

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

## LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

Unidad de Competencia									
Operación de Establecimientos de Servicios de Viaje									
Semestre	Fecha de elaboración			Área de formación:					
Séptimo	DD	MM	AÑO	Especializada Profesionalizante. En Gestión Empresarial Turística					
	19	Octubre	2012	HD	HP	HAI	HCD	HSM	CR
				2	3	2	5	112	7
PERFIL DEL DOCENTE									
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Licenciatura en Turismo, Administración de Empresas Turísticas, Administración Turística, Gestión Turística o área afín. Maestría en Turismo, Administración o área afín a la unidad de competencia.</li> <li>2. Tener experiencia laboral en una agencia de viajes u operadora turística (mínimo tres años)</li> <li>3. Dominio del idioma inglés en el nivel B2 del MCER. Deseable comprensión de lectura y comunicación oral en otro idioma.</li> <li>4. Conocimientos en el manejo de GDS Sistema Global de Distribución (Amadeus, Sabre, Worldspan, Galileo, entre otros)</li> </ol>									
Propósito general:				Presentación:					
<p>Al final de la unidad de competencia, el estudiante reconocerá las características de los servicios de viajes, la gestión administrativa de las empresas que los ofrecen, las empresas que proporcionan los servicios de viajes, las formas de gestión y los procesos de ventas así como los organismos que intervienen en su gestión, de igual manera practicará el sistema globalizador haciendo uso de la terminología que se utiliza, estructurando paquetes turísticos, elaborando los planes y pronósticos, así como la organización y elaboración de una planeación estratégica para determinar el nivel de ventas en un tiempo estimado.</p>				<p>Las empresas de viajes, son empresas intermediarias entre los servicios turísticos y los clientes, de igual forma facilitan y orientan al turista para tener una estancia vacacional placentera, por ello es importante que reconozcas e identifiques las distintas empresas de viajes y los servicios que ofrecen, así como la gestión administrativa y el proceso de venta para la gestión de viajes.</p> <p>Esta unidad de competencia te refiere a las empresas que proporcionan los servicios de viajes, identificando sus características y la gestión en el proceso de ventas, la estructura de paquetes turísticos como producto final, de igual forma te permite reconocer los organismos que intervienen en su gestión, practicando el sistema globalizador haciendo uso de la terminología que se utiliza,</p> <p>Su aproximación de construcción teórica, puedes verla en la siguiente figura</p>					

	
<p>Esta unidad de competencia mantiene relación con La caracterización del turismo, Marco General de las Empresas Turísticas, y las consecuentes del área especializada Profesionalizante en las dos terminales</p>	
Competencias	
Genéricas	Profesionales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de abstracción, análisis y síntesis</li> <li>• Capacidad crítica y autocrítica</li> <li>• Capacidad para formular y gestionar proyectos</li> <li>• Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica</li> <li>• Capacidad de comunicación oral y escrita</li> <li>• Capacidad de comunicación en un segundo idioma</li> <li>• Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación</li> <li>• Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas</li> <li>• Habilidad para trabajar en contextos internacionales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos generales de la gestión turística, enriquecidos con otras áreas del saber como son la administración, la contabilidad, el derecho y la economía, incluyendo las tecnologías de información y comunicación, la mercadotecnia, las matemáticas y la estadística.</li> <li>• Generar sistemas de gestión en la micro, pequeña, mediana y gran empresa turística a escala local, regional, nacional e internacional.</li> </ul>

