÓNOMOS Y DE TRABAJO COLABORATIVO PERMANENTES, FORTALECIENDO EL EQUILIBRIO DE LOS COMPONENTES RACIONALES Y EMOCIONALES ORIENTADOS HACIA EL DESARROLLO HUMANO INTEGRAL.
Etap	LECTIVA
Estado	ACTIVO

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia:	35912
Nombre de la competencia:	DISEÑAR PROGRAMAS TURÍSTICOS CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS DEL MERCADO Y/O SOLICITUD DEL CLIENTE.
Criterio de evaluación:	UTILIZA INVENTARIO TURÍSTICO Y GUÍA TURÍSTICAS VIGENTES EN LA ESTRUCTURACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS Y PAQUETES TURÍSTICOS. SELECCIONA LOS PRESTADORES DE SERVICIO TURÍSTICOS Y FACILIDADES A UTILIZAR EN EL PLAN O PROGRAMA DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DEL A ORGANIZACIÓN Y LOS PARÁMETROS DE CALIDAD ESTABLECIDOS. ESTRUCTURA PLANES, PROGRAMAS O PAQUETES TURÍSTICOS, DE ACUERDO A LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN Y TENDENCIAS DEL MERCADO. NEGOCIA PRECIOS CON PROVEEDORES DE ACUERDO A CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL SEGMENTO Y LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA EMPRESA. APLICA CRITERIOS DE CALIDAD PARA EVALUAR LOS SERVICIOS CONTRATADOS, DE ACUERDO CON CRITERIOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA. PRESENTA REPORTES DE VIAJE DE ACUERDO CON LOS ITINERARIOS ESTABLECIDOS. ELABORA INFORMES Y REPORTES REQUERIDOS, DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
Conocimiento del proceso:	IDENTIFICAR LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL PÚBLICO OBJETIVO DETERMINAR EL DESTINO PARA DESARROLLAR EL PLAN O PROGRAMA ESTABLECER EL ITINERARIO DEL PLAN O PROGRAMA TURÍSTICO IDENTIFICAR LOS PRINCIPALES ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE LA RUTA INTERPRETAR EL INVENTARIO DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS SELECCIONAR LOS ATRACTIVOS DEL DESTINO DETERMINAR LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR DURANTE EL PLAN O PROGRAMA IDENTIFICAR LOS PRESTADORES DE SERVICIOS Y FACILIDADES SELECCIONAR LOS PROVEEDORES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS. DISEÑAR EL PLAN O PROGRAMA TENIENDO EN CUENTA EL TIEMPO, LOS ITINERARIOS, EL PÚBLICO OBJETIVO Y LOS ATRACTIVOS SELECCIONADOS ESTABLECER LOS CONVENIOS Y CONTRATOS. ESTABLECER EL PRECIO DEL PROGRAMA DISEÑADO. APLICAR LOS MÉTODOS PARA LA VERIFICACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS. DISEÑAR HERRAMIENTAS DE VERIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE
Conocimiento del concepto:	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL: DEFINICIÓN, COMPOSICIÓN TIPOS, POLÍTICAS, PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS, MISIÓN, VISIÓN. IMAGEN CORPORATIVA: DEFINICIÓN, PARÁMETROS. PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS: DEFINICIÓN, COMPONENTES (INFRAESTRUCTURA, PLANTA TURÍSTICA Y SUPERESTRUCTURA). BITÁCORAS DE VIAJE: DEFINICIÓN, DILIGENCIAMIENTO. PRODUCTO TURÍSTICO: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES, PRINCIPALES PRODUCTOS TURÍSTICOS COLOMBIANOS E INTERNACIONALES. PLAN TURÍSTICO: DEFINICIÓN, DISEÑO, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES. PAQUETE TURÍSTICO: DEFINICIÓN, DISEÑO, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES. PORTAFOLIO DE SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS.

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: PROTOCOLO DE SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS.
TIPOLOGÍA DE VIAJES:
CLIENTE: TIPOLOGÍAS, NECESIDADES, REQUERIMIENTOS, MOTIVACIONES, EXPERIENCIAS, HÁBITOS, TENDENCIAS, MODAS, COSTUMBRES, CULTURA
INVENTARIO TURÍSTICO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, CATEGORIZACIÓN, INTERPRETACIÓN, ATRACTIVOS TURÍSTICOS, RECURSOS TURÍSTICOS, MÉTODOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN, PATRIMONIO TURÍSTICO CULTURAL, NATURAL, FESTIVIDADES Y EVENTOS.
ITINERARIOS: DEFINICIÓN, DISEÑO, CORREDOR, CIRCUITO, RUTA, TIEMPOS Y ESPACIO, PLAN DE ACCIÓN Y CONTINGENCIA, MAPA
PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS: CLASIFICACIÓN, NORMALIZACIÓN, FUNCIONES, LEGISLACIÓN COLOMBIANA ACTUAL, PROVEEDORES.
COSTOS: DEFINICIÓN, APLICACIÓN, MÉTODO DEL COSTEO, CLASIFICACIÓN.
NEGOCIACIÓN: TÉCNICAS, MANEJO DE PAGOS, TIEMPOS, RESERVAS, NEGOCIACIÓN A ESCALA, CONTRATOS, CLÁUSULAS DE RESPONSABILIDAD,

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 7434458
Nombre de la actividad: ANALIZAR LOS REQUERIMIENTO DEL MERCADO Y/O SOLICITUD DEL CLIENTE,
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado:	451559
Nombre del resultado:	2.DETERMINAR EL ITINERARIO A SEGUIR ESTABLECIENDO EL TIEMPO DE DURACIÓN DEL VIAJE DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE.
Etapas	LECTIVA
Estado	ACTIVO
Código del resultado:	451560
Nombre del resultado:	3.SELECCIONAR LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y FACILIDADES QUE PUEDE UTILIZAR DE ACUERDO CON EL ITINERARIO Y CRITERIOS DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN
Etapas	LECTIVA
Estado	ACTIVO
Código del resultado:	451561
Nombre del resultado:	1.SELECCIONAR LOS DESTINOS, ATRACTIVOS Y ACTIVIDADES A DESARROLLAR DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS, EXPECTATIVAS DEL CLIENTE Y OFERTA DE SERVICIOS.
Etapas	LECTIVA
Estado	ACTIVO

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Código del resultado: 451564
Nombre del resultado: 4.DEFINIR EL DISEÑO FINAL DEL PLAN O PROGRAMA TURÍSTICO DE ACUERDO CON LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE, LA OFERTA Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN
Etapas: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 35240

Nombre de la competencia: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO.

Criterio de evaluación: APLICA LOS PROTOCOLOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO CON LOS PRINCIPIOS ÉTICOS. EXPLORA DIFERENTES FUENTES DE INFORMACIÓN UTILIZANDO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN. SELECCIONA LA INFORMACIÓN REQUERIDA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE. ATIENDE AL CLIENTE IDENTIFICANDO SUS NECESIDADES, DESEOS Y EXPECTATIVAS Y BRINDÁNDOLE INFORMACIÓN SEGÚN LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN. IDENTIFICA LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA EL MANEJO DE LAS PETICIONES, QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LOS CLIENTES SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN. RESUELVE Y DOCUMENTA PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS EN LOS FORMATOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA. EVALÚA LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE UTILIZANDO LOS INSTRUMENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN. PARTICIPA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.

Conocimiento del proceso: ANALIZAR LOS PROTOCOLOS DE SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN
CLASIFICAR INFORMACIÓN
ATENDER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE
APLICAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA.
APLICAR PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.
APLICAR TÉCNICAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO.
DILIGENCIAR FORMATOS
ESTABLECER LA DIFERENCIA ENTRE, PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.
RECIBIR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS DE LOS CLIENTES RELACIONADOS CON EL SERVICIO PRESTADO.
ANALIZAR LAS CAUSAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS
REALIZAR LA TRAZABILIDAD DEL SERVICIO.
REGISTRAR LA INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS DE LOS CLIENTES.
VALORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.
APLICAR ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO.

