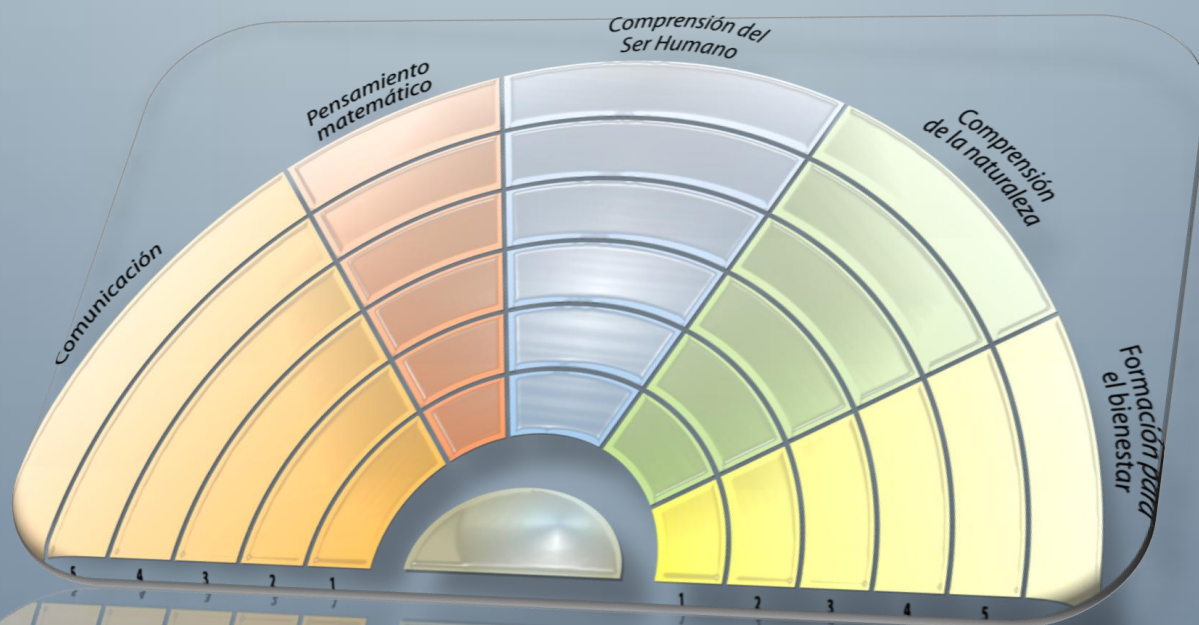




UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

SISTEMA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR

BACHILLERATO GENERAL POR COMPETENCIAS



TRAYECTORIA DE APRENDIZAJE
ESPECIALIZANTE (TAE) DE:
SERVICIOS TURÍSTICOS

PROGRAMA DE LA UNIDAD DE
APRENDIZAJE DE:
ELEMENTOS DE UNA AGENCIA DE
VIAJES



BACHILLERATO GENERAL POR COMPETENCIAS

Nombre de la TAE: **Servicios Turísticos**

Programa de curso

I.- Identificación del curso

Nombre de la Unidad de Aprendizaje:	Elementos de una Agencia de Viajes. ¹
-------------------------------------	---------------------------------------------------------

Ciclo
5to.

Fecha de elaboración
Noviembre 2009

Clave	Horas de teoría	Horas de práctica	Total de horas	Valor de créditos
	12	45	57	5

Tipo de curso	CT (Curso-Taller)
Conocimientos previos	Elementos de administración y contabilidad que le permitan desenvolverse en una agencia de viaje o empresa turística Manejo de la paquetería y software informático. Conocimientos básicos de idioma inglés Manejo y atención al cliente Elementos de calidad en servicios turísticos

Área de formación	Especializante.
-------------------	------------------------

II.- Presentación

Las agencias de viajes juegan un papel importante en el turismo y en el desarrollo socioeconómico de nuestro país, ya que éstas son uno de los conductos que hace posible la captación y afluencia de turistas en diversas ciudades y países. Es la opción para el acceso fácil a la organización de los viajes, de informar claramente y oportunamente al viajero sobre las características de los destinos, los servicios que obtendrá y las tarifas adecuadas al presupuesto del cliente.

