

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA
COORDINACIÓN DE FORMACIÓN BÁSICA
COORDINACIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y VINCULACIÓN UNIVERSITARIA
PROGRAMA DE UNIDAD DE APRENDIZAJE HOMOLOGADA

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1. Unidad Académica (s):

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
FACULTAD DE TURISMO Y MERCADOTECNIA

2. Programa (s) de estudio: (Técnico, Licenciatura (s))

LICENCIADO EN GESTIÓN TURÍSTICA

3. Vigencia del plan: **2009-2**

4. Nombre de la Unidad de Aprendizaje

OPERACIÓN DE SERVICIOS DE VIAJE

5. Clave **12996**

6. HC: 03

HL:

HT:

HPC:02

HCL:

HE:03

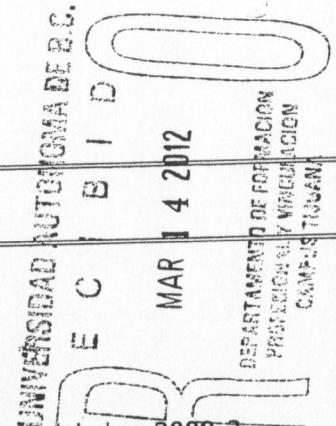
CR: 08

7. Ciclo Escolar:

8. Etapa de formación a la que pertenece: **DISCIPLINARIA**

9. Carácter de la Unidad de Aprendizaje: Obligatoria Optativa

10. Requisitos para cursar la Unidad de Aprendizaje:



I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN (Continuación)

Programa (s) de estudio: (Técnico, Licenciatura (s)

LICENCIADO EN GESTION TURISTICA

Vigencia del plan: 2009-2

Nombre de la Unidad de Aprendizaje: **OPERACIÓN DE SERVICIOS DE VIAJE**

Clave: **12996**

HC: 03

HL:

HT:

HPC: 02

HCL:

HE:03

CR:08

MAR. 13 2012

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE B.C.

D E C B I D O

DEPARTAMENTO DE FORMACION
PROFESSIONAL Y VINCULACION
CAMPUS TIJUANA

Firmas Homologadas

Fecha de elaboración
15 de Noviembre de 2011

Formuló:

M.M. Ricardo Verjan Quiñones

Dr. Jorge Carlos Morgan Medina

MAI. Lorena Vélez García

Lic. Elda Arellano Luque



Vo. Bo Dr. Jorge Carlos Morgan Medina
Cargo: Subdirector Facultad de Turismo y
Mercadotecnia, campus Tijuana.

Vo. Bo. M.A. Ernesto Pérez Maldonado
Cargo: Subdirector Facultad de Ciencias
Administrativas, campus Mexicali.

II. PROPOSITO

Identificar los diferentes elementos conceptuales, metodológicos y logísticos que corresponden a la planeación, organización y ejecución de viajes, con la finalidad de aplicar este conocimiento en los procesos operativos y sistematizados para la operación de servicios de viajes con responsabilidad.

III. COMPETENCIA (S) DEL CURSO

Implementar los procesos operativos sistemáticos y automatizados a través de la aplicación de fundamentos teóricos y metodológicos, así como normativos para el establecimiento y operación de una empresa de servicios de viaje con ética y responsabilidad.

IV. EVIDENCIA (S) DE DESEMPEÑO

Trabajo escrito y presentación frente a un grupo sobre la estructura y operación de una empresa de servicios de viaje en las que puede incorporar itinerarios y presupuestos.

V. DESARROLLO POR UNIDADES

Competencia:

Conocimiento de los procesos operativos, sistemáticos y automatizados a través de la aplicación de metodología, así como de aplicación de normas para el establecimiento y operación de una empresa de servicios de viaje.