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: NORMATIVIDAD TURÍSTICA: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, APLICACIÓN. TRABAJO EN EQUIPO: OBJETIVOS, APLICACIÓN EN ORGANIZACIONES, SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y CONFLICTOS, MANEJO DE GRUPOS, PROYECTOS. SERVICIO AL CLIENTE. CICLO DEL SERVICIO, MOMENTOS DE VERDAD, ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS, PRESENTACIÓN PERSONAL. CLIENTE: TIPOLOGÍAS, NECESIDADES Y DESEOS DEL CLIENTE, MOTIVACIONES, EXPERIENCIAS, HÁBITOS, TENDENCIAS, MODAS, COSTUMBRES, CULTURA. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: LENGUAJE VERBAL Y NO VERBAL, COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN, PROTOCOLO SOCIAL. COMUNICACIÓN ASERTIVA: TÉCNICAS, PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA, MANEJO DE LA COMUNICACIÓN. ETIQUETA Y PROTOCOLO: DEFINICIÓN, APLICACIÓN, TÉCNICAS, COMPORTAMIENTO SOCIAL, ETIQUETA EMPRESARIAL. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, APLICACIÓN, ISO:9000. PORTAFOLIOS DE SERVICIOS: CONCEPTO, INTERPRETACIÓN, APLICACIÓN, MANEJO, TIPOLOGÍAS. TÉCNICAS DE VENTAS: OBJECIONES, CIERRE DE VENTAS, SERVICIO POST VENTA, PSICOLOGÍA DEL CLIENTE. PROTOCOLOS DE SERVICIOS: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS. FORMATOS DE REGISTROS DE ACTIVIDADES: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS, LIBRETAS DE CALIFICACIONES.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 7434458
Nombre de la actividad: ANALIZAR LOS REQUERIMIENTO DEL MERCADO Y/O SOLICITUD DEL CLIENTE,
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado:	451818
Nombre del resultado:	2. ORGANIZAR INFORMACIÓN NECESARIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA
Etapas	LECTIVA
Estado	ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 3226
Nombre de la competencia: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA
Criterio de evaluación:

- Interpreta un texto sencillo y puede construir un mapa conceptual basado en el mismo.
- Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma
- Sostiene conversaciones con vocabulario básico y técnico aprendido.
- Estructura adecuadamente una opinión sobre un tema conocido de su

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

- Criterio de evaluación:** especialidad.
- Elabora resúmenes cortos sobre textos sencillos, y con contenido técnico.
 - Escribe o presenta descripciones de sí mismo, su profesión y su entorno.
 - Plantea y responde preguntas sobre sí mismo.
- Conocimiento del proceso:**
- Reconocer palabras y expresiones muy básicas que se usan habitualmente relativas a sí mismo y a su entorno.
 - Reconocer vocabulario técnico básico.
 - Participar en una conversación de forma sencilla si el interlocutor está dispuesto a repetir lo que ha dicho o a usar un vocabulario básico, y a reformular lo que ha intentado decir.
 - Utilizar expresiones y frases sencillas para describir su entorno y relacionarse en su sitio de práctica o trabajo.
 - Escribir postales cortas y sencillas y anuncios cortos.
 - Llenar formularios o registros con datos personales.
 - Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico.
 - Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico.
 - Obtener información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos.
 - Obtener vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc.
 - Interactuar en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica.
 - Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves,
 - Describir con términos sencillos su entorno y entablar conversaciones cortas, utilizando una serie de expresiones y frases en inglés general y técnico.
 - Escribir notas y mensajes breves y sencillos relativos a sus necesidades inmediatas, mediante la utilización de un vocabulario básico de inglés general y técnico.
- Conocimiento del concepto:**
- * About me: Adquisición de mayor habilidad comunicativa utilizando el lenguaje introductivo. Cómo presentarse y responder preguntas personales.
 - Be affirmative. Yes/ No Questions, Contractions, Short Answers, Present Simple.
 - * My Day: Adquisición del lenguaje que se utiliza diariamente para hablar de ocupaciones y rutinas diarias.
 - Articles, Negative, WH Questions who, what, Affirmative, Yes/No Questions, Verbs describing day to day activities,
 - * Supermarket and Clothes Shopping: Adquisición de lenguaje y vocabulario necesarios para hacer compras en un Súper Mercado, conocimiento de nombres de alimentos y bebidas. Vocabulario sobre ropa, colores y meses del año.
 - This/That/These/Those, Singular/Plural, There Is/There Are, comparative and superlative adjectives.
 - * Places: Vocabulario y habilidades comunicativas para trasladarse, visitar ciudades, solicitar información, desenvolverse en una ciudad.
 - Comparatives, WH questions, Subject pronouns, Object pronouns, present progressive.
 - * Food and restaurant: Vocabulario y habilidades comunicativas para leer y comprender la carta, hacer preguntas, ordenar o sugerir un plato, pedir la cuenta.
 - WH Questions, when, where, why, how, presente simple vs Presente Progresivo.
 - * Permission and request. Talking about ability.

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: - Modals for hability: can/can't, Modals for permission and request: can/could, Countable and uncountable nouns.
* Travel and transportaion: Vocabulario y expresiones relativas a viajes, transporte y desplazamiento.
- Past simple, Past of To Be, Past Simple vs Past Progressive.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 7434459
Nombre de la actividad: REALIZAR LA PLANEACIÓN DE LOS PROGRAMAS TURÍSTICOS A OFERTAR,
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 451438
Nombre del resultado: LEER TEXTOS MUY BREVES Y SENCILLOS EN INGLÉS GENERAL Y TÉCNICO
Etapas LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 1
Nombre de la competencia: PROMOVER LA INTERACCION IDONEA CONSIGO MISMO, CON LOS DEMAS Y CON LA NATURALEZA EN LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
Criterio de evaluación: Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad según principios y valores universales.
Analiza de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas según los requerimientos de los contextos productivos y sociales.
Argumenta y acoge objetivamente los criterios que contribuyen a la resolución de problemas según requerimientos del proceso formativo en función de las demandas concretas de los contextos productivos y sociales.
Propone alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas según la demanda del contexto social y productivo.
Desarrolla actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal según los requerimientos del proceso formativo.
Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva según los requerimientos de los contextos sociales y productivos.
Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de trabajo colectivo según normas de convivencia.
Identifica e integra los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.
Vivencia su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral según competencias ciudadanas.
Se comunica fácilmente con los miembros de la comunidad educativa según protocolos y normas de convivencia institucional.
Establece procesos comunicativos asertivos que posibilitan la convivencia en

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	<p>los contextos social y productivo de acuerdo con las competencias ciudadanas. Resuelve conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.</p> <p>Establece acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas según normas y protocolos institucionales.</p> <p>Aporta elementos en la construcción colectiva del conocimiento según la naturaleza del problema.</p> <p>Optimiza los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas según normas institucionales.</p> <p>Contribuye en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral según normas institucionales.</p> <p>Dispone los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.</p> <p>Mantiene limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas según estándares de protección ambiental.</p> <p>Aplica los test de condición física según técnicas de medición.</p> <p>Selecciona los ejercicios para el plan de acondicionamiento físico de acuerdo con los métodos de entrenamiento físico.</p> <p>Elabora el plan de acondicionamiento físico, según sistemas de entrenamiento físico</p> <p>Diagnostica los riesgos ergonómicos y psicosociales de su desempeño laboral según normas de salud ocupacional.</p> <p>Selecciona las técnicas de cultura física para prevenir riesgos ergonómicos y psicosociales según naturaleza y complejidad del desempeño laboral.</p> <p>Implementa técnicas de cultura física para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral.</p> <p>Valora el impacto de la cultura física en el mejoramiento de la calidad de vida y su efecto en el entorno familiar social y productivo teniendo en cuenta su proyecto de vida.</p> <p>Implementa estrategias que le permitan liderar actividades físicas deportivas y culturales en contexto social y productivo teniendo en cuenta las competencias ciudadanas.</p> <p>Participa en actividades que requieren coordinación motriz fina y gruesa de forma individual y grupal teniendo en cuenta la naturaleza y complejidad del desempeño laboral.</p> <p>Aplica técnicas y procedimientos orientados al perfeccionamiento de la psicomotricidad frente a los requerimientos de su desempeño laboral.</p>
Conocimiento del proceso:	<p>Establecer relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad.</p> <p>Analizar de manera crítica las situaciones pertinentes que contribuyen a la resolución de problemas.</p> <p>Argumentar y acoger los criterios que contribuyen a la resolución de problemas</p> <p>Proponer alternativas creativas, lógicas y coherentes que posibiliten la resolución de problemas</p> <p>Desarrollar actividades de autogestión orientadas hacia el mejoramiento personal</p> <p>Abordar procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva en contextos sociales y productivos.</p> <p>Armonizar los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los</p>

