

## PROGRAMA ANALÍTICO

### 1. DATOS INFORMATIVOS

|  |                         |  |                                   |
|--|-------------------------|--|-----------------------------------|
| <b>DEPARTAMENTO:</b><br>CIENCIAS ECON. ADMIN. Y COMERC |                         | <b>ÁREA DE CONOCIMIENTO:</b><br>TURISMO                |                                   |
| <b>NOMBRE DE LA ASIGNATURA:</b><br>AGENCIA DE VIAJES   |                         | <b>PERIODO ACADÉMICO:</b><br>PREGRADO S-II OCT18-FEB19 |                                   |
| <b>CÓDIGO:</b><br>21020                                |                         | <b>No. CREDITOS:</b><br>4                              | <b>NIVEL:</b><br>PREGRADO         |
| <b>FECHA ELABORACIÓN:</b><br>21/03/2018                | <b>EJE DE FORMACIÓN</b> | <b>HORAS / SEMANA</b>                                  |                                   |
|  | PROFESIONAL             | <b>TEÓRICAS:</b><br>4                                  | <b>PRÁCTICAS/LABORATORIO</b><br>0 |

#### **DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA:**

La asignatura se caracteriza por brindar al profesional en Turismo la información necesaria en el ámbito de las agencias de viajes tanto nacionales como extranjeras. Además esta materia está ubicada en el cuarto nivel dentro de la malla curricular, actual aporta al perfil profesional, caracterizada por suministrar las herramientas necesarias para identificar y crear empresas turísticas que le permitirán al futuro profesional convertirse en generadores de empleo y no solo esperar trabajar para otras empresas.

Como plantea un estudio reciente de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en la industria de los viajes y del turismo se está introduciendo toda una gama de tecnologías interrelacionadas con la informática y la comunicación que incluyen sistemas de reservas informatizados, videotexto, vídeos, sistemas de información de gestión y de transferencia de fondos electrónicos, redes telefónicas digitales, tarjetas inteligentes, impresoras por satélite y comunicaciones móviles, entre otras.

Es por eso que la asignatura de Agencias de Viajes es fundamental en el proceso de aprendizaje del profesional en formación y fortalecer sus habilidades y destrezas y logren convertirse en personas idóneas para desempeñar funciones profesionales en forma eficiente dentro de la industria turística.

#### **CONTRIBUCIÓN DE LA ASIGNATURA A LA FORMACIÓN PROFESIONAL:**

- Demuestra cualidades de liderazgo y espíritu emprendedor para la gestión de proyectos empresariales y sociales, en los sectores públicos y privados.
- Promueve una cultura de respeto al ambiente en la práctica profesional y social.
- Aplica técnicas administrativas modernas y bajo la normatividad legal vigente, en la solución de problemas que se presentan en la conducción de empresas turísticas y hoteleras.
- Gestiona la comercialización, comunicación, y logística del portafolio de productos de las empresas turísticas y hoteleras.
- Identifica oportunidades de negocio en los que se requiera invertir dentro del sector turístico y hotelero, a partir del análisis del entorno económico, político, social y financiero.
- Utiliza conocimientos del patrimonio natural y el legado cultural, en el diseño, planificación y organización de paquetes turísticos realizados en función de las necesidades de los clientes.
- Desarrolla el portafolio de productos turísticos y gestiona la conducción de las diferentes unidades vinculadas a la actividad turística y hotelera.

#### **RESULTADO DE APRENDIZAJE DE LA CARRERA (UNIDAD DE COMPETENCIA):**

- Elabora procesos operativos de agencias de viajes nacionales para dar soluciones óptimas con ética profesional, ambiental y social.

#### **OBJETIVO DE LA ASIGNATURA:**

- Resolver problemas relacionados a la comercialización turística aplicando métodos de investigación, herramientas tecnológicas y diversas fuentes de información mostrando liderazgo en el trabajo grupal.

#### **RESULTADO DE APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA: (ELEMENTO DE COMPETENCIA):**

- Aplica facturación y formas de pago y "Taylor Made" de circuitos turísticos.

### 2. SISTEMA DE CONTENIDOS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

| UNIDADES DE CONTENIDOS   |  |
|--|--|
| <b>Unidad 1</b><br>CONCEPTUALIZACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES.  | <b>Resultados de Aprendizaje de la Unidad 1</b><br>Distingue los principales conceptos de las agencias de viajes y su aplicación en el ámbito turístico. |
| <b>Concepto y clasificación</b><br>Concepto y clasificación  |  |
| <b>REQUISITOS LEGALES PARA LA INSTALACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE UNA AGENCIA DE VIAJES</b><br>Organización de una agencia de viajes |  |

# PROGRAMA ANALÍTICO

## UNIDADES DE CONTENIDOS

Asociación de las Agencias de Viaje (Leyes y reglamentos)

