

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

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

Competencia:

Diseñar programas turísticos conforme a los requerimientos del mercado y/o solicitud del cliente.

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

- ✓ Seleccionar los destinos, atractivos y actividades a desarrollar de acuerdo con las características, expectativas del cliente y oferta de servicios.
- ✓ Determinar el itinerario a seguir estableciendo el tiempo de duración del viaje de acuerdo con las características y expectativas del cliente.
- ✓ Seleccionar los prestadores de servicios turísticos y facilidades que puede utilizar de acuerdo con el itinerario y criterios de calidad establecidos por la organización.
- ✓ Definir el diseño final del plan o programa turístico de acuerdo con las expectativas del cliente, la oferta y las políticas de la organización.

Duración de la Guía: 144 horas

2. PRESENTACIÓN

¡Bienvenidos(as) al Turismo, la industria que mueve al mundo! ¡Iniciamos la fase de análisis, de nuestro Técnico en Servicios de Agencias de Viajes, así que mucho ánimo y motivación!

Durante esta fase realizaremos un recorrido por la fundamentación teórica que tiene como fin conocer la historia del turismo, identificar componentes de un sistema turístico, los productos, los atractivos, los bienes y recursos y demás potencialidades turísticas en la región. Adicionalmente, reconoceremos a los actores que intervienen en el desarrollo turístico y la normatividad que rige la actividad turística. Es indispensable el estudio del código de ética para tener en cuenta en todas las actuaciones de prestación de servicio turístico. Así como el reconocimiento de los destinos y productos turísticos es importante el reconocimiento de la oferta turística existente en el país.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Descripción de la(s) Actividad(es):

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Participa en la actividad “Café en Leche” y cuéntanos si has tenido la experiencia de visitar o de realizar algún viaje a través de una agencia de viajes.

¿Qué te llamo la atención de la agencia?

¿Qué detallaste de las personas que te atendieron?

¿Cómo fue el viaje?

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

Bajo la orientación de su instructor, participe en la técnica didáctica “Discusión Guiada”, a través de la cual se contextualizarán y discutirán los siguientes términos: *turismo, sector turístico, prestadores de servicios, agencias de viajes, turistas, programas turísticos, GDS, tiquete, E-ticket*. Como resultado realice un ensayo donde se apliquen dichos puntos. Presentando al final de la actividad conclusiones sobre dichos términos, su aplicación y utilidad en el servicio de agencias de viajes.

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

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

Actividad 1

Línea de tiempo: Historia del turismo

De acuerdo con la revisión del material de apoyo y en relación con la historia y evolución del turismo, elabore una línea de tiempo, donde se incorporen los principales hechos de la historia del hombre que influyeron en el desarrollo de la actividad turística. La Línea de tiempo: Historia del turismo, deberá tener diferenciados los momentos históricos (Edad antigua, media, moderna, contemporánea y actual) conservando un orden cronológico. Para su elaboración y presentación hacer uso de las TIC.

Adicionalmente, a la elaboración y entrega de la evidencia deberá participar activamente junto con sus compañeros e instructor(es) en el FORO TEMÁTICO “LINEA DEL TIEMPO: HISTORIA DEL TURISMO”, en el cual se hablará sobre la experiencia y aprendizaje tras la realización de la evidencia, sus logros, la importancia en cuanto al manejo del tema, entre otros aspectos que los instructores consideren durante el desarrollo del foro. Igualmente, deberá seleccionar por lo menos dos líneas de tiempo realizadas y compartidas por los compañeros en el foro, y generar discusión con base en las siguientes preguntas:

- 1. ¿Qué momentos históricos considera han marcado la evolución del turismo en el mundo?*
- 2. ¿Qué ventajas y desventajas ha tenido la evolución del turismo respecto de escenarios culturales y naturales?*
- 3. ¿Qué aspectos del turismo a través de su historia considera han sido relevantes para Colombia y porque?*

Actividad 2

Mapa Conceptual: Conceptos Básicos de Turismo

Revisados el material de apoyo sobre conceptos básicos del Turismo, además de la Morfología, Tipología y conformación del Sistema Turístico, utilizando las TIC elabore y presente un mapa conceptual que contemple la correlación de conceptos, utilice conectores adecuados, entre otros elementos propios de un mapa conceptual.