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso: procesos de trabajo colectivo.
Identificar e integrar los elementos de su contexto que le permiten redimensionar su proyecto de vida.
Vivenciar su proyecto de vida en el marco del Desarrollo Humano Integral y sustentable.
Facilitar los procesos de comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.
Establecer procesos comunicativos asertivos que posibiliten la convivencia en los contextos social y productivo
Resolver conflictos mediante el uso de la racionalidad, la argumentación y la asertividad.
Establecer acuerdos mediante el uso de procesos comunicativos, racionales y argumentados orientados hacia la resolución de problemas.
Aportar elementos para la construcción colectiva del conocimiento
Optimizar los recursos requeridos en el desarrollo de sus actividades formativas y productivas.
Contribuir en el cuidado y uso de los elementos que integran su entorno formativo y laboral.
Disponer los residuos teniendo en cuenta las normas de clasificación de los mismos.
Mantener limpio y ordenado el lugar donde desarrolla sus actividades formativas y productivas
Diligenciar la ficha antropométrica según las técnicas de valoración.
Registrar los resultados del test de acuerdo con los formatos establecidos.
Analizar los resultados del test de acuerdo con los baremos.
Interpretar métodos de entrenamiento físico según sistemas establecidos.
Definir los tiempos de aplicación de cada ejercicio según los resultados del test.
Determinar el número de series y repeticiones de cada ejercicio según el resultado del test.
Establecer los tiempos de pausas de acuerdo a los métodos de entrenamiento.
Interpretar las cargas de trabajo ergonómicas y psicosociales según la naturaleza del desempeño laboral
Determinar los ejercicios específicos para la prevención del riesgo ergonómico y psicosocial.
Seleccionar los elementos, materiales, equipos e implementos según el plan de acondicionamiento físico.
Aplicar el plan de acondicionamiento físico según el diagnóstico establecido.
Analizar las ventajas de la actividad física en la dimensión Biopsicosocial según su criterio.
Interpretar los beneficios que se adquieren para su rendimiento en el desempeño laboral.
Organizar actividades orientadas al desarrollo de programas recreodeportivos según las necesidades de su entorno.
Ejecutar e integrar acciones encaminadas a la promoción y participación en los eventos de acuerdo con las políticas de bienestar.
Identificar las técnicas de coordinación motriz fina y gruesa relacionadas para el desarrollo de las competencias definidas en su perfil ocupacional.
Seleccionar técnicas que le permitan potencializar su capacidad de reacción mental, y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza propia del entorno laboral.
Valorar las técnicas y procedimientos necesarios para lograr su desempeño psicomotriz de acuerdo con el área ocupacional.
Implementar las técnicas y procedimientos para lograr mayor productividad en su desempeño laboral.

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso:

- Conocimiento del concepto:
- Relaciones interpersonales: Conceptos, tipología.
 - Sociedad y Cultura: Concepto, relaciones
 - Conceptos de:
 - Libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad
 - Alteridad
 - Dignidad humana
 - Derechos Humanos
 - Principios y Valores éticos universales
 - Normas de convivencia
 - Constitución Política de Colombia
 - Criticidad
 - Pensamiento creativo
 - Inteligencias múltiples
 - Formulación y Resolución de problemas
 - Procesos de Interpretación, Argumentación y Proposición.
 - Objetividad-Subjetividad-Intersubjetividad
 - Toma de decisiones
 - Asertividad
 - Lógica
 - Coherencia
 - Autonomía
 - Desarrollo Humano Integral
 - Motivación y Auto aprendizaje
 - Trabajo en Equipo
 - Racionalidad
 - Inteligencia Emocional
 - Entorno y Contexto

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- Conocimiento de sí mismo
- Proyecto de Vida
- Resiliencia
- Comunicación: Concepto, proceso, componentes y funciones
- Comunicación Verbal
- Comunicación No Verbal Kinésica
- Comunicación No Verbal Proxémica
- Comunicación No Verbal Paralingüística
- Convivencia
- Empatía
- Resolución de Conflictos
- Conocimiento: Concepto, tipologías
- Conocimiento Científico
- Recurso renovables y no renovables
- Conceptos: Ecología, Medio Ambiente.
- Desarrollo Sostenible
- Normatividad Ambiental
- Utilización de Tecnologías más Limpias
- Problemáticas Urbanas
- Desarrollo a Escala Humana

Conceptos de público y privado

Ficha antropométrica: definición, características, clasificación, aplicaciones, tipos.

Técnicas de valoración: definición, tipos, características, selección, aplicación, formulas, baremos, índices

Test: Definición, clases, características, aplicaciones.

- Formatos: Clases, Características, Técnicas de diligenciamiento.

Baremos: Definición, Clases, Características, Interpretación.

Métodos de entrenamiento físico: Definiciones, Clasificación, Características y Aplicación.

Sistemas: Definición, características, aplicación, clasificación.

Series: Definición, Aplicación, Clases

Repetición: Definición y aplicación

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: Ejercicio: Definición, Clases, Tiempos de aplicación, Condición, Características, Beneficios.
Cargas de trabajo: Definición, Función, Aplicación, Riesgos, Clasificación. Manejo.
Ergonomía: Definición, Función, Clasificación, Limitantes, Beneficios, Estándares.
Riesgo ergonómico: Definición, características, manejo, medición, análisis
Riesgo Psicosocial: Definición, Características, Manejo, Medición, Análisis.
Desempeño laboral: Definición, Duración, Cuidados, Clasificación.
Prevención de riesgos ocupacionales: Concepto, Beneficios.
Actividad física: definición ,características, componentes, ventajas
Biopsicosocial: definición, dimensión, aplicación, características. Desarrollo.
Beneficios: definición, características, clases, ventajas.
Rendimiento laboral: definición, aplicación, características, desarrollo, requerimientos.
Motricidad: definición, clasificación, aplicación, teorías, características, métodos, beneficios, desarrollo.
Programas deportivos: definición, clasificación, aplicación, estrategias de desarrollo, objetivos, clases, requerimientos, ventajas y desventajas.
Recreación: definición, clases, métodos, aplicaciones, estrategias, características.
Integrar: definición, métodos, beneficios, características.
Bienestar laboral: definición, clasificación, alcances, estrategias de desarrollo, cobertura, requerimientos.
Competencias laborales: definición, características, desarrollo y requerimientos.
Reacción Mental: definición, características, desarrollo, técnicas, métodos, teorías, características.
Destreza motora: definición, características, desarrollo, técnicas, ventajas, aplicaciones.
Entorno laboral: definición, descripción, función, características, procedimientos, requerimientos.
Psicomotricidad: definición, clases, técnicas y procedimientos.
Productividad laboral: definición, características, indicadores, test de valoración, ventajas, desventajas.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 7434459
Nombre de la actividad: REALIZAR LA PLANEACIÓN DE LOS PROGRAMAS TURÍSTICOS A OFERTAR,
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 451444
Nombre del resultado: APLICAR TÉCNICAS DE CULTURA FÍSICA PARA EL MEJORAMIENTO DE SU EXPRESIÓN CORPORAL, DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DEL ÁREA OCUPACIONAL.

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 451446
Nombre del resultado: ASUMIR ACTITUDES CRÍTICAS , ARGUMENTATIVAS Y PROPOSITIVAS EN FUNCIÓN DE LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 451448
Nombre del resultado: INTERACTUAR EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES EN FUNCIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES UNIVERSALES.

Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 451450
Nombre del resultado: ASUMIR RESPONSABLEMENTE LOS CRITERIOS DE PRESERVACIÓN Y CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y DE DESARROLLO SOSTENIBLE, EN EL EJERCICIO DE SU DESEMPEÑO LABORAL Y SOCIAL.

Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 451452
Nombre del resultado: DESARROLLAR PROCESOS COMUNICATIVOS EFICACES Y ASERTIVOS DENTRO DE CRITERIOS DE RACIONALIDAD QUE POSIBILITEN LA CONVIVENCIA, EL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS, LA CONSTRUCCIÓN COLECTIVA DEL CONOCIMIENTO Y LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE CARÁCTER PRODUCTIVO Y SOCIAL.

Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 451453
Nombre del resultado: GENERAR HÁBITOS SALUDABLES EN SU ESTILO DE VIDA PARA GARANTIZAR LA PREVENCIÓN DE RIESGOS OCUPACIONALES DE ACUERDO CON EL DIAGNÓSTICO DE SU CONDICIÓN FÍSICA INDIVIDUAL Y LA NATURALEZA Y COMPLEJIDAD DE SU DESEMPEÑO LABORAL.

Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 35262

Nombre de la competencia: MANEJAR VALORES E INGRESOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO.

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	MANEJA PROCESOS DE CAJA DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE PAGO ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN. DILIGENCIA EL FORMATO CORRECTO DE ACUERDO AL TIPO DE INGRESO RECIBIDO. UTILIZA HERRAMIENTAS DE FACTURACIÓN DISPONIBLES EN LA ORGANIZACIÓN SEGÚN PROTOCOLOS ESTABLECIDOS. INGRESA VALORES A CAJA EN EL FORMATO ESTABLECIDO DE ACUERDO CON EL MANUAL DE FUNCIONES. PRESENTA INFORMES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE COBRO ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN. APLICA TASAS DE CAMBIO SEGÚN LINEAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN. REALIZA CAMBIO DE DIVISAS DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE. RELACIONA LA MONEDA EXTRANJERA RECIBIDA SIGUIENDO PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN. EMPLEA PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN. REPORTA INCONSISTENCIAS DE ACUERDO CON POLÍTICAS INTERNAS. MANTIENE LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS.
Conocimiento del proceso:	APLICAR NORMAS CONTABLES BÁSICAS SOBRE EL MANEJO DE IMPUESTOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS. REALIZAR OPERACIONES BÁSICAS PARA EL MANEJO DE VALORES DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL ÁREA APLICAR PROCEDIMIENTOS DE CAJA DE ACUERDO CON LAS NORMAS DE CONTROL Y LAS POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN. CONSOLIDAR CUENTAS DE ACUERDO CON FORMATOS ESTABLECIDOS. PRESENTAR FACTURA AL CLIENTE DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIO. IDENTIFICAR FORMAS DE PAGO Y REGISTRAR SEGÚN EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. RECIBIR INGRESOS APLICANDO NORMAS DE SEGURIDAD VIGENTES ACORDES CON LA CALIDAD DEL SERVICIO. REMITIR FONDOS PARA SU SEGURIDAD Y CLARIDAD DE LOS PROCESOS DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS. ASISTE CAMBIOS DE DIVISAS CUMPLIENDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE, TANTO LEGAL, COMO INTERNA DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS. DETECTAR INCONSISTENCIAS EN LA APLICACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE CAJA A FIN DE CONTROLAR LOS INGRESOS. EJERCER CONTROL EN EL MANEJO DE DINEROS POR MEDIO DE LOS REPORTES SEGÚN MANUALES ESTABLECIDOS. GENERAR INFORMACIÓN USANDO LAS HERRAMIENTAS DADAS POR LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS. USAR LAS HERRAMIENTAS ASIGNADAS PARA LA REALIZACIÓN DE COBROS SEGÚN MANUALES DE PROCEDIMIENTO.
Conocimiento del concepto:	OPERACIONES BÁSICAS DE MATEMÁTICAS QUE PERMITAN REALIZAR OPERACIONES CONTABLE CAJA: PROCEDIMIENTOS, SISTEMAS QUE PERMITAN LA ADECUADA RECEPCIÓN DE INGRESOS EN LOS DIFERENTES AMBIENTES. INGRESOS: DEFINICIÓN, ABONOS, DEPÓSITOS DIVISAS: NORMATIVIDAD QUE RIGE EL RECIBO Y CAMBIO DE MONEDA EXTRANJERA CONSUMOS: CARGOS EN POS Y DIFERENTES AMBIENTES.

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: CONTABILIDAD: CONCEPTOS TÉCNICOS Y RELACIONADOS CON EL MANEJO DE CAJA
FACTURACIÓN: PROCESO, CARGOS, FORMAS DE PAGO, CIERRE FACTURAS.
IMPUESTOS Y RETENCIONES: NORMATIVIDAD, PORCENTAJES, APLICACIONES.
FORMAS DE PAGO: CRÉDITO, DÉBITO, VALORES
POLÍTICAS DE COBRO Y SEGURIDAD: IDENTIFICACIÓN DE LA AUTENTICIDAD Y LEGALIDAD DE LA FORMA DE PAGO.
AUDITORIA: CONCEPTO COMO EJE DEL CONTROL EN EL MANEJO DE VALORES E INGRESOS DEL ESTABLECIMIENTO.
CONTROL INTERNO: POLÍTICAS, NORMAS, PRINCIPIOS, OBJETIVOS, PERTINENCIA, APLICABILIDAD.
EQUIPOS: MANEJO DE HERRAMIENTAS PARA EFECTUAR COBROS,

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 7434459
Nombre de la actividad: REALIZAR LA PLANEACIÓN DE LOS PROGRAMAS TURÍSTICOS A OFERTAR,
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 451555
Nombre del resultado: 2.EFECTUAR COBRO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, SEGÚN PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.
Etapas: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Código del resultado: 451556
Nombre del resultado: 4.VERIFICAR LOS RESULTADOS DEL MANEJO DE VALORES DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y NORMATIVIDAD LEGALES VIGENTES
Etapas: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Código del resultado: 451557
Nombre del resultado: 3. REGISTRAR OPERACIONES CONTABLES Y FINANCIERAS CON BASE EN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.
Etapas: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 35912
Nombre de la competencia: DISEÑAR PROGRAMAS TURÍSTICOS CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS DEL MERCADO Y/O SOLICITUD DEL CLIENTE.

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	<p>UTILIZA INVENTARIO TURÍSTICO Y GUÍA TURÍSTICAS VIGENTES EN LA ESTRUCTURACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS Y PAQUETES TURÍSTICOS. SELECCIONA LOS PRESTADORES DE SERVICIO TURÍSTICOS Y FACILIDADES A UTILIZAR EN EL PLAN O PROGRAMA DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DEL A ORGANIZACIÓN Y LOS PARÁMETROS DE CALIDAD ESTABLECIDOS. ESTRUCTURA PLANES, PROGRAMAS O PAQUETES TURÍSTICOS, DE ACUERDO A LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN Y TENDENCIAS DEL MERCADO.</p> <p>NEGOCIA PRECIOS CON PROVEEDORES DE ACUERDO A CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL SEGMENTO Y LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA EMPRESA.</p> <p>APLICA CRITERIOS DE CALIDAD PARA EVALUAR LOS SERVICIOS CONTRATADOS, DE ACUERDO CON CRITERIOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.</p> <p>PRESENTA REPORTES DE VIAJE DE ACUERDO CON LOS ITINERARIOS ESTABLECIDOS.</p> <p>ELABORA INFORMES Y REPORTES REQUERIDOS, DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.</p>
Conocimiento del proceso:	<p>IDENTIFICAR LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL PÚBLICO OBJETIVO</p> <p>DETERMINAR EL DESTINO PARA DESARROLLAR EL PLAN O PROGRAMA</p> <p>ESTABLECER EL ITINERARIO DEL PLAN O PROGRAMA TURÍSTICO</p> <p>IDENTIFICAR LOS PRINCIPALES ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE LA RUTA</p> <p>INTERPRETAR EL INVENTARIO DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS</p> <p>SELECCIONAR LOS ATRACTIVOS DEL DESTINO</p> <p>DETERMINAR LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR DURANTE EL PLAN O PROGRAMA</p> <p>IDENTIFICAR LOS PRESTADORES DE SERVICIOS Y FACILIDADES</p> <p>SELECCIONAR LOS PROVEEDORES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.</p> <p>DISEÑAR EL PLAN O PROGRAMA TENIENDO EN CUENTA EL TIEMPO, LOS ITINERARIOS, EL PÚBLICO OBJETIVO Y LOS ATRACTIVOS SELECCIONADOS</p> <p>ESTABLECER LOS CONVENIOS Y CONTRATOS.</p> <p>ESTABLECER EL PRECIO DEL PROGRAMA DISEÑADO.</p> <p>APLICAR LOS MÉTODOS PARA LA VERIFICACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS.</p> <p>DISEÑAR HERRAMIENTAS DE VERIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE</p>
Conocimiento del concepto:	<p>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL: DEFINICIÓN, COMPOSICIÓN TIPOS, POLÍTICAS, PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS, MISIÓN, VISIÓN.</p> <p>IMAGEN CORPORATIVA: DEFINICIÓN, PARÁMETROS.</p> <p>PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS: DEFINICIÓN, COMPONENTES (INFRAESTRUCTURA, PLANTA TURÍSTICA Y SUPERESTRUCTURA).</p> <p>BITÁCORAS DE VIAJE: DEFINICIÓN, DILIGENCIAMIENTO.</p> <p>PRODUCTO TURÍSTICO: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES, PRINCIPALES PRODUCTOS TURÍSTICOS COLOMBIANOS E INTERNACIONALES.</p> <p>PLAN TURÍSTICO: DEFINICIÓN, DISEÑO, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES.</p> <p>PAQUETE TURÍSTICO: DEFINICIÓN, DISEÑO, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES.</p> <p>PORTAFOLIO DE SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS.</p> <p>PROTOCOLO DE SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS.</p> <p>TIPOLOGÍA DE VIAJES:</p> <p>CLIENTE: TIPOLOGÍAS, NECESIDADES, REQUERIMIENTOS, MOTIVACIONES, EXPERIENCIAS, HÁBITOS, TENDENCIAS, MODAS, COSTUMBRES, CULTURA</p> <p>INVENTARIO TURÍSTICO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, CATEGORIZACIÓN, INTERPRETACIÓN, ATRACTIVOS TURÍSTICOS, RECURSOS TURÍSTICOS, MÉTODOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN, PATRIMONIO TURÍSTICO</p>