### CREACIÓN DE UNA AGENCIA DE VIAJES

Socios de la Agencia de Viajes

Logotipos

Slogan

Tecnología de las agencias de viaje

|  |  |
|--|--|
| <b>Unidad 2</b><br>INTERMEDIACIÓN EN ALOJAMIENTO, RESTAURACIÓN, Y TRANSPORTE   | <b>Resultados de Aprendizaje de la Unidad 2</b><br>Diseña el proceso de la comercialización turística entre agencias de viajes nacionales e internacionales. |
| <b>Alojamiento</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Modalidades de alojamiento</li><li>- Procedimiento y normas en la reserva del alojamiento.</li><li>- Reservas hoteleras más habituales</li><li>- Problemática en la relación con los Hoteles.</li></ul> <b>Restauración</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Modalidades de restaurantes</li><li>- Procedimiento y normas en la reserva de alimentación.</li><li>- Reservas en restaurantes</li><li>- Problemática en la relación con los servicios alimenticios.</li></ul> <b>Transporte</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Modalidades de Transporte</li><li>- Procedimiento y normas en la reserva de transporte</li><li>- Reservas en transporte</li><li>- Problemática en relación a los servicios de Transporte</li><li>- Seguros de Viaje</li></ul> <b>Alfabeto fonético</b> <p>Aplicación del Alfabeto Fonético como herramienta en la redacción de nombres, direcciones, entre otros</p> |  |
| <b>Unidad 3</b><br>PAQUETES TURÍSTICOS   | <b>Resultados de Aprendizaje de la Unidad 3</b><br>Aplica técnicas adecuadas del manejo de las agencias de viajes  |
| <b>Sugerencias al pasajero sobre viajes al extranjero, visados, embajadas, consulados, entre otros.</b> <p>Sugerencias al pasajero sobre viajes al extranjero, visados, embajadas, consulados, entre otros.</p> <b>Paquetes turísticos</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Cotización básica de los paquetes Turísticos de la Agencia de Viajes</li><li>- Cobros en efectivo, tarjetas de crédito, cheques, entre otros.</li><li>- Importancia de la gratuidad para los Agentes de viajes.</li><li>- Importancia de la gratuidad para los turistas</li></ul> <b>Ética de las Agencias de viajes.</b> <p>Ética de las Agencias de viajes</p>  |  |

### 3. PROYECCIÓN METODOLÓGICA Y ORGANIZATIVA PARA EL DESARROLLO DE LA ASIGNATURA

(PROYECCIÓN DE LOS MÉTODOS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE QUE SE UTILIZARÁN)

- 1 Clase Magistral
- 2 Talleres
- 3 Grupos de Discusión
- 4 Prácticas de Laboratorio

# PROGRAMA ANALÍTICO

## PROYECCIÓN DEL EMPLEO DE LA TIC EN LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE

- 1 Redes Sociales
- 2 Aula Virtual

### 4. TÉCNICAS Y PONDERACIÓN DE LA EVALUACIÓN

- En este espacio se expresarán las técnicas utilizadas en la evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje o evaluación formativa y sumativa.
- Las técnicas que se recomienda usar son: Resolución de ejercicios, Investigación Bibliográfica, Lecciones oral/escrita, Pruebas orales/escrita, Laboratorios, Talleres, Solución de problemas, Prácticas, Exposición, Trabajo colaborativo, Examen parcial, Otras formas de evaluación.
- Recordar que mientras más técnicas utilicen, la evaluación será más objetiva y el desempeño del estudiante se reflejará en su rendimiento (4 o 5 técnicas).
- Para evaluar se deberá aplicar la rúbrica en cada una de las técnicas de evaluación empleadas. Se debe expresar en puntaje de la nota final sobre 20 puntos. No debe existir una diferencia mayor a dos puntos entre cada técnica de evaluación empleada.
- En la modalidad presencial existen tres parciales en la modalidad a distancia existen dos parciales, toda la planificación de periodo académico se la realiza en función del número de parciales de cada modalidad.
- La ponderación a utilizarse en la evaluación del aprendizaje del estudiante será la misma en las tres parciales.
- Para la aprobación de una asignatura se debe tener una nota final promedio de 14/20, en los tres o dos

### 5. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA/ TEXTO GUÍA DE LA ASIGNATURA

| Titulo   | Autor                        | Edición | Año  | Idioma  | Editorial               |
|--|------------------------------|---------|------|---------|-------------------------|
| Calefacción y aire acondicionado para turismo  | Dwiggins, Boyce              | -       | 2000 | spa     | Paraninfo               |
| Hostelería y Turismo: Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes | Jiménez Abad, Carlos Enrique | -       | 2006 | spa     | Paraninfo               |
| Agencias de viajes : operación y plan de negocios                                      | Acerenza, Miguel Ángel       | -       | 2010 | Español | México, D. F. : Trillas |

### 6. FIRMAS DE LEGALIZACIÓN

---

**LUIS BENIGNO PALOMINO SIZA**  
COORDINADOR DE AREA DE CONOCIMIENTO

---

**DIRECTOR DE CARRERA**

---

**JULIO TAPIA LEON**  
DIRECTOR DE DEPARTAMENTO