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

## LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

### Estructura básica de la Unidad de Competencia

Subcompetencia	Elementos de la subcompetencia	Subcompetencia integrada	Contenidos temáticos
Reconoce los tipos de empresas de viajes y los servicios que ofrecen así como los organismos que intervienen en su gestión.	<b>Conocimientos:</b> Sobre conceptos elementales de las empresas de servicios de viajes, su tipología y los diferentes servicios que ofrecen.	Al terminar la unidad de subcompetencia, el estudiante será competente para reconocer las empresas de servicios de viajes a través de los conceptos referentes a éstas, su tipología de las empresas de viajes y los servicios, desarrollando una actitud emprendedora con proactividad. Requiriendo habilidades de pensamiento crítico, capacidad de análisis y dominio del idioma inglés.	1. Tipos de empresas de viajes <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Transportación turística.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Aéreo</li> <li>ii. Terrestre</li> <li>iii. Ferroviario</li> <li>iv. Marítimo</li> </ul> </li> <li>b. Alojamiento.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Planes de alojamiento.</li> <li>ii. Servicios de los hoteles</li> <li>iii. Tarifas, descuentos e incentivos</li> </ul> </li> <li>c. Servicio de alimentación</li> <li>d. Servicios especializados                             <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Guías de turistas.</li> <li>ii. Arrendadoras de autos</li> <li>iii. Transportadoras turísticas</li> </ul> </li> <li>e. Eventos y Espectáculos                             <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Turísticos.</li> <li>ii. Culturales-Artísticos</li> <li>iii. Deportivos</li> <li>iv. Religiosos</li> </ul> </li> <li>f. Servicios Complementarios                             <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Permisos de viaje</li> <li>ii. Visas</li> <li>iii. Usos y horarios</li> <li>iv. tipo de moneda</li> <li>v. Otros</li> </ul> </li> <li>g. Organismos Turísticos relacionados con la gestión de viajes                             <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Nacionales</li> <li>ii. Internacionales</li> </ul> </li> </ul>
	<b>Habilidades:</b> Pensamiento crítico, capacidad de análisis, manejo del idioma inglés		
	<b>Valores y actitudes profesionales:</b> emprendedora y proactivo		
<b>Evidencias de desempeño</b>			
Mapa conceptual de las empresas de servicios de viajes. Cuadro sinóptico con la tipología y los diferentes servicios que ofrecen.			

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

## LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

Recursos didácticos	Estrategias de aprendizaje
Antología Lectura selectas Diapositivas Apuntes	Exposición del profesor. Discusión grupal. Investigación bibliográfica y por Internet.

Subcompetencia	Elementos de la subcompetencia	Subcompetencia integrada	Contenidos temáticos
Describe las agencias de viajes y sus funciones, así como el empleo de su terminología, incluyendo los procesos que intervienen en la gestión administrativa de estas empresas.	<b>Conocimientos:</b> sobre las funciones administrativas, financieras, mercadotecnia, de servicio y recursos humanos.	Al terminar la subcompetencia, el estudiante será competente para describir las diversas funciones administrativas, financieras, de mercadotecnia, de servicio y recursos humanos que le permita tomar decisiones y resolver problemas como agentes de cambio en la empresa de servicios de viaje, haciendo el uso eficiente de la informática y las telecomunicaciones.	2. Agencias de Viajes <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Definición y clasificación de agencia de viajes</li> <li>b. Utilización del alfabeto aeronáutico                             <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Por ciudad</li> <li>ii. Por aeropuerto</li> <li>iii. Líneas aéreas</li> <li>iv. Tarjetas de crédito</li> <li>v. Otros usos</li> </ol> </li> <li>c. Gestión administrativa de la agencia de viajes                             <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Estructuración de la empresa</li> <li>ii. Permisos de operación</li> <li>iii. Investigación, selección y contratación de globalizadores (SABRE, AMADEUS, WORDLPAN, entre otros)</li> <li>iv. Alianzas estratégicas</li> <li>v. Integración de tarifas                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>•Tipos de pasajeros</li> <li>•Tipos de viajes</li> <li>•Tipos de tarifas</li> </ul> </li> <li>vi. Control Interno                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>•Administración del calendario por tipo de agencia</li> <li>•Relaciones con líneas aéreas afiliadas a IATA</li> </ul> </li> </ol> </li> </ol>
	<b>Habilidades:</b> capacidad de identificar y resolver problemas de las funciones y actividades de la empresa. Uso eficiente de la informática y las telecomunicaciones		
	<b>Valores y actitudes profesionales:</b> compromiso y actuar como agente de cambio		