En este curso, se pretende que el estudiante conozca la importancia de las agencias de viajes en el ramo turístico por su función de asesoría y gestión de servicios como, ayudar al cliente en la selección del viaje más adecuado de acuerdo a sus necesidades específicas, organizando, diseñando y planificando itinerarios, hacer reservaciones, cotizaciones, realizar conexiones tanto terrestre como aérea, etc. Existen otras funciones tanto organizacionales como técnicas de agencias de viajes,

¹ Programa evaluado por el Consejo para la Evaluación de la Educación Tipo Media Superior A.C. (COPEEMS) mediante Dictamen de fecha 16 de febrero del 2011

que permiten combinar paquetes de servicios a un precio global establecido, por lo que resulta interesante conocer su papel de cómo se hace investigación permanente de los mercados para conocer las tendencias y necesidades de los clientes, así como también las ofertas de la competencia. La agencia debe ser creativa para diseñar nuevos productos que le permitan diferenciarse de la competencia, y ofrecer calidad en el servicio, esto se refiere desde la adecuada elección de los proveedores hasta en el trato a los clientes.

El alumno analizará los diferentes tipos de mercado turístico, la transportación aérea comercial su historia y regulaciones, tipos de aeropuerto y claves de identificación de los mismos. Finalmente, conocerá el sistema de reservación, su procedimiento así como sus cancelaciones.

III.- Competencia genérica

Comprensión del ser humano y ciudadanía.

IV.- Objetivo general

Que los alumnos adquieran herramientas para realizar las actividades básicas y servicios que ofrece una agencia de viajes.

V.- Competencias específicas

Identifica las funciones de una agencia de viajes para proporcionar servicios turísticos de calidad a los usuarios.

VI.- Atributos de la competencia

Conocimientos (saberes teóricos y procedimentales)

- Identificar conceptos básicos, administración y operación de una Agencias de Viajes.
- Clasificación de las Agencias, lineamientos legales para su instalación, formas de organización, mobiliario y equipo y perfil del agente.
- Historia y regulación del transporte aéreo. Aeropuertos y claves de líneas aéreas comerciales.
- Tipos de mercado.
- Boletaje.
- Reservaciones aéreas.
- Vocabulario técnico.

Habilidades (saberes prácticos)

- Gestión de la información
- Favorecer el trabajo colaborativo y autónomo.
- Habilidad en el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.
- Construye ambientes, entornos y climas para lograr un ambiente agradable en el aprendizaje.
- Favorece entre los estudiantes el deseo de aprender y proporciona herramientas en su proceso de construcción de conocimiento.
- Fomenta el gusto por la lectura y la expresión oral y escrita.
- Habilidad de desarrollo humano para el servicio y calidad total.

Actitudes (Disposición)

- Trabajar en forma colaborativa y en equipo.
- Ser participativo

Valores (Saberes formativo)

- Relaciones interpersonales.
- Tolerancia.
- Honestidad.
- Civismo.
- Respeto. Responsabilidad y libertad.
- Educación ambiental y en equipo.
- Educación para la paz.
- Educación para la salud.
- Educación multicultural.

VII.- Desglose de módulos

Módulo I Agencia de viajes y su funcionamiento

Que el alumno conozca las características, funcionamiento, servicios y lineamientos para la instalación de una agencia de viajes.

Módulo II Tipos de mercado turístico

Análisis de los diferentes tipos de mercado.

Módulo III Transportación aérea comercial

Historia y regulaciones, tipos de aeropuerto y claves de identificación de los mismos.

Módulo IV Guía oficial de aerolínea

Uso del alfabeto fonético y partes de un itinerario.

Módulo V Boletaje aéreo

Emisión de boletaje aéreo

Módulo VI Sistema de reservación

Procedimientos para reservar y cancelar espacios aéreos.

VIII.- Metodología de trabajo

La metodología sugerida para este curso-taller será por medio de estrategias de enseñanza-aprendizaje, caracterizadas por el logro de competencias, de las cuales intervendrá tanto el profesor como el alumno, con exposiciones de temas principales, organizando y guiando actividades previas, de aprendizaje e integrales. La participación y trabajo será colaborativo en la realización de exposiciones, prácticas, investigaciones de campo, etc.