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: CULTURAL, NATURAL, FESTIVIDADES Y EVENTOS.
ITINERARIOS: DEFINICIÓN, DISEÑO, CORREDOR, CIRCUITO, RUTA, TIEMPOS Y ESPACIO, PLAN DE ACCIÓN Y CONTINGENCIA, MAPA
PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS: CLASIFICACIÓN, NORMALIZACIÓN, FUNCIONES, LEGISLACIÓN COLOMBIANA ACTUAL, PROVEEDORES.
COSTOS: DEFINICIÓN, APLICACIÓN, MÉTODO DEL COSTEO, CLASIFICACIÓN.
NEGOCIACIÓN: TÉCNICAS, MANEJO DE PAGOS, TIEMPOS, RESERVAS, NEGOCIACIÓN A ESCALA, CONTRATOS, CLÁUSULAS DE RESPONSABILIDAD,

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 7434459
Nombre de la actividad: REALIZAR LA PLANEACIÓN DE LOS PROGRAMAS TURÍSTICOS A OFERTAR,
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 451563
Nombre del resultado: 6.EJECUTAR EL PLAN O PROGRAMA TURÍSTICO SIGUIENDO LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR LA AGENCIA.
Etapas: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Código del resultado: 451565
Nombre del resultado: 5.VALIDAR EL PLAN O PROGRAMA DISEÑADO DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS Y ESTRATEGIAS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
Etapas: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 35876
Nombre de la competencia: ASESORAR AL CLIENTE EN LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS Y DE VIAJE DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA EMPRESA.
Criterio de evaluación: ANALIZA LA INFORMACIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA AGENCIA TENIENDO EN CUENTA LAS CARACTERÍSTICAS DE PRODUCTOS, SERVICIOS Y VIGENCIA DE LA INFORMACIÓN
IDENTIFICA LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE A PARTIR DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA.
SUMINISTRA INFORMACIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
APLICA TÉCNICAS DE VENTA DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN
APLICA PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS DE RESERVA, VENTA Y COBRO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CONFORME CON LO ESTABLECIDO POR LA ORGANIZACIÓN.

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	<p>INFORMA EL ESTADO DE LAS RESERVAS A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LO PACTADO CON EL USUARIO.</p> <p>REGISTRA INFORMACIÓN NECESARIA PARA LA EMISIÓN DE DOCUMENTOS Y SOPORTES PARA MOVILIZAR DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL VIGENTE.</p> <p>OFRECE ALTERNATIVAS AL CLIENTE CUANDO LAS RESERVAS DE SERVICIOS NO SON CONFIRMADAS SIGUIENDO LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA TAL FIN.</p> <p>APLICA INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PARA MEDIR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE CALIDAD ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN</p> <p>APLICA LA NORMATIVIDAD VIGENTE PARA GARANTIZAR LA SEGURIDAD DEL CLIENTE.</p>
Conocimiento del proceso:	<p>IDENTIFICAR LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE LA AGENCIA</p> <p>ACTUALIZAR PERMANENTEMENTE EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA AGENCIA</p> <p>ORGANIZAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO A LAS TENDENCIAS DEL MERCADO</p> <p>DETECTAR NECESIDADES DEL CLIENTE</p> <p>BUSCAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO A LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE</p> <p>IDENTIFICAR DESTINOS TURÍSTICOS Y RUTAS NACIONALES E INTERNACIONALES</p> <p>VERIFICAR TARIFAS DE ACUERDO CON LOS DESTINOS TURÍSTICOS.</p> <p>INFORMAR AL USUARIO SOBRE SERVICIOS TURÍSTICOS, RUTAS Y TARIFAS.</p> <p>MANEJAR EL SOFTWARE OPERATIVO</p> <p>RESERVAR SERVICIOS A PRESTADORES TURÍSTICOS</p> <p>VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS.</p> <p>APLICAR NORMATIVIDAD SOBRE PASAJEROS E IDENTIFICAR RESTRICCIONES.</p> <p>LISTAR DOCUMENTOS DE VIAJES PARA PASAJEROS.</p> <p>APLICAR TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS.</p> <p>APLICAR PROTOCOLOS DE SERVICIOS DE ACUERDO CON MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.</p> <p>DILIGENCIAR FORMATOS DE VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.</p> <p>APLICAR TÉCNICAS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PRE-VENTA, VENTA Y</p>
Conocimiento del concepto:	<p>TURISMO: ESTRUCTURA, SISTEMA, ELEMENTOS, CARACTERÍSTICAS, OFERTA Y DEMANDA TURÍSTICA, LEGISLACIÓN TURÍSTICA APLICADA.</p> <p>AGENCIAS DE VIAJES: CLASIFICACIÓN, FUNCIONES, DEBERES, DERECHOS</p> <p>VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS: ESTRATEGIAS APLICADAS AL SECTOR TURÍSTICO, PREVENTA, VENTA Y POS VENTA.</p> <p>COMUNICACIÓN ASERTIVA: ATENCIÓN, APLICACIÓN, IMPORTANCIA</p> <p>SERVICIO: CONCEPTOS, PROTOCOLOS DE SERVICIO Y APLICACIONES EN TURISMO</p> <p>MANUALES DE PROCEDIMIENTOS: DEFINICIÓN, INTERPRETACIÓN, IMPORTANCIA.</p> <p>CALIDAD: DEFINICIÓN, APLICACIÓN, NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES RELACIONADAS.</p> <p>SOFTWARE OPERATIVO: CONCEPTOS Y APLICACIONES</p> <p>MANEJO DE CÓDIGOS Y TARIFAS NACIONALES E INTERNACIONALES</p> <p>INFORMACIÓN TURÍSTICA NACIONAL E INTERNACIONAL</p> <p>GEOGRAFÍA TURÍSTICA: COLOMBIANA E INTERNACIONAL</p> <p>NORMATIVIDAD: VIAJES, DOCUMENTACIÓN, SOPORTE, REQUISITOS DE ENTRADA Y SALIDA</p>

