

**TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN
TURISMO, ÁREA DESARROLLO DE PRODUCTOS
ALTERNATIVOS
EN COMPETENCIAS PROFESIONALES**

ASIGNATURA DE SERVICIOS DE VIAJE

1. Competencias	Coordinar la prestación de servicios turísticos, a través de estándares de calidad, técnicas y herramientas especializadas, desde un enfoque sustentable y en apego a la normativa, para contribuir a la rentabilidad de las organizaciones y competitividad del sector turístico.
2. Cuatrimestre	Tercero
3. Horas Teóricas	35
4. Horas Prácticas	40
5. Horas Totales	75
6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	5
7. Objetivo de Aprendizaje	El alumno coordinará la operación de servicios de viaje, a través de procesos de fijación de precios e intermediación con apoyo de software especializado para ofrecer experiencias y diversificar la oferta turística de la región.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
I. La agencia de viajes y su entorno	10	5	15
II. Diseño de paquetes turísticos	15	20	35
III. Servicios de transportación	10	15	25
Totales	35	40	75

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

SERVICIOS DE VIAJES

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	I. La Agencia de viajes y su entorno
Horas Teóricas	10
Horas Prácticas	5
Horas Totales	15
Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno integrará catálogos de agencias de viajes para identificar su funcionamiento.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Funciones de las agencias de viajes	Explicar el concepto de agencia de viajes y su importancia en la industria turística Describir las funciones de las agencias de viajes: - Orientadora - Intermediaria - Creadora - Comercializadora - Práctica - Financiera - Administrativa Describir el perfil del agente de viajes	Determinar las funciones de las agencias de viajes Proponer perfiles de agentes de viajes	Responsable Creativo Comprometido Activo Equipos colaborativos Puntual

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Servicios de las agencias de viajes	Explicar los servicios de las agencias de viajes: - Alojamiento - Transportación - Alimentos - Renta de autos y autobuses - Circuitos y paquetes turísticos - Excursiones - Servicio de cruceros - Guía de turistas - Seguros de viaje - Visas y permisos - Eventos especiales - Espectáculos, eventos culturales, deportivos, ferias y exposiciones - Congresos, seminarios y convenciones - Estudios en el extranjero o intercambios juveniles Identificar los requisitos migratorios de viaje	Asesorar a turistas sobre los servicios de viaje en destinos específicos	Responsable Creativo Comprometido Activo Equipos colaborativos Puntual

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Estructura y clasificación de las agencias de viajes.	Explicar la estructura organizacional de las agencias de viajes. Describir las características de las agencias de viajes: - Tipo - Ubicación - Mercado - Servicios Describir los tipos de agencias de viajes: a) Por su tamaño: - Agencias mayoristas o wholesaler. - Agencias minoristas o detallistas - Agencias mixtas b) Por ubicación geográfica: - Agencias emisoras (outgoing). - Agencias receptoras (incoming) - Agencias emisoras-receptoras c) Por el tipo de organizador de viaje: - Agencias turísticas - Agencias especializadas en viajes corporativos - Agencias consolidador d) Por el canal de distribución: - Agencias implant - Franquicias - Agencias on-line	Elaborar organigramas de agencias de viajes. Proponer agencias de viajes al ofrecer información de servicios turísticos.	Responsable Creativo Comprometido Activo Trabajo en equipo Puntual Respetuoso

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

SERVICIOS DE VIAJE

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
Elabora un catálogo digital de las agencias de viajes de la región, que incluya: - Ubicación - Estructura organizacional - Funciones - Perfil de agentes de viajes propuesto - Tipo - Servicios y tours que ofrece	1. Comprender el concepto de agencia de viaje y su importancia en la industria turística. 2. Analizar las funciones de las agencias de viajes. 3. Identificar la estructura organizacional y características de las agencias de viajes. 4. Identificar los servicios de las agencias de viajes. 5. Identificar los tipos de agencias de viajes y el perfil del agente de viajes.	Catálogo Lista de cotejo

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

SERVICIOS DE VIAJE

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Equipos colaborativos Trabajo de investigación Discusión en grupo	Pintarrón Audiovisuales Cañón Computadora Internet