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

## LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

			<ul style="list-style-type: none"> <li>•Relaciones con líneas aéreas ABC</li> </ul>
<b>Evidencias de desempeño</b>			
Mapas geográficos de los aeropuertos más importantes a nivel nacional e internacional. Cuadro comparativo de los distintos globalizadores que utilizan las agencias de viajes para su operación. Cedula de observación de los servicios y características que ofrece un aeropuerto.			
<b>Recursos didácticos</b>		<b>Estrategias de aprendizaje</b>	
Antología Lecturas selectas. Diapositivas Apuntes Cedula de observación		Exposición del profesor. Discusión grupal. Investigación bibliográfica, de campo y por Internet.	
<b>Subcompetencia</b>	<b>Elementos de la subcompetencia</b>	<b>Subcompetencia integrada</b>	<b>Contenidos temáticos</b>
Estructura paquetes turísticos, como productos que habrán de ofertarse en la gestión de venta de la empresa de servicios de viajes.	<b>Conocimientos:</b> Sobre la estructura y la organización de los paquetes turísticos, cuales son los servicios y tipos de mercado a quien deben dirigirse.	Al terminar la subcompetencia, el estudiante será competente para identificar la organización y estructura de los paquetes turísticos para ofertarse como producto de la gestión de venta en una empresa de viajes, siendo creativo y capaz de analizar los aspectos que se requieren para la estructura con responsabilidad, compromiso, orden y servicio.	3. Gestión de ventas a. Atractivos y atracciones. b. Servicios y categorías. c. Vías de comunicación. d. Itinerarios. e. Contratación de servicios f. Paquetes turísticos g. El proceso de ventas. h. Elaboración de pronósticos y del presupuesto de ventas. i. Planeación y organización de la fuerza de ventas. j. Administración del tiempo y del territorio
	<b>Habilidades:</b> creatividad para diseñar paquetes turísticos, con capacidad de análisis y síntesis.		
	<b>Valores y actitudes profesionales:</b> interés, responsabilidad, compromiso, orden, servicio		
<b>Evidencias de desempeño</b>			
Paquetes turísticos de estadía media: local, nacional e internacional Plan de ventas de los paquetes turísticos			
<b>Recursos didácticos</b>		<b>Estrategias de aprendizaje</b>	
Antología Apuntes Diapositivas		Exposición del profesor. Investigación bibliográfica y por Internet Discusión grupal.	

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

## LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

Casos prácticos			
Subcompetencia	Elementos de la subcompetencia	Propósito específico	Contenidos temáticos
Práctica del sistema globalizador para la reservación de los servicios que ofrecen las empresas de servicios de viaje	<b>Conocimientos:</b> Sobre el sistema globalizador de reservaciones para los diferentes servicios de viaje.	Al terminar la subcompetencia el estudiante será competente para practicar el sistema globalizador para la reservación de los diferentes servicios que ofrecen las empresas de viajes, siendo hábil en el dominio del idioma inglés, con buena comunicación oral y escrita, y hábil para el uso eficiente de la informática y las telecomunicaciones, para el manejo de software, con actitud de compromiso, sensibilidad y cordialidad	4. Reservaciones a. Reservaciones de espacios aéreos. b. Reservaciones de habitaciones. c. Reservaciones de autos. d. Reservaciones de servicios integrados (Paquetes). e. Reservaciones vía Internet de espacios aéreos en las Líneas aéreas de Bajo Costo.
	<b>Habilidades:</b> manejo del idioma inglés, comunicación oral y escrita, uso eficiente de la informática y las telecomunicaciones, manejo de software		
	<b>Valores y actitudes profesionales:</b> cordialidad, sensibilidad y compromiso institucional.		
Evidencias de desempeño			
Portafolio de evidencias de reservaciones de espacios aéreos, paquetes, habitaciones e Internet			
Recursos didácticos		Estrategias de aprendizaje	
Apuntes Manuales Software Conferencia de experto		Exposición del profesor. Práctica en el laboratorio de computo Asistencia a la conferencia	

402

Estrategias de evaluación			Competencia que evidencia	%
Criterios	Instrumentos	%		
Conocimientos	Evaluación parcial de conocimientos (2) Mapas geográficos de los aeropuertos más importantes a nivel nacional e internacional. Cuadro comparativo de los distintos globalizadores que utilizan las agencias de viajes para su operación. Mapa conceptual de las empresas	<b>40</b>	Genéricas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de abstracción, análisis y síntesis</li> <li>• Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica</li> <li>• Capacidad de comunicación en un segundo idioma</li> <li>• Capacidad para formular y gestionar proyectos</li> </ul> Profesional:	10 10 10 10