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: FORMATOS: DILIGENCIAMIENTO, IMPORTANCIA, USOS
PRESTADORES DE SERVICIOS: CLASIFICACIÓN, IMPORTANCIA, CARACTERÍSTICAS
TARIFAS: NEGOCIACIÓN, COMISIONES, VIGENCIA, CONSTRUCCIÓN DE TARIFAS
PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, CÓDIGOS Y TARIFAS AÉREAS NACIONALES E INTERNACIONALES.
PÓLIZAS Y SEGUROS DE VIAJES
INFORMACIÓN TURÍSTICA NACIONAL E INTERNACIONAL
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, APLICACIÓN.
CLIENTE: TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS, PROTOCOLOS PARA SU MANEJO, CLASIFICACIÓN
SISTEMA GLOBAL DE RESERVAS: CONCEPTOS, APLICACIONES.
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN: INTERNET, MOTORES DE BÚSQUEDA, GADGET APLICADOS AL TURISMO, MANEJO DEL CORREO ELECTRÓNICO Y REDES SOCIALES.
TERMINOLOGÍA TÉCNICA APLICADA A VIAJES Y TURISMO.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 7434459
Nombre de la actividad: REALIZAR LA PLANEACIÓN DE LOS PROGRAMAS TURÍSTICOS A OFERTAR,
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 451568
Nombre del resultado: 6.VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN DE ACUERDO CON LO CONTRATADO POR EL CLIENTE Y LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS.
Etapas: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Código del resultado: 451569
Nombre del resultado: 2.BRINDAR INFORMACIÓN OFRECIENDO ALTERNATIVAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE Y CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO.
Etapas: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Código del resultado: 451811
Nombre del resultado: 5.EMITIR TIQUETES Y SOPORTES DOCUMENTALES DE ACUERDO CON LOS SERVICIOS ADQUIRIDOS POR EL USUARIO APLICANDO HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DISPONIBLES.
Etapas: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Código del resultado: 451812
Nombre del resultado: 4.REALIZAR OPERACIONES DE RESERVA, VENTA Y COBRO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y UTILIZANDO HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DISPONIBLES.
Etapas: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Código del resultado: 451813
Nombre del resultado: 3.MANEJAR TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CONSIDERANDO LAS NUEVAS APLICACIONES TECNOLÓGICAS PARA VIAJES Y TURISMO.
Etapas: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 35240
Nombre de la competencia: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO.
Criterio de evaluación: APLICA LOS PROTOCOLOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO CON LOS PRINCIPIOS ÉTICOS. EXPLORA DIFERENTES FUENTES DE INFORMACIÓN UTILIZANDO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN. SELECCIONA LA INFORMACIÓN REQUERIDA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE. ATIENDE AL CLIENTE IDENTIFICANDO SUS NECESIDADES, DESEOS Y EXPECTATIVAS Y BRINDÁNDOLE INFORMACIÓN SEGÚN LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN. IDENTIFICA LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA EL MANEJO DE LAS PETICIONES, QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LOS CLIENTES SEGÚN PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN RESUELVE Y DOCUMENTA PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS EN LOS FORMATOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA. EVALÚA LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE UTILIZANDO LOS INSTRUMENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN PARTICIPA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.
Conocimiento del proceso: ANALIZAR LOS PROTOCOLOS DE SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN
CLASIFICAR INFORMACIÓN
ATENDER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE
APLICAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA.
APLICAR PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.
APLICAR TÉCNICAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO.
DILIGENCIAR FORMATOS
ESTABLECER LA DIFERENCIA ENTRE, PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.
RECIBIR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS DE LOS CLIENTES RELACIONADOS CON EL SERVICIO PRESTADO.

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso: ANALIZAR LAS CAUSAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS
REALIZAR LA TRAZABILIDAD DEL SERVICIO.
REGISTRAR LA INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS DE LOS CLIENTES.
VALORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.
APLICAR ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO.

Conocimiento del concepto: NORMATIVIDAD TURÍSTICA: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, APLICACIÓN.
TRABAJO EN EQUIPO: OBJETIVOS, APLICACIÓN EN ORGANIZACIONES, SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y CONFLICTOS, MANEJO DE GRUPOS, PROYECTOS.
SERVICIO AL CLIENTE. CICLO DEL SERVICIO, MOMENTOS DE VERDAD, ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS, PRESENTACIÓN PERSONAL.
CLIENTE: TIPOLOGÍAS, NECESIDADES Y DESEOS DEL CLIENTE, MOTIVACIONES, EXPERIENCIAS, HÁBITOS, TENDENCIAS, MODAS, COSTUMBRES, CULTURA.
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: LENGUAJE VERBAL Y NO VERBAL, COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN, PROTOCOLO SOCIAL.
COMUNICACIÓN ASERTIVA: TÉCNICAS, PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA, MANEJO DE LA COMUNICACIÓN.
ETIQUETA Y PROTOCOLO: DEFINICIÓN, APLICACIÓN, TÉCNICAS, COMPORTAMIENTO SOCIAL, ETIQUETA EMPRESARIAL.
SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, APLICACIÓN, ISO:9000
PORTAFOLIOS DE SERVICIOS: CONCEPTO, INTERPRETACIÓN, APLICACIÓN, MANEJO, TIPOLOGÍAS.
TÉCNICAS DE VENTAS: OBJECIONES, CIERRE DE VENTAS, SERVICIO POST VENTA, PSICOLOGÍA DEL CLIENTE.
PROTOCOLOS DE SERVICIOS: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS.
FORMATOS DE REGISTROS DE ACTIVIDADES: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS, LIBRETAS DE CALIFICACIONES.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 7434459
Nombre de la actividad: REALIZAR LA PLANEACIÓN DE LOS PROGRAMAS TURÍSTICOS A OFERTAR,
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 451816
Nombre del resultado: 3.ATENDER USUARIOS APLICANDO TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA Y NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO.
Etapas: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 3226

Nombre de la competencia: COMPRENDER TEXTOS EN INGLÉS EN FORMA ESCRITA Y AUDITIVA

Criterio de evaluación:

- Interpreta un texto sencillo y puede construir un mapa conceptual basado en el mismo.
- Pronuncia adecuadamente el vocabulario y modismos básicos del idioma
- Sostiene conversaciones con vocabulario básico y técnico aprendido.
- Estructura adecuadamente una opinión sobre un tema conocido de su especialidad.
- Elabora resúmenes cortos sobre textos sencillos, y con contenido técnico.
- Escribe o presenta descripciones de sí mismo, su profesión y su entorno.
- Plantea y responde preguntas sobre sí mismo.

Conocimiento del proceso:

- Reconocer palabras y expresiones muy básicas que se usan habitualmente relativas a sí mismo y a su entorno.
- Reconocer vocabulario técnico básico.
- Participar en una conversación de forma sencilla si el interlocutor está dispuesto a repetir lo que ha dicho o a usar un vocabulario básico, y a reformular lo que ha intentado decir.
- Utilizar expresiones y frases sencillas para describir su entorno y relacionarse en su sitio de práctica o trabajo.
- Escribir postales cortas y sencillas y anuncios cortos.
- Llenar formularios o registros con datos personales.
- Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico.
- Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico.
- Obtener información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos.
- Obtener vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc.
- Interactuar en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica.
- Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves,
- Describir con términos sencillos su entorno y entablar conversaciones cortas, utilizando una serie de expresiones y frases en inglés general y técnico.
- Escribir notas y mensajes breves y sencillos relativos a sus necesidades inmediatas, mediante la utilización de un vocabulario básico de inglés general y técnico.

Conocimiento del concepto:

- * About me: Adquisición de mayor habilidad comunicativa utilizando el lenguaje introductivo. Cómo presentarse y responder preguntas personales.
- Be affirmative. Yes/ No Questions, Contractions, Short Answers, Present Simple.
- * My Day: Adquisición del lenguaje que se utiliza diariamente para hablar de ocupaciones y rutinas diarias.
- Articles, Negative, WH Questions who, what, Affirmative, Yes/No Questions, Verbs describing day to day activities,
- * Supermarket and Clothes Shopping: Adquisición de lenguaje y vocabulario necesarios para hacer compras en un Súper Mercado, conocimiento de nombres de alimentos y bebidas. Vocabulario sobre ropa, colores y meses del año.