Duración: 6 horas

Contenido :

I. GENERALIDADES DE EMPRESAS DE SERVICIO DE VIAJE.

- 1.1. Conceptos base.
- 1.2 Metodologías para instrumentar procesos.
- 1.3 Políticas de calidad de la empresa:
 - a) La preventa.
 - b) La venta.
 - c) La reserva.
 - d) Operación y uso del servicio. (Los traslados o servicios de transporte, el briefing: información previa al servicio, el guía en el servicio, personal de apoyo, la logística, atención de quejas y reclamos.
 - e) La despedida del cliente.
 - f) Manejo de documentos y reportes:
(venta, reservas, operaciones, servicios de intermediarios, documentos contables)
 - g) Seguimiento a la calidad del servicio. (reporte de servicios).
- 1.4 Gestión de emociones: en el proceso de la venta, en el proceso de reserva. Operaciones del servicio o uso por parte del cliente, durante el briefing, durante el viaje, la despedida.
- 1.5 Importancia de los aspectos de sostenibilidad. (Ambiental, sociocultural, económico).
- 1.6 Funciones de la empresa de servicios de viaje

V. DESARROLLO POR UNIDADES

Competencia:

Conocimiento de los diferentes tipos de transporte que apoyan el desarrollo del sector turístico, con la finalidad de asesorar a los clientes al respecto.

Duración: 8 horas

Contenido:

II. EMPRESAS TRANSPORTISTAS.

2.1. Antecedentes.

2.1.1 Generalidades.

2.1.2 Aspectos legales.

2.2. Aérea:

3.2.1. Vuelos regulares-

3.2.2. Vuelos Charter.

2.3. Terrestre:

3.3.1. Transporte regular (autobuses con destinos e itinerario programado).

3.3.2. Transporte discrecional turístico (autobús, autocar, camionetas, vans, suburban, limusinas, otros).

3.3.3. Automóvil de renta.

2.4. Ferrocarril de pasajeros.

3.4.1. En México:

3.4.1.1. Chepe - Chihuahua – Pacífico

3.4.2. En el mundo:

3.4.2.1. Eurostar.

3.4.2.2. Eurail.

3.4.2.3. Trenes emblemáticos del mundo.

2.5. Marítima:

3.5.1. Cruceros.

3.5.2. Transbordadores.

3.5.3. Ferris.

3.5.4. Yates.

3.5.5. Barcos (tours locales) .

3.5.6. Lanchas (tours locales).

2.6. Prospectiva tanto de infraestructura como del transporte turístico.

V. DESARROLLO POR UNIDADES

Competencia:

Conocimiento de las personas que actúan como operantes de servicios en el desarrollo de viajes turísticos, considerando aspectos generales-conceptuales y utilizando reflexiones sobre casos particulares.

Duración: 8 horas

Contenido:

III. ORGANIZADORES DE EVENTOS.

- 3.1 Generalidades.
- 3.2 Tipos de organizadores: maestros de ceremonia, guías de turismo, personal de la industria hotelera, personal de la administración pública de sectores afines y público en general.
- 3.3 Intermediación y negociación:
 - 4.3.1 Personal que se involucra en la transportación.
 - 4.3.2 Personal que se involucra en el alojamiento de turistas.
 - 4.3.3 Personal que se relaciona con los servicios de alimentación de los turistas.
 - 4.3.4 Personal que se encarga de la animación y el entretenimiento de los turistas.
- 3.4 Guías:
 - 3.4.1. Clasificación:
 - 3.4.1. Guías generales.
 - 3.4.2. Guías locales.
 - 3.4.3. Guías especializados.
 - 3.4.2. Requisitos.
 - 3.4.3 Funciones.
 - 3.4.4 Certificación.
 - 3.4.5. Normas oficiales de guías de turistas.
 - 3.4.6. Escenarios en el marco de la internacionalización de las economías.

V. DESARROLLO POR UNIDADES

Competencia:

Conocimiento de aspectos conceptuales y operacionales relacionados con el ejercicio de funciones de las agencias de viajes.

Duración: 8 horas

Contenido :

IV. AGENCIAS DE VIAJES:

- 4.1 Antecedentes de las agencias de viajes y su papel en el desarrollo del turismo.
- 4.1.1 Antecedentes.
- 4.1.2 Generalidades.
 - 4.1.2.1 Clasificación: minoristas, mayoristas, virtuales,
 - 4.1.2.2 Acreditaciones.
- 4.1.3. Tour operadores en México y en el mundo.
- 4.2 Permisos y requisitos básicos para la operación de una agencia de viajes.
- 4.3 Principales características operacionales.
- 4.4 Principales características operacionales.
- 4.5 Definición del campo de negocios de la agencia; programación y desarrollo de la línea de productos.
- 4.6 Negociación y contratación de los servicios.
- 4.7 Promoción y venta de los servicios
- 4.8 Los aspectos financieros de la operación.
- 4.9 Uso de la tecnología.
 - 4.9.1 Sistemas de reservaciones mundiales:
 - 4.9.1.1 Sistema de reservaciones Sabre.
 - 4.9.1.2 Sistema de reservaciones Amadeus.
 - 4.9.1.3 ipad y iphone aplicaciones para viajes.
 - 4.9.1.4 Tecnologías recientes.

