

# TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN TURISMO

## HOJA DE ASIGNATURA CON DESGLOSE DE UNIDADES TEMÁTICAS

<b>1. Nombre de la asignatura</b>	<b>Agencia de viajes y servicios complementarios</b>
<b>2. Competencias</b>	Administrar la operación de las organizaciones turísticas a través de herramientas y técnicas especializadas, verificando el cumplimiento de los estándares establecidos para contribuir a la diversificación de la oferta turística y el desarrollo del sector.
<b>3. Cuatrimestre</b>	Tercero
<b>4. Horas Prácticas</b>	45
<b>5. Horas Teóricas</b>	30
<b>6. Horas Totales</b>	75
<b>7. Horas Totales por Semana Cuatrimestre</b>	5
<b>8. Objetivo de la Asignatura</b>	El alumno coordinará las funciones de una agencia de viajes, mediante la integración de servicios turísticos para contribuir a la satisfacción de expectativas del cliente y diversificación de la oferta turística.

Unidades Temáticas	Horas		
	Prácticas	Teóricas	Totales
<b>I. Las agencias de viajes</b>	5	10	15
<b>II. Función asesora</b>	10	5	15
<b>III. Función intermediaria</b>	20	10	30
<b>IV. Función productora</b>	10	5	15
<b>Totales</b>	<b>45</b>	<b>30</b>	<b>75</b>

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA  
TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ:

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

# AGENCIA DE VIAJES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

## UNIDADES TEMÁTICAS

<b>1. Unidad Temática</b>	<b>I. Las agencias de viajes</b>
<b>2. Horas Prácticas</b>	5
<b>3. Horas Teóricas</b>	10
<b>4. Horas Totales</b>	15
<b>5. Objetivo</b>	El alumno identificará las características de las agencias de viajes para contribuir a la comercialización de los servicios turísticos.

<b>Temas</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>
Funciones	<p>Explicar el concepto y la importancia de la agencia de viajes como prestador de servicios turísticos.</p> <p>Describir las funciones y servicios de las agencias de viajes: asesora, mediadora y productora.</p> <p>Describir el perfil del agente de viajes.</p>		<p>Responsabilidad</p> <p>Puntualidad</p> <p>Compromiso</p> <p>Tolerancia</p> <p>Respeto</p>

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA  
TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ:

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Clasificación y Organización	<p>Explicar la clasificación y características de las agencias de viajes de acuerdo a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- origen del mercado: receptoras, emisoras y nacionales.</li> <li>- operación: minorista, mayorista y operadora.</li> <li>- carácter administrativo: agencia y subagencia.</li> <li>- tendencia actual: agencias on-line, Destination Management Company (DMC).</li> <li>- especialización: eventos deportivos, espectáculos, congresos y convenciones, viajes de incentivos.</li> </ul> <p>Identificar el organigrama de las agencias de viajes.</p>	Elaborar catálogo de las agencias de viajes de la región.	<p>Responsabilidad Activo</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Puntualidad</p> <p>Compromiso</p> <p>Tolerancia</p> <p>Respeto</p>

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA  
TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ:

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

## AGENCIA DE VIAJES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de casos prácticos, elaborará un reporte que integre:</p> <p>a) Nombre de la agencia, slogan y logotipo                      B) Filosofía                      c) Tipo de agencia.                      d) Estructura organizacional                      f) Servicios que ofrece.                      g) Conclusiones.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar el concepto e importancia de la agencia de viajes.</li> <li>2. Comprender las funciones y servicios de las agencias de viajes.</li> <li>3. Comprender el perfil del agente de viajes.</li> <li>4. Analizar la clasificación de las agencias de viajes.</li> <li>5. Identificar la estructura de las agencias de viajes.</li> </ol>	<p>Ejercicios prácticos                      Lista de cotejo</p>

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA  
 TSU EN TURISMO

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:**

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2010

# AGENCIA DE VIAJES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos. Equipos colaborativos. Tareas de investigación	Impresos de casos Pintarrón Audiovisuales Cañón Computadora Internet

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA  
TSU EN TURISMO

REVISÓ:

APROBÓ: C. G. U. T.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

# AGENCIA DE VIAJES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

## UNIDADES TEMÁTICAS

<b>1. Unidad Temática</b>	<b>II. Función asesora</b>
<b>2. Horas Prácticas</b>	10
<b>3. Horas Teóricas</b>	5
<b>4. Horas Totales</b>	15
<b>5. Objetivo</b>	El alumno identificará las características de la Función Asesora para elaborar una propuesta de viaje.