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto:

- This/That/These/Those, Singular/Plural, There Is/There Are, comparative and superlative adjectives.
- * Places: Vocabulario y habilidades comunicativas para trasladarse, visitar ciudades, solicitar información, desenvolverse en una ciudad.
- Comparatives, WH questions, Subject pronouns, Object pronouns, present progressive.
- * Food and restaurant: Vocabulario y habilidades comunicativas para leer y comprender la carta, hacer preguntas, ordenar o sugerir un plato, pedir la cuenta.
- WH Questions, when, where, why, how, presente simple vs Presente Progresivo.
- * Permission and request. Talking about ability.
- Modals for ability: can/can't, Modals for permission and request: can/could, Countable and uncountable nouns.
- * Travel and transportation: Vocabulario y expresiones relativas a viajes, transporte y desplazamiento.
- Past simple, Past of To Be, Past Simple vs Past Progressive.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 7434460
Nombre de la actividad: VALIDAR LA PERTINENCIA DE LOS PROGRAMAS TURÍSTICOS DE ACUERDO
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 451437
Nombre del resultado: COMUNICARSE EN TAREAS SENCILLAS Y HABITUALES QUE REQUIEREN UN INTERCAMBIO SIMPLE Y DIRECTO DE INFORMACIÓN COTIDIANA Y TÉCNICA
Etapas: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Código del resultado: 451441
Nombre del resultado: REALIZAR INTERCAMBIOS SOCIALES Y PRÁCTICOS MUY BREVES, CON UN VOCABULARIO SUFICIENTE PARA HACER UNA EXPOSICIÓN O MANTENER UNA CONVERSACIÓN SENCILLA SOBRE TEMAS TÉCNICOS
Etapas: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 35912
Nombre de la competencia: DISEÑAR PROGRAMAS TURÍSTICOS CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS DEL MERCADO Y/O SOLICITUD DEL CLIENTE.
Criterio de evaluación: UTILIZA INVENTARIO TURÍSTICO Y GUÍA TURÍSTICAS VIGENTES EN LA ESTRUCTURACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS Y PAQUETES TURÍSTICOS. SELECCIONA LOS PRESTADORES DE SERVICIO TURÍSTICOS Y FACILIDADES

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	UTILIZAR EN EL PLAN O PROGRAMA DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DEL A ORGANIZACIÓN Y LOS PARÁMETROS DE CALIDAD ESTABLECIDOS. ESTRUCTURA PLANES, PROGRAMAS O PAQUETES TURÍSTICOS, DE ACUERDO A LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN Y TENDENCIAS DEL MERCADO. NEGOCIA PRECIOS CON PROVEEDORES DE ACUERDO A CON LAS CARACTERÍSTICAS DEL SEGMENTO Y LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS POR LA EMPRESA. APLICA CRITERIOS DE CALIDAD PARA EVALUAR LOS SERVICIOS CONTRATADOS, DE ACUERDO CON CRITERIOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA. PRESENTA REPORTES DE VIAJE DE ACUERDO CON LOS ITINERARIOS ESTABLECIDOS. ELABORA INFORMES Y REPORTES REQUERIDOS, DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.
Conocimiento del proceso:	IDENTIFICAR LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL PÚBLICO OBJETIVO DETERMINAR EL DESTINO PARA DESARROLLAR EL PLAN O PROGRAMA ESTABLECER EL ITINERARIO DEL PLAN O PROGRAMA TURÍSTICO IDENTIFICAR LOS PRINCIPALES ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE LA RUTA INTERPRETAR EL INVENTARIO DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS SELECCIONAR LOS ATRACTIVOS DEL DESTINO DETERMINAR LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR DURANTE EL PLAN O PROGRAMA IDENTIFICAR LOS PRESTADORES DE SERVICIOS Y FACILIDADES SELECCIONAR LOS PROVEEDORES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS. DISEÑAR EL PLAN O PROGRAMA TENIENDO EN CUENTA EL TIEMPO, LOS ITINERARIOS, EL PÚBLICO OBJETIVO Y LOS ATRACTIVOS SELECCIONADOS ESTABLECER LOS CONVENIOS Y CONTRATOS. ESTABLECER EL PRECIO DEL PROGRAMA DISEÑADO. APLICAR LOS MÉTODOS PARA LA VERIFICACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS. DISEÑAR HERRAMIENTAS DE VERIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE
Conocimiento del concepto:	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL: DEFINICIÓN, COMPOSICIÓN TIPOS, POLÍTICAS, PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS, MISIÓN, VISIÓN. IMAGEN CORPORATIVA: DEFINICIÓN, PARÁMETROS. PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS: DEFINICIÓN, COMPONENTES (INFRAESTRUCTURA, PLANTA TURÍSTICA Y SUPERESTRUCTURA). BITÁCORAS DE VIAJE: DEFINICIÓN, DILIGENCIAMIENTO. PRODUCTO TURÍSTICO: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES, PRINCIPALES PRODUCTOS TURÍSTICOS COLOMBIANOS E INTERNACIONALES. PLAN TURÍSTICO: DEFINICIÓN, DISEÑO, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES. PAQUETE TURÍSTICO: DEFINICIÓN, DISEÑO, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES. PORTAFOLIO DE SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS. PROTOCOLO DE SERVICIO: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS. TIPOLOGÍA DE VIAJES: CLIENTE: TIPOLOGÍAS, NECESIDADES, REQUERIMIENTOS, MOTIVACIONES, EXPERIENCIAS, HÁBITOS, TENDENCIAS, MODAS, COSTUMBRES, CULTURA INVENTARIO TURÍSTICO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, CATEGORIZACIÓN, INTERPRETACIÓN, ATRACTIVOS TURÍSTICOS, RECURSOS TURÍSTICOS, MÉTODOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN, PATRIMONIO TURÍSTICO CULTURAL, NATURAL, FESTIVIDADES Y EVENTOS. ITINERARIOS: DEFINICIÓN, DISEÑO, CORREDOR, CIRCUITO, RUTA, TIEMPOS Y ESPACIO, PLAN DE ACCIÓN Y CONTINGENCIA, MAPA

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS: CLASIFICACIÓN, NORMALIZACIÓN, FUNCIONES, LEGISLACIÓN COLOMBIANA ACTUAL, PROVEEDORES.
COSTOS: DEFINICIÓN, APLICACIÓN, MÉTODO DEL COSTEO, CLASIFICACIÓN.
NEGOCIACIÓN: TÉCNICAS, MANEJO DE PAGOS, TIEMPOS, RESERVAS, NEGOCIACIÓN A ESCALA, CONTRATOS, CLÁUSULAS DE RESPONSABILIDAD,

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 7434460
Nombre de la actividad: VALIDAR LA PERTINENCIA DE LOS PROGRAMAS TURÍSTICOS DE ACUERDO
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 451562
Nombre del resultado: 7.EVALÚAR EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN O PROGRAMA TURÍSTICO DESARROLLADO DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE CALIDAD.
Etapas: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 35876
Nombre de la competencia: ASESORAR AL CLIENTE EN LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS Y DE VIAJE DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA EMPRESA.
Criterio de evaluación: ANALIZA LA INFORMACIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA AGENCIA TENIENDO EN CUENTA LAS CARACTERÍSTICAS DE PRODUCTOS, SERVICIOS Y VIGENCIA DE LA INFORMACIÓN
IDENTIFICA LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE A PARTIR DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA.
SUMINISTRA INFORMACIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
APLICA TÉCNICAS DE VENTA DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN
APLICA PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS DE RESERVA, VENTA Y COBRO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS CONFORME CON LO ESTABLECIDO POR LA ORGANIZACIÓN.
INFORMA EL ESTADO DE LAS RESERVAS A LOS CLIENTES DE ACUERDO A LO PACTADO CON EL USUARIO.
REGISTRA INFORMACIÓN NECESARIA PARA LA EMISIÓN DE DOCUMENTOS Y SOPORTES PARA MOVILIZAR DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD NACIONAL E INTERNACIONAL VIGENTE.
OFRECE ALTERNATIVAS AL CLIENTE CUANDO LAS RESERVAS DE SERVICIOS NO SON CONFIRMADAS SIGUIENDO LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA TAL FIN.
APLICA INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PARA MEDIR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS DE

