

Plan de estudios Agente de viajes

MODULOS	NORMA DE COMPETENCIA	UNIDAD DE APRENDIZAJE
MODULO DE APOYO BASICO	Desarrollar operaciones básicas de matemáticas aplicadas a las aéreas de formación del perfil ocupacional del programa técnico laboral.	Desarrollar operaciones básicas de matemáticas aplicadas a las áreas de formación del perfil ocupacional del programa Técnico Laboral.
	Expresar las ideas en diferentes contextos, tanto a nivel escrito como oral.	1 Desarrollar destrezas en la producción de textos escritos y el adecuado uso del lenguaje
	260201021 Atender usuarios de acuerdo a políticas de servicio	01 Brindar información conforme a requerimientos del cliente. 02 Atender sugerencias y reclamaciones cumpliendo con el protocolo de servicio.
	260602024 Asesorar la imagen personal con base en técnicas de protocolo y etiqueta.	01 Guiar el uso de normas de protocolo y etiqueta según el tipo de evento. 02 Proyectar la imagen personal con base técnicas comunicativas.
	Establecer metas viables a mediano y largo plazo en las aéreas personal, familiar, social, y laboral que conlleven a la realización personal.	1 Establecer y documentar metas en la aéreas personal, familiar, social, y laboral.
MODULO INSTITUCIONAL	Generar y documentar ideas de negocio de acuerdo con el perfil ocupacional del programa Técnico Laboral	1 Identificar y analizar oportunidades para la creación de empresa, y aportes significativos e innovadores en cada una de las áreas de desempeño de la persona como ser integral, de acuerdo al perfil ocupacional del programa Técnico Laboral. 2 Documentar la idea de negocio de acuerdo al perfil ocupacional del Programa Técnico Laboral.

MODULOS	NORMA DE COMPETENCIA	UNIDAD DE APRENDIZAJE
MODULO DE SERVICIOS EN AGENTE DE VIAJES	210101009 Efectuar los recibos y despachos de los objetos según requisiciones y documentos que soportan la actividad.	01 Verificar las entradas y salidas de los objetos, de acuerdo con los procedimientos establecidos 02 Realizar devoluciones de los objetos según los procedimientos establecidos. 03 Alistar los objetos según los procedimientos establecidos y solicitud de pedido.
	260201013 Brindar el servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes.	01 Realizar check-in y check-out de huéspedes de acuerdo a procedimientos establecidos. 02 Reservar habitaciones conforme al manual de procedimientos
	260201019 Preparar las actividades de guianza a desarrollar de acuerdo con lo contratado por el usuario.	01 Elaborar plan de trabajo para las actividades de guianza de acuerdo con las políticas de la empresa y lo contratado por el usuario 02 Organizar los elementos y equipo de trabajo para la actividad de guianza de acuerdo con las políticas de la empresa y lo contratado por el usuario.
	260201026 Organizar eventos de acuerdo al portafolio de servicios y al estudio de mercado.	01 Planear los eventos a realizar de acuerdo con la contratación establecida 02 Desarrollar eventos de acuerdo a los requerimientos del usuario y el tipo de evento.
	210601010 Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.	01 Ofrecer atención personalizada a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización. 02 Atender a los clientes utilizando las tecnologías de acuerdo con el protocolo de la organización.
	260201030 Asesorar al cliente en la venta de productos y servicios turísticos y de viaje de acuerdo con políticas de la empresa.	01 Promocionar productos y servicios turísticos cumpliendo políticas de ventas. 02 Expedir tiquetes y porciones terrestres de acuerdo a la reglamentación existente. 03 Realizar postventa de productos y servicios turísticos de acuerdo con procedimientos establecidos.