<b>Temas</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>
Introducción a la función asesora	Identificar el concepto de función asesora.  Describir las actividades de la función asesora: - Identificar necesidades del cliente. - Consultar fuentes de información turística. - Sugerir opciones de servicio turístico.		Responsabilidad Puntualidad Compromiso Tolerancia Respeto
Producto turístico	Reconocer los elementos que componen el producto turístico.  Reconocer los tipos de turismo.		Responsabilidad Activo Trabajo en equipo Puntualidad Compromiso Tolerancia Respeto

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA  
TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ:

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Fuentes de información turística	<p>Describir las fuentes de información turística y sus características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Material impreso: folletos, mapas, revistas especializadas, directorios de servicios turísticos, trípticos, guías turísticas.</li> <li>- Sistemas globales de distribución (GDS): Amadeus, Sabre, Apolo y Worldspan.</li> <li>- Páginas WEB turísticas: SECTUR, SEDETUR, prestadores de servicios.</li> </ul>	Integrar información de un destino turístico.	<p>Responsabilidad Activo</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Puntualidad</p> <p>Compromiso</p> <p>Tolerancia</p>

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA TSU EN TURISMO

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:**

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2010

## AGENCIA DE VIAJES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso de segmento de mercado específico en una agencia de viajes, elaborará un reporte que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Detección de necesidades</li> <li>- Fuentes de información consultada.</li> <li>- Propuesta de opciones de servicio: destino y actividades.</li> <li>- Justificación.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar el concepto de la Función Asesora.</li> <li>2. Comprender las actividades de la Función Asesora.</li> <li>3 Reconocer los elementos del producto turístico y tipos de turismo.</li> <li>4 Identificar las fuentes de información turística.</li> <li>5 Proponer opciones de destino turístico.</li> </ol>	<p>Estudio de casos Lista de cotejo</p>

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA  
TSU EN TURISMO

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:**

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2010



## AGENCIA DE VIAJES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos. Equipos colaborativos. Tareas de investigación	Impresos del sector turístico. Impresos de casos. Cañón. Computadora Internet

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA  
TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ:

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

# AGENCIA DE VIAJES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

## UNIDADES TEMÁTICAS

<b>1. Unidad Temática</b>	<b>III. Función intermediaria</b>
<b>2. Horas Prácticas</b>	20
<b>3. Horas Teóricas</b>	10
<b>4. Horas Totales</b>	30
<b>5. Objetivo</b>	El alumno identificará las características de la Función Intermediaria para la comercialización de servicios turísticos.

<b>Temas</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>
Introducción a la función intermediaria	Identificar el concepto de Función Intermediaria.  Describir las actividades de la Función Intermediaria: - Negociar convenios con prestadores de servicios. - Reservar servicios turísticos. - Comercializar servicios turísticos.		Responsabilidad Puntualidad Compromiso Tolerancia Respeto

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA  
TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ:

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Servicios de alojamiento	<p>Reconocer los tipos de alojamiento.</p> <p>Identificar la relación entre las agencias de viajes y las empresas de alojamiento.</p> <p>Describir tipos y características de reservaciones: Directas, indirectas y on-line en establecimientos de alojamiento.</p> <p>Identificar los elementos que integran un reporte de reservaciones.</p>	Elaborar un reporte de reservaciones de acuerdo a su tipo.	Responsabilidad Activo Trabajo en equipo Puntualidad Compromiso Tolerancia Respeto
Trasportación	<p>Describir los servicios y clasificación de las líneas aéreas, terrestres y marítimas.</p> <p>Describir las relaciones entre las agencias de viajes y los prestadores de servicio de transporte.</p> <p>Describir tipos y características de reservaciones: Directas y on-line con prestadores de servicios de transporte.</p>	Elaborar un reporte de reservaciones de acuerdo a su tipo y servicio de transporte.	Responsabilidad Activo Trabajo en equipo Puntualidad Compromiso Tolerancia Respeto

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA  
TSU EN TURISMO

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:**

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2010

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Servicios complementarios	Describir las características de los servicios complementarios: - Recreación al aire libre - Recreación cultural - Guías de turistas - Bares, discotecas y centros de espectáculos.	Elaborar un catálogo de los servicios complementarios de la región de acuerdo a sus características.	Responsabilidad Activo Trabajo en equipo Puntualidad Compromiso Tolerancia Respeto

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA TSU EN TURISMO

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:**

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2010

## AGENCIA DE VIAJES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso dado de una agencia de viajes, elaborará un reporte que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de la empresa</li> <li>- Tipo de servicios que oferta</li> <li>- Convenio con proveedor de servicios turísticos</li> <li>- Reporte de reservaciones de alojamiento y transporte</li> <li>- Propuestas de mejora</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar el concepto de Función Intermediaria.</li> <li>2. Comprender las actividades de la Función Intermediaria.</li> <li>3. Comprender la relación entre agencias de viaje y prestadoras de servicios turísticos.</li> <li>4. Identificar los tipos de reservaciones de acuerdo a los prestadores de servicios.</li> <li>5. Analizar los reportes de reservaciones de alojamiento y transporte.</li> </ol>	<p>Estudio de casos. Lista de cotejo.</p>