Actividad 3

Feria Turística Colombia

Después de revisar y analizar la información sobre la geografía turística colombiana, identifique en la región natural que le corresponda sus atractivos turísticos naturales y culturales, prepare su descripción en la que se incluya: ubicación, nombre, atractivo o motivo por el cual puede ser un sitio turístico en su localidad y tipo de actividades turísticas que se puedan realizar. Luego con su equipo de trabajo prepare y atienda el stand donde promocionará esa región durante la Feria Turística que se realizará en las instalaciones de la Escuela Gastronómica

Actividad 4

Agencias de Viajes: Historia, clasificación y funciones

Teniendo en cuenta lo consultado en el material de apoyo, con su equipo de trabajo y de acuerdo con las indicaciones del instructor realice la socialización de la clasificación de las agencias de viajes, sus funciones, procedimientos, canales de distribución, organigrama, etc. Haciendo uso de las TIC elabore presentación.

Actividad 5

Reconocimiento de portafolio de servicios en agencias de viajes

Con su equipo de trabajo realice visita a la agencia de viajes asignada, haga el reconocimiento de su portafolio de servicios: identificación de servicios (sueltos y combinados), destinos nacionales e internacionales, planes y programas. Haciendo uso de las TIC elabore presentación.

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

Actividad 1

Elaboración portafolio de servicios

Con su equipo de trabajo y de acuerdo al tipo de agencia escogida elabore el portafolio de paquetes turísticos ofrecidos por la misma teniendo en cuenta: prestadores de servicios a utilizar, protocolo y responsabilidades en la cadena de servicios al cliente durante la duración del viaje.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación regular.

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

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

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

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Cuestionario sobre conceptos básicos de turismo.		Técnica de evaluación: Formulación de preguntas. Instrumento de evaluación: Cuestionario
Evidencias de Producto: -Línea de Tiempo -Mapa Conceptual -Agencias de Viajes -Feria Turística Colombia	Aplica los protocolos para garantizar la calidad en la prestación del servicio de acuerdo Con los principios éticos.	Técnica de evaluación: Valoración de producto. Instrumento de evaluación: Lista de chequeo.
Evidencias de Desempeño	Analiza la información del	Técnica de evaluación:

-Portafolio de paquetes turísticos	portafolio de servicios de la agencia teniendo en cuenta las Características de productos, servicios y vigencia de la información	Observación directa. Instrumento de evaluación: Lista de chequeo.
------------------------------------	---	---

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

TURISMO: conjunto de fenómenos económicos y socioculturales, originados por los viajes.

VISITANTES TEMPORALES: personas que visitan un lugar diferente a aquél en el cual tiene su residencia habitual con fines distintos a los de ejercer una profesión o residencia permanente.

SECTOR TURISMO: conjunto de actividades industriales y comerciales que producen bienes y servicios, que serán consumidos total o parcialmente por el turista.

ATRACTIVO TURISTICO: estado, lugar, objeto o acontecimiento de interés turístico.

PLANTA TURISTICA: conjunto de establecimientos productores de servicios turísticos de una determinada localidad. Ejemplo: hoteles, agencias de viajes, transportes turísticos.

INFRAESTRUCTURA: conjunto de obras y de servicios que sirven de bases para promover el desarrollo socioeconómico en general, y, que son aprovechadas o utilizadas para impulsar una actividad. Ejemplo: El Turismo.

SUPERESTRUCTURA: conjunto de organismos públicos y privados que regulan, fomentan y coordinan la actividad turística. Ejemplo: VICEMINISTERIO DE TURISMO (público), AGENCIAS DE VIAJES (privado).

INVENTARIO TURISTICO: es el censo local, regional, nacional de los bienes y valores que representan interés para el turismo en sus diferentes clases, formas y categorías.

AGENCIAS DE VIAJES: Se entiende como agencia de viajes, las empresas comerciales constituidas por personas naturales o jurídicas, y que, debidamente autorizadas, se dediquen profesionalmente al ejercicio de actividades de asesoramiento, mediación y organización de servicios turísticos, directamente o como intermediario entre los viajeros y proveedores (prestadores) de servicios.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Ley 300 de 1996. Por la cual se expide la ley general de turismo. Julio 26 de 1996. DO No. 42.845.
- Ley 1558 de 2012. Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996. Julio 10 de 2012. DO No. 48.487.
- Montaner Montenegro, J. (2007). Estructura del Mercado Turístico, 2ª. Edición. México: Editorial Trillas
-

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	-Jhon Rolon	Instructores	CGTS	Marzo 2020

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón Cambio	del
Autor (es)						