V. DESARROLLO POR UNIDADES

Competencia:

Conocimientos adquiridos posteriores al análisis y reflexión de temas de actualidad relacionados con empresas de servicios de viajes, aplicando dicha información en las decisiones cotidianas de un negocio.

Contenido:

Duración: 8 horas

V. IMPORTANCIA DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE VIAJES EN EL SECTOR TURISMO.

5.1 Medición de la calidad en la prestación de servicios de las empresas relacionadas con el turismo.

5.2 Innovación en el desempeño de las empresas de servicio de viaje.

5.3 Estudiar las oportunidades que ofrecen las alianzas estratégicas entre las diferentes empresas de servicio de viajes.

5.4 Investigar las diferentes posibilidades para fomentar el cuidado del medio ambiente al estructurar y ejecutar acciones las empresas de servicios de viaje.

VI. ESTRUCTURA LAS PRÁCTICAS

No. de Práctica	Competencia(s)	Descripción	Material de Apoyo	Duración
1	Conocimiento de los procesos operativos, sistemáticos y automatizados a través de la aplicación de metodología, así como de aplicación de normas para el establecimiento y operación de una empresa de servicios de viaje.	Presentación de ensayo considerando investigación de diversos casos y su análisis, utilizar metodología para la entrega	Diversa bibliografía	4 horas
2	Conocimiento relacionado con la planeación, organización, integración, dirección y control de empresas de servicio de viaje.	Visita a tres empresas diferentes relacionadas con viajes	Asistir a empresas de viajes	4 horas
3	Conocimiento de los diferentes tipos de transporte que apoyan el desarrollo del sector turístico, con la finalidad de asesorar a los clientes al respecto.	Visitas a dos empresas transporte turístico	Practica en diferentes unidades administrativas de 2 empresas de transportes turísticas (una en Mexicali y otra en Tijuana)	4 horas
4	Conocimiento de las personas que actúan como operantes de servicios en el desarrollo de viajes turísticos, considerando aspectos generales-conceptuales y utilizando reflexiones sobre casos particulares.	Presentación de investigación realizada sobre la participación de personas dedicadas a ofrecer servicio turístico en los hoteles de 4 estrellas de Mexicali	Practica en hoteles de 4 estrellas localizadas en la ciudad	4 horas
5	Conocimientos adquiridos posteriores al análisis y reflexión de temas de actualidad relacionados con empresas de servicios de viajes, aplicando dicha información en las decisiones cotidianas de un negocio.	Elaboración y presentación de 5 estudios de caso relacionados con itinerarios de viaje en los niveles: local, estatal, regional, nacional e internacional.	Investigación vía internet y consultando agencias de viajes de la localidad.	4 horas

VII. METODOLOGÍA DE TRABAJO

- Exposición en clase (docentes, alumnos).
- Presentación/exposiciones en clase.
- Presentación de reportes de avances en casos de estudio finales.
- Asistencia a prácticas académicas/visitas a empresas e instituciones.
- Elaboración y presentación de 5 casos de estudio.

VIII. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La evaluación será por:

Evaluaciones escritas relacionadas con temas vistos (3)	30%
Visitas/prácticas académicas a empresas e instituciones	20%
Investigación (5 casos de estudio)	50%
Total	100 %