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

## LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

	de servicios de viajes. Cuadro sinóptico con la tipología y los diferentes servicios que ofrecen.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimientos generales de la gestión turística, enriquecidos con otras áreas del saber como son la administración, la contabilidad, el derecho y la economía, incluyendo las tecnologías de información y comunicación, la mercadotecnia, las matemáticas y la estadística.</li> </ul>	60
Habilidades	Portafolio de evidencias de reservaciones de espacios aéreos, paquetes, habitaciones e Internet Paquetes turísticos de estadía media: local, nacional e internacional Plan de ventas de los paquetes turísticos Cedula de observación de los servicios y características que ofrece un aeropuerto	<b>40</b>	Genéricas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad crítica y autocrítica</li> <li>Capacidad de comunicación oral y escrita</li> <li>Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación</li> <li>Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas</li> <li>Habilidad para trabajar en contextos internacionales</li> </ul> Profesional: <ul style="list-style-type: none"> <li>Generar sistemas de gestión en la micro, pequeña, mediana y gran empresa turística a escala local, regional, nacional e internacional.</li> </ul>	10 10 10 10 10 50
Valores y Actitudes profesionales	Manejo de fuentes de información. Resultados de investigación Manejo de escenario en exposición. Comunicación oral y escrita. Trabajo en equipo. Solución de problemas Servicio	<b>20</b>	Genéricas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de abstracción, análisis y síntesis</li> <li>Capacidad crítica y autocrítica</li> <li>Capacidad para formular y gestionar proyectos</li> <li>Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica</li> <li>Capacidad de comunicación oral y escrita</li> <li>Capacidad de comunicación en un segundo idioma</li> <li>Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación</li> <li>Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas</li> <li>Habilidad para trabajar en contextos internacionales</li> </ul>	10 10 10 10 10 15 15 10 10

**403**

Al momento de elaboración la planeación con dosificación de contenidos, es imprescindible que el profesor considere la mezcla de al menos cuatro estrategias para generar el resultado final. Ninguna puede tener un peso mayor al 40% del total.

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

## LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

### Referencias

Básicas:	Complementarias:
Bibliográficas:	Bibliográficas:
<p>Acerenza, M. A. (1992). <i>Agencias de viajes</i>: México, Trillas. 2ª. Edición.</p> <p>Foster. D. L. (1994). <i>Introducción a los viajes y al turismo</i> México, Mc GRAW-HILL.</p> <p>Hair, Anderson, Mehta, Babin. (2010). <i>Ventas</i>: CENGAGE, Learning.</p> <p>Nicolae P. (1990). <i>Las agencias de viajes y Turismo</i>: México, Diana.</p> <p>Rosano G. J (1992). <i>Agencias de viajes. (Construcción de tarifas y boletaje)</i>: México, trillas</p>	<p>Cabo. M A (2004) <i>Asistencia y Guía de Grupos</i> España, Paraninfo. Pre reimpresión</p> <p>Ramírez, M. (1981). <i>Teoría general del turismo</i> México, 2ª. Edición</p>
Hemerográficas:	
<p>Conrady, R. y Buck, M. (actualización anual), <i>Trends and issues in global tourism</i>, Germany, Springer.</p> <p>Revista del Mercosur (actualización mensual)</p> <p>Tourism-review (actualización mensual)</p>	
Ligas de Internet básicas:	Ligas de Internet Complementarias:
<p><a href="http://www.cestur.sectur.gob.mx">www.cestur.sectur.gob.mx</a></p> <p><a href="http://www.ideaspropiaseditorial.com">www.ideaspropiaseditorial.com</a></p> <p><a href="http://www.sectur.gob.mx">www.sectur.gob.mx</a></p> <p>International Journal of Tourism Management en: <a href="http://www.sciencedirect.com">www.sciencedirect.com</a></p> <p>Annals of Tourism Research en: <a href="http://www.sciencedirect.com">www.sciencedirect.com</a></p> <p>Tourism Management en: <a href="http://www.sciencedirect.com">www.sciencedirect.com</a></p> <p>Organización Mundial del Turismo <a href="http://www.untwo.org">www.untwo.org</a></p>	<p><a href="http://www.amadeus.com/mx/mx.html">http://www.amadeus.com/mx/mx.html</a></p> <p><a href="http://www.conaav.mx/afiliacionasociadosCONAAV.html">http://www.conaav.mx/afiliacionasociadosCONAAV.html</a></p> <p><a href="http://www.opera.com/company/">http://www.opera.com/company/</a></p> <p><a href="http://www.ofertasdeviajesmexico.com/">http://www.ofertasdeviajesmexico.com/</a></p> <p><a href="http://sp.la.sabretravelnetwork.com/">http://sp.la.sabretravelnetwork.com/</a></p> <p><a href="http://www.sabretravelnetwork.com/home/">http://www.sabretravelnetwork.com/home/</a></p> <p><a href="http://www.travelport.com/Products/Worldspan-Go">http://www.travelport.com/Products/Worldspan-Go</a></p>
Bases de datos:	
<p><a href="http://www.conricyt.mx">www.conricyt.mx</a></p> <p><a href="http://www.redalyc.org">www.redalyc.org</a></p> <p><a href="http://www.springer.com">www.springer.com</a></p> <p><a href="http://www.ebsco.com">www.ebsco.com</a></p>	