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

SERVICIOS DE VIAJE

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	II. Diseño de paquetes turísticos
2. Horas Teóricas	15
3. Horas Prácticas	20
4. Horas Totales	35
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno diseñará paquetes de viaje para incrementar la afluencia turística.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Paquetes turísticos	Diferenciar los conceptos de producto turístico, itinerarios de viaje, circuitos, rutas turísticas y excursiones. Explicar el concepto de paquete turístico y sus etapas de elaboración: - Creación o diseño - Planificación y estructura del itinerario - Elección de proveedores - Cálculo del presupuesto del viaje - Cálculo del punto de equilibrio - Elaboración y diseño del folleto - Presentación del producto - Control de calidad y seguimiento de la venta	Seleccionar componentes de paquetes turísticos de acuerdo a las necesidades del turista.	Responsable Creativo Comprometido Activo Trabajo en equipo Puntual Respetuoso

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Paquetes turísticos	Describir las características de los componentes de paquetes turísticos: - Transporte - Alojamiento - Otros servicios turísticos: guías y servicios complementarios Describir los tipos de paquetes turísticos: - Programas de estancia - Circuitos - Viajes alternativos - Viajes a medida	Determinar el tipo de paquete turístico de acuerdo a la necesidad del cliente.	Responsable Creativo Comprometido Activo Trabajo en equipo Puntual Respetuoso
Cotización de los paquetes turísticos	Explicar los tipos de tarifas: Comisionables, netas y públicas. Describir el proceso de determinación de los costos y gastos de operación. Describir el proceso de determinación de los precios y beneficios netos de operación. Explicar el cálculo del mark up.	Elaborar cotizaciones de viajes.	Responsable Creativo Trabajo en equipo Ético Analítico Organizado

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Convenios y contratos	Describir los factores de selección de prestadores de servicio: calidad, organización, equipamiento, seguridad, confiabilidad y administración. Explicar el protocolo de negociación con los prestadores de servicios. Explicar los conceptos y características de convenio y contrato. Describir la estructura de los contratos y convenios con prestadores de servicios y clientes.	Seleccionar prestadores de servicios de acuerdo a las características del producto y mercado. Establecer convenios y contratos con los prestadores de servicios turísticos y clientes.	Responsable Creativo Trabajo en equipo Ético Analítico Organizado
Presentación del producto	Explicar los elementos y estructura de folletos. Reconocer las funciones y herramientas de edición de presentaciones ejecutivas. Describir los tipos de medios y canales de presentación de paquetes turísticos.	Elaborar folletos de paquetes turísticos. Seleccionar medios de presentación de paquetes turísticos.	Responsable Creativo Trabajo en equipo Ético Analítico Organizado Creativo

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

SERVICIOS DE VIAJE

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
A partir de una investigación de los servicios turísticos de un destino, elabora y presenta un paquete turístico que contenga: - Nombre - Tipo de paquete turístico - Itinerario de viaje - Componentes - Duración y vigencia - Precio de venta - Contrato con el cliente Anexos (Cálculo del punto de equilibrio, cotizaciones y justificación de factores de selección de prestadores de servicios, convenios y contratos aplicables y cálculo del mark up, diseño del folleto)	1. Comprender los conceptos de producto turístico, itinerarios de viaje, circuitos, rutas turísticas excursiones. 2. Identificar las etapas de elaboración de paquetes turísticos y sus componentes. 3. Analizar procesos de determinación de costos, gastos de operación, precios, beneficios netos de operación y cálculo del mark up. 4. Identificar los factores de selección de prestadores de servicio, protocolo de negociación y estructura de los contratos y convenios con prestadores de servicios y clientes. 5. Comprender los medios y canales de presentación de paquetes turísticos.	Informe de paquete turístico Lista de cotejo

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

SERVICIOS DE VIAJE

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos Trabajos de investigación Ejercicios prácticos	Impresos: Revistas especializadas Formatos Cañón Internet Computadora