Se recomienda planificar prácticas y trabajo en laboratorio que les permita obtener experiencias para su aprendizaje significativo, estas podrán realizarse en el aula y en la propia escuela. Se realizarán prácticas en las diferentes áreas de la hotelería así como en el aula, auditorios con la presencia de alumnos de otros niveles.

X.- Evaluación del aprendizaje

Producto de aprendizaje por módulo	Criterios de evaluación
<p>Módulo I Elaboración de una maqueta conteniendo los muebles y equipo necesario y los trámites para la instalación de una agencia.</p> <p>Módulo II Elaboración de un Mapa Conceptual relacionando las necesidades de los diferentes tipos de mercado turístico.</p> <p>Módulo III Elaboración de una línea del tiempo con los principales sucesos históricos de la aviación, así como un mapa de la república mexicana con la ubicación de los aeropuertos con sus siglas IATA.</p> <p>Módulo IV Ejercicio de búsqueda en internet de la mayor cantidad de tarifas de las diferentes líneas aéreas.</p> <p>Módulo V Llenar en forma manual 20 boletos con destinos nacionales e internacionales con los diferentes requisitos en el llenado del mismo.</p> <p>Módulo VI Escenificación de una situación de una reservación representando los roles de agente de viajes y turista.</p>	<p>Excelente presentación y contenido. Ingenio, limpieza, partes elementales, funcionalidad, etc.</p> <p>Partes elementales de un mapa conceptual, ideas principales, jerarquización, conectores así como coherencia de los conceptos.</p> <p>Presentación y contenido así como ubicación y siglas de los aeropuertos.</p> <p>Obtención de información confiable y verídica tarifaria en el periodo de la unidad. Revisión de la ubicación correcta de los datos.</p> <p>Adecuada utilización del lenguaje y la obtención de la correcta información para realizar la reservación.</p> <p>Representación, caracterización, disciplina, claridad en los roles.</p>

X.- Ámbito de aplicación de la competencia

En el aula, sala de video conferencias y la sala de usos múltiples ante autoridades de la escuela y/o alumnos y/o personal del medio hotelero alumnos y maestros de la materia, así como en conferencias o paneles sobre el tema, una vez concluida la unidad correspondiente.



XI.- Ponderación de la evaluación

Excelente (100-90).
Satisfactorio (89-80)
Suficiente (79- 70)
Insatisfactorio (69-60).
Además se habrán de considerar los criterios extraordinarios que la academia acuerde.

XII.- Acreditación

Numérica, a partir del análisis de la ponderación de los productos de aprendizaje.

XIII.- Bibliografía

A) Básica

- Albert Piñolé, I. (1999) *Gestión, productos y servicios de las agencias de viajes*; Madrid. Ed. Ramón Areces.
- De la Torre, Francisco, (1997) *Administración de agencias de viajes*; CECSA; México,
- De la Torre, Francisco, (2000) *Agencias de viajes y transportación*; Trillas, México,
- Foster, Dennis L. (1994) *Agencia de viajes: administración y operación*; Mc. Graw Hill, México
- Rodríguez L, Mario (2000) *Organización y operación de agencias de viajes*; CECSA, México

B) Complementaria

Páginas de internet:
<http://www.monografias.com/trabajos11/trabagenc/trabagenc.shtml>
http://html.rincondelvago.com/estructura-del-mercado-turistico_1.html
<http://www.colonialtours.com.do/historiadelturismo.htm>
http://www.trabajo.com.mx/funciones_de_una_agencia_de_viajes.htm
<http://cuentame.inegi.gob.mx/economia/terciario/transporte/aereo.aspx?tema=E>

Elaborado por:

Nombre	Escuela
Felipe Guillén García	Vocacional
Sandra Lina León Lara	
Rocío Robles Cortés	

Asesoría pedagógica:

Mtra. Patricia Esmeralda Huizar Ulloa	Dirección de Educación Propedéutica
---------------------------------------	-------------------------------------



Coordinación y revisión general

Nombre	Correo Electrónico
Mtra. María de Jesús Haro del Real	DEP@sems.udg.mx