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA  
TSU EN TURISMO

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:**

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2010

## AGENCIA DE VIAJES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos. Equipos colaborativos. Ejercicios prácticos	Impresos de casos Pintarrón Cañón Computadora Internet

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA  
TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ:

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

# AGENCIA DE VIAJES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

## UNIDADES TEMÁTICAS

<b>1. Unidad Temática</b>	<b>IV. Función productora</b>
<b>2. Horas Prácticas</b>	10
<b>3. Horas Teóricas</b>	5
<b>4. Horas Totales</b>	15
<b>5. Objetivo</b>	El alumno identificará las características de la Función Productora para diversificar la oferta turística.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Introducción a la función productora	Identificar el concepto de Función Productora.  Describir las actividades de la Función Productora: - Diseño de paquetes turísticos. - Organización de viajes. - Operación del viaje.		Responsabilidad Puntualidad Compromiso Tolerancia Respeto
Paquetes turísticos	Describir el concepto y características de los tipos de viajes: - Programado - No programado - Individual - Grupal  Describir los elementos que integran un paquete turístico: - Nombre del paquete - Itinerario - Servicios turísticos - Duración y vigencia - Restricciones - Precio - Servicios adicionales - Información de contacto	Elaborar un paquete turístico de acuerdo al tipo de viaje	Responsabilidad Activo Trabajo en equipo Puntualidad Compromiso Tolerancia Respeto

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA  
TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ:

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

## AGENCIA DE VIAJES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de casos prácticos elaborará un paquete turístico que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre del paquete</li> <li>- Itinerario</li> <li>- Servicios turísticos</li> <li>- Servicios complementarios</li> <li>- Duración y vigencia</li> <li>- Precio</li> <li>- Restricciones</li> <li>- Justificación</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar el concepto de Función Productora.</li> <li>2. Identificar las actividades de la Función Productora</li> <li>3. Analizar los conceptos y características de los tipos de viajes.</li> <li>4. Integrar los elementos en un paquete turístico.</li> </ol>	<p>Casos prácticos. Lista de cotejo.</p>

**ELABORÓ:** COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA  
TSU EN TURISMO

**APROBÓ:** C. G. U. T.

**REVISÓ:**

**FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:** SEPTIEMBRE 2010



## AGENCIA DE VIAJES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos. Equipos colaborativos. Tareas de investigación	Impresos de casos Pintarrón Cañón Computadora Internet

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA  
TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ:

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

# AGENCIA DE VIAJES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

## CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA

Capacidad	Criterios de Desempeño
Determinar la oferta y demanda de servicios turísticos mediante un análisis de mercado a identificar y/o mejorar oportunidades de negocio de la región.	Elabora un informe del estado que guarda la oferta y la demanda que incluya: - Infraestructura turística: a) Agencia de viajes y transportación. b) Centros recreativos.
Programar las actividades de las áreas prestadoras de servicios considerando los recursos humanos materiales, la demanda y perfil de turista para cumplir con las metas de la organización.	Elabora un programa que incluya: - las actividades. - objetivos y metas. - asignación de recursos humanos. - recursos materiales. - estimación de costos. - cronograma.
Gestionar los insumos de las áreas prestadoras de servicios considerando la programación de los recursos humanos, materiales, económicos y los estándares de calidad para garantizar la operación de la organización.	Elabora requisiciones de personal, suministros y materias primas para la operación de: a) Agencias de viajes y transportación. B) Centros recreativos.
Supervisar las actividades de las áreas prestadoras de servicios considerando el programa de actividades y procedimientos de supervisión establecidos para lograr las metas y asegurar la calidad del servicio	Elabora un reporte final de las actividades diarias que incluyen: a) Listas de verificación. b) Incidencias. d) Resultados obtenidos. d) Propuestas de acciones correctivas y de mejora.

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA  
TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ:

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

# AGENCIA DE VIAJES Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

## FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Rincón Corcoles, Antonio	(2008)	<i>Turismo Virtual</i>	D.F.	México	Alfaomega grupo
De la Torre, Francisco		<i>Administración de Agencias de Viajes</i>	D.F.	México	Cecsa
Laza Muñoz, P & Hernandis Bernal, Leticia	(2006)	Gestión económico-administrativa en agencias de viajes	Madrid	España	Thomson Paraninfo
Aceranza, M. A.	(2007)	<i>Agencias De Viajes. Organización Y Operación</i>	D.F.	México	Trillas
Kohen, P. A.	(2005)	<i>Tecnología Y Gestión De Agencias De Viajes</i>	D.F.	México	Trillas
De la Torre, F.		<i>Agencias de Viaje y transportación</i>	D.F.	México	Trillas
González Cobrero, M. A.	(2002)	<i>Fundamentos teóricos y gestión práctica de las Agencias de Viajes</i>	Madrid	España	Global Ediciones

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA  
TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ:

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010