IX. BIBLIOGRAFÍA

Básica	Complementaria
<p>Acerenza, Miguel Ángel "Agencias de Viajes, organización y operación" Editorial, Trillas, Serie Trillas Turismo ISBN 968-24-2993-5, México 2009.</p> <p>Acerenza, Miguel Ángel "Administración del turismo II, planificación y dirección" Editorial, Trillas ISBN: 968-24-2296-5, México 2002.</p> <p>Acerenza, Miguel Ángel "Promoción turística un enfoque metodológico" Editorial, Trillas ISBN: 968-24-5842-0 México 2005.</p> <p>Acerenza, Miguel Ángel "Marketing en ferias turísticas" Editorial, Trillas ISBN: 968-24-5211-2 México 2005.</p> <p>Berlinches Cerezo, Andrés "Calidad, Sistemas de Gestión de Calidad" Editorial Thompson Paraninfo ISBN: 9788497320832 España, 2002.</p> <p>Cody Kenneth, Hope Beverly "Ex Servqual, and Instrument to Measure Quality Extranets" School of Communication and Information Management Victoria University, of Wellington Wellington, New Zealand 2008.</p>	<p>Acerenza, Miguel Ángel "Competitividad de los destinos turísticos" Editorial, Trillas ISBN: 607-17-0198-5, México 2009.</p> <p>Acerenza, Miguel Ángel "Administración del turismo I, conceptualización y organización)" Editorial, Trillas ISBN: 968-24-4169-2, México 2003.</p> <p>Albrech, Bradford "La excelencia en el servicio" 3R Editorial Colombia 2005.</p> <p>Ascensión Ugarte, Félix "Turismo sostenible en el Perú" Editorial Universitaria Ricardo Palma, Lima, 2005.</p> <p>González Rubrera, Sergio "Calidad en el servicio turístico y gestión de las emociones" Editorial Regio México, 2006.</p> <p>González Rubrera, Sergio "Turismo, beneficio para todos" Editorial, Regio México, 2006.</p> <p>Kotler, Philip, Bowen, Markens "Marketing para turismo" Editorial Prentice Hall ISBN: 8420538957 España, 2004.</p> <p>Huete, D"Andrea, Reynoso, Lovelock</p>

Administración de servicios. Estrategias de marketing, operaciones y recursos humanos."

Editorial, Prentice Hall, Iberia
España, 2004.

Mincetur;

"Manual de buenas prácticas, agencias de viajes y turismo, gestión de servicios"
Lima, Perú, 2007.

Piñole, Isabel Albert

"Gestión, productos y servicios de las agencias de viajes"
Ed. Centro de Estudios Ramón Areces S.A.
España, 2004.

Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo

"Manual de Calidad Turística para agencias de viaje y turismo"
CUSCO, Perú, 2009.

Hernández Martín Raúl

Santana Talavera, Agustín (coordinadores)

"Destinos turísticos maduros ante el cambio". Reflexiones desde Canarias.
Editorial Instituto Universitario de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad
de la Laguna

ISBN: 978-84-614-3386-5

La laguna, España, 2010.

Lesur, Luis

"Manual de guía de turistas"

Editorial, Trillas

México, 2006.

SABRE:

<http://www.sabretravelnetwork.com/map.html>

AMADEUS:

http://www.amadeus.com.mx/central_system.htm

IATA: <http://www.iata.org/ps/accreditation-travel/accreditation-travel/Pages/application.aspx>

ALFABETO FONETICO AERONAUTICO:

<http://aeromanvirtualinfo.blogspot.com/2009/10/alfabeto-fonetico-aeronautico.html>

DMC:

Acreditación de Guías de Turistas SECTUR:

http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_acreditacion_de_guias_de_turistas

EURAIL:

<http://espanol.eurail.com/enes/home>

EUROSTAR:

<http://www.eurostar.com/dynamic/index.jsp>

TRENES EMBLEMATICOS:

<http://www.easyviajar.com/estudio/recorrido-por-los-trenes-mas-emblematicos/cruce-de-asia>

USA TOUR OPERATORS:

<http://www.ustoa.com/2009/index.cfm>

TOUR OPERADORES DE EUROPA:

<http://www.etoa.org/en/default.aspx>

CENTRO Y SUD AMERICA TOUR OPERADORES: <http://www.sata-usa.com/1.html>

NORMAS QUE RIGEN EL DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLOS TURISTICOS.

<http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect>

X. PERFIL DEL DOCENTE

Licenciatura: Licenciatura en Turismo, Gestión Turística o carrera afín.

Especialidad: Administración de procesos de ejecución de acciones para las empresas turísticas

Maestría: Gestión de Empresas Turísticas.

Años de experiencia: 5 años.

Área de experiencia: Agencias de viaje, empresas de servicios de viaje, organizadores de eventos.