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

SERVICIOS DE VIAJE

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	III. Servicios de transportación
2 Horas Teóricas	10
3 Horas Prácticas	15
4 Horas Totales	25
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno realizará reservaciones de transportaciones aérea, acuática y terrestre para la comercialización de productos turísticos.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Transportación aérea	Explicar el concepto de transportación aérea. Describir las características del servicio que ofrece el transporte aéreo. Explicar la clasificación de las líneas aéreas: - Internacionales, - Domésticas - Regionales Identificar los tipos de tarifa aplicable en la transportación aérea: - Normales con restricción y sin restricción - Especiales y promocionales. Identificar los impuestos aplicables en la transportación aérea de acuerdo a los destinos	Realizar reservaciones aéreas. Determinar tipos de pasajeros de acuerdo a la documentación.	Responsable Creativo Comprometido Activo Trabajo en equipo Puntual Respetuoso

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Transportación aérea	Identificar los códigos de los principales aeropuertos nacionales e internacionales, aerolíneas, pasajeros y clase de servicio. Distinguir el alfabeto aeronáutico Distinguir los tipos de pasajeros en su documentación: - En estado de gestión - Menores no acompañados - Niños de corta edad - Discapacitados - Adultos mayores - En custodia - Restos humanos - Animales Explicar las políticas de equipaje aplicables. Identificar los organismos y convenios que regulan el tráfico aéreo Explicar el concepto de sistema globalizador y su uso Explicar el proceso de reservaciones aérea del sistema globalizador		Responsable Creativo Comprometido Activo Trabajo en equipo Puntual Respetuoso

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Transportación acuática	Explicar el concepto de transportación acuática. Describir los tipos de transporte acuático: marítimo, lacustre y fluvial. Identificar la clasificación de las líneas navieras: - Gran lujo - Premium - Estándar - Económico - De expedición - Fluviales Describir los tipos de pasajeros. Explicar el proceso de reservaciones acuática del sistema globalizador.	Realizar reservaciones de transportación acuática.	Responsable Creativo Comprometido Activo Trabajo en equipo Puntual Respetuoso
Transportación terrestre	Explicar el concepto de transportación terrestre. Describir los tipos de transporte terrestre: autobuses turísticos, arrendadoras de autos, trenes, servicios privados. Explicar los requisitos de reservación de automóviles. Explicar el proceso de reservaciones de transportación terrestre del sistema globalizador.	Realizar reservaciones de transportación terrestre.	Responsable Creativo Comprometido Activo Trabajo en equipo Puntual Respetuoso

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

SERVICIOS DE VIAJE

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
A partir de un caso de transportación turística, elabora un reporte que contenga: - Destino del viaje y su itinerario - Tipos de transporte utilizado - Tipos de pasajeros - Requerimientos de los pasajeros y su código - Tarifas aplicables - Políticas de viaje - Evidencia de reservaciones	1. Comprender los conceptos relacionados con la transportación aérea, acuática y terrestre. 2. Identificar los tipos y clasificación de transportación aérea, acuática y terrestre así como los tipos de clientes. 3. Comprender las políticas y requerimientos aplicables a la transportación aérea, acuática y terrestre. 4. Analizar el proceso de reservación de transportación aérea, acuática y terrestre. 5. Comprender el uso y funcionamiento del software especializado en transportación aérea, acuática y terrestre.	Estudio de casos Lista de cotejo

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

SERVICIOS DE VIAJE

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Ejercicios prácticos Análisis de casos Aprendizaje auxiliado por las tecnologías	Impresos: casos, revistas especializadas Equipo de cómputo Pintarrón, Cañón Internet. Sistema globalizador