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Criterio de evaluación:	ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN APLICA LA NORMATIVIDAD VIGENTE PARA GARANTIZAR LA SEGURIDAD DEL CLIENTE.
Conocimiento del proceso:	IDENTIFICAR LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE LA AGENCIA ACTUALIZAR PERMANENTEMENTE EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA AGENCIA ORGANIZAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO A LAS TENDENCIAS DEL MERCADO DETECTAR NECESIDADES DEL CLIENTE BUSCAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO A LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE IDENTIFICAR DESTINOS TURÍSTICOS Y RUTAS NACIONALES E INTERNACIONALES VERIFICAR TARIFAS DE ACUERDO CON LOS DESTINOS TURÍSTICOS. INFORMAR AL USUARIO SOBRE SERVICIOS TURÍSTICOS, RUTAS Y TARIFAS. MANEJAR EL SOFTWARE OPERATIVO RESERVAR SERVICIOS A PRESTADORES TURÍSTICOS VENDER PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS. APLICAR NORMATIVIDAD SOBRE PASAJEROS E IDENTIFICAR RESTRICCIONES. LISTAR DOCUMENTOS DE VIAJES PARA PASAJEROS. APLICAR TÉCNICAS DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS. APLICAR PROTOCOLOS DE SERVICIOS DE ACUERDO CON MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. DILIGENCIAR FORMATOS DE VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS. APLICAR TÉCNICAS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PRE-VENTA, VENTA Y
Conocimiento del concepto:	TURISMO: ESTRUCTURA, SISTEMA, ELEMENTOS, CARACTERÍSTICAS, OFERTA Y DEMANDA TURÍSTICA, LEGISLACIÓN TURÍSTICA APLICADA. AGENCIAS DE VIAJES: CLASIFICACIÓN, FUNCIONES, DEBERES, DERECHOS VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS: ESTRATEGIAS APLICADAS AL SECTOR TURÍSTICO, PREVENTA, VENTA Y POS VENTA. COMUNICACIÓN ASERTIVA: ATENCIÓN, APLICACIÓN, IMPORTANCIA SERVICIO: CONCEPTOS, PROTOCOLOS DE SERVICIO Y APLICACIONES EN TURISMO MANUALES DE PROCEDIMIENTOS: DEFINICIÓN, INTERPRETACIÓN, IMPORTANCIA. CALIDAD: DEFINICIÓN, APLICACIÓN, NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES RELACIONADAS. SOFTWARE OPERATIVO: CONCEPTOS Y APLICACIONES MANEJO DE CÓDIGOS Y TARIFAS NACIONALES E INTERNACIONALES INFORMACIÓN TURÍSTICA NACIONAL E INTERNACIONAL GEOGRAFÍA TURÍSTICA: COLOMBIANA E INTERNACIONAL NORMATIVIDAD: VIAJES, DOCUMENTACIÓN, SOPORTE, REQUISITOS DE ENTRADA Y SALIDA FORMATOS: DILIGENCIAMIENTO, IMPORTANCIA, USOS PRESTADORES DE SERVICIOS: CLASIFICACIÓN, IMPORTANCIA, CARACTERÍSTICAS TARIFAS: NEGOCIACIÓN, COMISIONES, VIGENCIA, CONSTRUCCIÓN DE TARIFAS PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, CÓDIGOS Y TARIFAS AÉREAS NACIONALES E INTERNACIONALES. PÓLIZAS Y SEGUROS DE VIAJES INFORMACIÓN TURÍSTICA NACIONAL E INTERNACIONAL TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, APLICACIÓN. CLIENTE: TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS, PROTOCOLOS PARA SU MANEJO,

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del concepto: CLASIFICACIÓN
SISTEMA GLOBAL DE RESERVAS: CONCEPTOS, APLICACIONES.
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN: INTERNET, MOTORES DE BÚSQUEDA,
GADGET APLICADOS AL TURISMO, MANEJO DEL CORREO ELECTRÓNICO Y
REDES SOCIALES.
TERMINOLOGÍA TÉCNICA APLICADA A VIAJES Y TURISMO.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 7434460
Nombre de la actividad: VALIDAR LA PERTINENCIA DE LOS PROGRAMAS TURÍSTICOS DE ACUERDO
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 451566
Nombre del resultado: 7.APLICAR PROTOCOLO DE SEGUIMIENTO DE PRE-VENTA, VENTA Y POS-
VENTA, DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE LA EMPRESA.
Etapas: LECTIVA
Estado: ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 35240
Nombre de la competencia: ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO.
Criterio de evaluación: APLICA LOS PROTOCOLOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD EN LA
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO CON LOS PRINCIPIOS ÉTICOS.
EXPLORA DIFERENTES FUENTES DE INFORMACIÓN UTILIZANDO
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.
SELECCIONA LA INFORMACIÓN REQUERIDA PARA LA PRESTACIÓN DEL
SERVICIO DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN Y LAS
NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE.
ATIENDE AL CLIENTE IDENTIFICANDO SUS NECESIDADES, DESEOS Y
EXPECTATIVAS Y BRINDÁNDOLE INFORMACIÓN SEGÚN LOS PROTOCOLOS
ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
IDENTIFICA LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA EL MANEJO DE LAS
PETICIONES, QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LOS CLIENTES SEGÚN
PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN
RESUELVE Y DOCUMENTA PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y
RECLAMOS EN LOS FORMATOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.
EVALÚA LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE UTILIZANDO LOS
INSTRUMENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN
PARTICIPA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO
DE LA CALIDAD DEL SERVICIO, DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE LA
ORGANIZACIÓN.
Conocimiento del proceso: ANALIZAR LOS PROTOCOLOS DE SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN
CLASIFICAR INFORMACIÓN

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Conocimiento del proceso: ATENDER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE
APLICAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA.
APLICAR PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.
APLICAR TÉCNICAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO.
DILIGENCIAR FORMATOS
ESTABLECER LA DIFERENCIA ENTRE, PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.
RECIBIR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS DE LOS CLIENTES RELACIONADOS CON EL SERVICIO PRESTADO.
ANALIZAR LAS CAUSAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS
REALIZAR LA TRAZABILIDAD DEL SERVICIO.
REGISTRAR LA INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS DE LOS CLIENTES.
VALORAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.
APLICAR ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO.

Conocimiento del concepto: NORMATIVIDAD TURÍSTICA: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, APLICACIÓN.
TRABAJO EN EQUIPO: OBJETIVOS, APLICACIÓN EN ORGANIZACIONES, SOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y CONFLICTOS, MANEJO DE GRUPOS, PROYECTOS.
SERVICIO AL CLIENTE. CICLO DEL SERVICIO, MOMENTOS DE VERDAD, ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS, PRESENTACIÓN PERSONAL.
CLIENTE: TIPOLOGÍAS, NECESIDADES Y DESEOS DEL CLIENTE, MOTIVACIONES, EXPERIENCIAS, HÁBITOS, TENDENCIAS, MODAS, COSTUMBRES, CULTURA.
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: LENGUAJE VERBAL Y NO VERBAL, COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN, PROTOCOLO SOCIAL.
COMUNICACIÓN ASERTIVA: TÉCNICAS, PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA, MANEJO DE LA COMUNICACIÓN.
ETIQUETA Y PROTOCOLO: DEFINICIÓN, APLICACIÓN, TÉCNICAS, COMPORTAMIENTO SOCIAL, ETIQUETA EMPRESARIAL.
SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, APLICACIÓN, ISO:9000
PORTAFOLIOS DE SERVICIOS: CONCEPTO, INTERPRETACIÓN, APLICACIÓN, MANEJO, TIPOLOGÍAS.
TÉCNICAS DE VENTAS: OBJECIONES, CIERRE DE VENTAS, SERVICIO POST VENTA, PSICOLOGÍA DEL CLIENTE.
PROTOCOLOS DE SERVICIOS: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS.
FORMATOS DE REGISTROS DE ACTIVIDADES: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS, LIBRETAS DE CALIFICACIONES.

Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 7434460
Nombre de la actividad: VALIDAR LA PERTINENCIA DE LOS PROGRAMAS TURÍSTICOS DE ACUERDO
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Nombre del programa: SERVICIOS DE AGENCIAS DE VIAJES
Ficha de caracterización: 2186598
Ruta de aprendizaje: SERVICIOS EN AGENCIAS DE VIAJE 2186598 CGTS
Código de la ruta: 2375102
Estado de la ruta: ACTIVA

Código del resultado: 451815
Nombre del resultado: 5.PROPONER ACCIONES DE MEJORAMIENTO CONTINUO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA LAS POLÍTICAS DE CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Código del resultado: 451817
Nombre del resultado: 4.DOCUMENTAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS DE ACUERDO UTILIZANDO LOS FORMATOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
Etapa LECTIVA
Estado ACTIVO

Competencias relacionadas con el

Código de la competencia: 2
Nombre de la competencia: RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
Criterio de evaluación:
Conocimiento del proceso:
Conocimiento del concepto:
Perfil del instructor:

Actividades que comprenden el proyecto:

Código de la actividad: 7434461
Nombre de la actividad: FORTALECER LAS COMPETENCIAS DESARROLLADAS DURANTE EL PROCESO
Descripción de la actividad:
Modalidad de formación: PRESENCIAL

Resultados del proyecto:

Código del resultado: 451436
Nombre del resultado: APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN
Etapa PRACTICA
Estado ACTIVO