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
	X	

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

SERVICIOS DE VIAJE

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

Capacidad	Criterios de Desempeño
Diagnosticar las necesidades de las áreas de organizaciones turísticas a través de técnicas de observación, uso de información estadística y contable, análisis de reportes históricos de las áreas, para la elaboración del plan operativo de las actividades.	Elabora un diagnóstico de las áreas de organizaciones turísticas, que contenga: - Análisis de las áreas empleando herramientas de diagnóstico - Interpretación de la información estadística de ventas, ingresos, gastos, costos y presupuestos. - Análisis de los reportes históricos
Formular programas operativos a partir del diagnóstico de las necesidades de las áreas de organizaciones turísticas, considerando los recursos, técnicas y herramientas administrativas y de mercadotecnia, bajo un marco de sustentabilidad, para contribuir al alcance de metas.	Elabora un programa operativo de una organización turística con enfoque sustentable, que contenga: - Objetivo general de la organización - Objetivos específicos por áreas - Actividades y metas a realizar - Estrategias de trabajo - Estrategias de mercadotecnia - Plazo de ejecución de las actividades - Asignación de responsabilidades - Presupuesto por áreas
Elaborar procedimientos de servicios turísticos considerando certificaciones, indicadores de sustentabilidad, normativa aplicable y filosofía organizacional, para estandarizar la prestación de los servicios.	Elabora un manual de procedimientos de las actividades operativas de: hotelería, organización de eventos, servicios recreativos, servicios de turismo alternativo, servicios de viaje, que contenga: - Objetivos - Políticas de operación (considerando certificaciones turísticas, estándares establecidos, indicadores de sustentabilidad, normativa aplicable y filosofía organizacional) - Alcance - Descripción narrativa de las actividades - Flujograma - Responsable de las actividades - Registros - Documentos de referencia - Glosario

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

Capacidad	Criterios de Desempeño
Determinar funciones del personal de organizaciones turísticas considerando la descripción y perfil de puestos y los procedimientos, para contribuir a la productividad y eficiencia de los procesos.	Elabora un manual de descripción de puestos de las actividades operativas de: hotelería, organización de eventos, servicios recreativos, servicios de turismo alternativo, servicios de viaje, que contenga: Perfil del puesto - Datos generales del puesto - Ubicación en organigrama - Condiciones de trabajo - Requisitos del puesto - Conocimientos, habilidades y experiencias - Valores, disciplina y conducta Descripción del puesto - Nombre del puesto - Área de adscripción - A quien reporta - Quienes le reportan - Objetivos - Funciones generales y su frecuencia - Funciones específicas y su frecuencia - Interrelación con otros departamentos - Reportes que genera
Gestionar recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos de las áreas de organizaciones turísticas considerando pronósticos, presupuesto asignado y, procedimientos, con apego a la normativa para el cumplimiento de metas establecidas.	Elabora un informe de gestión de requerimientos de un departamento de una empresa turística que contenga: - Análisis de pronósticos de venta - Análisis del presupuesto asignado - Procedimiento aplicado - Requisiciones de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos
Implementar los procedimientos de las áreas de servicios turísticos con base en los recursos asignados, el programa operativo, políticas y estándares de calidad, para contribuir al logro de la competitividad de la organización.	Presenta un portafolio de evidencias de la implementación de los procedimientos, que contenga: - Listas de verificación - Incidencias observadas - Formatos de control - Reportes de operación de las áreas - Indicadores de desempeño - Conclusiones

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

SERVICIOS DE VIAJE

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Albert Piñole Isabel	1999	<i>Gestión productos y servicios de las agencias de viajes</i>	Madrid	España	Editorial universitaria Ramón Areces ISBN: 8480043911
De La Torre Francisco	2010	<i>Agencias de viajes: Organización y operación</i>	CDMX	México	Trillas ISBN: 9786071704429
Acerenza Miguel Ángel	2012	<i>Agencias de Viajes: Operación y plan de negocios</i>	CDMX	México	Trillas ISBN: 9786071705006
Cabarcos Novás Noelia	2007	<i>Proceso económico administrativo de las agencias de viajes</i>	Madrid	España	Ideas propias ISBN: 9788498393644
De La Torre Francisco	2010	<i>Agencias de viajes: Organización y operación</i>	CDMX	México	Trillas ISBN: 9786071704429
Foster, Dennis	1996	<i>Introducción a los viajes al turismo</i>	CDMX	México	Mc Graw-Hill ISBN13: 9789701003626
OMT	2003	<i>La actividad de los cruceros turísticos en el mundo</i>	s.l.	México	OMT ISBN: 9789284406043
AMADEUS	2010	<i>Manual de usuario AMADEUS</i>	s.l.	México	AMADEUS

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	