

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

## LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

Unidad de Competencia									
Gestión de Establecimientos de Servicios de viajes									
Semestre	Fecha de elaboración			Área de formación:					
Octavo	DD	MM	AÑO	Especializada Profesionalizante. Gestión Empresarial Turística					
	20	Mayo	2013	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. 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 dominio de una tercera lengua en el nivel A1 del MCER.</li> <li>4. Conocimientos en el manejo de GDS Sistema Global de Distribución (Amadeus, Sabre, Wordspan, Galileo, entre otros).</li> </ol>									
Propósito general:					Presentación:				
<p>Al finalizar la unidad de competencia, el estudiante analizará los diferentes elementos que le permitan la adecuada gestión en una empresa de servicio de viajes, con relación a los permisos, requisitos básicos y condiciones que rigen un acuerdo comercial entre los prestadores de servicios turísticos y las agencias de viajes, así como también los aspectos financieros de la gestión.</p>					<p>Dentro de los servicios turísticos existen aspectos importantes que generan la comercialización entre ellos, las empresas de servicios de viajes juegan un papel muy importante ya que es una empresa intermediaria que genera el vínculo entre los distintos servicios turísticos y su negociación. Es por ello que se requiere de una buena gestión para la estabilidad de las mismas.</p> <p>En esta unidad de competencia podrás identificar cuáles son los permisos y requisitos básicos para la gestión de una empresa de servicios de viajes, las condiciones que rigen un acuerdo comercial entre los prestadores de servicios turísticos y las mismas, los requisitos para la venta de los servicios de transporte aéreo comercial, los servicios de alojamiento y gestión de excursiones nacionales e internacionales.</p> <p>Los aspectos relevantes de la gestión tales como las características de expansión del negocio, su clarificación del campo de negocios la programación y desarrollo de la línea de productos y las políticas de productos y fijación de precios. De igual forma es importante determinar los aspectos para la negociación y contratación de los servicios turísticos y los Aspectos financieros de la gestión.</p>				

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

## LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

	<p><b>GESTION DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE VIAJES</b></p> 
<b>Competencias</b>	
<b>Genéricas</b>	<b>Profesionales</b>
<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>

### Estructura básica de la Unidad de Competencia

<b>Subcompetencia</b>	<b>Elementos de la subcompetencia</b>	<b>Subcompetencia integrada</b>	<b>Contenidos temáticos</b>
-----------------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

## LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

Reconoce los permisos y requisitos básicos para la Gestión de una empresa de servicios de viajes	<b>Conocimientos:</b> Sobre los requisitos básicos para la gestión de una empresa de servicios de viajes	Al terminar la unidad de subcompetencia, el estudiante será competente para reconocer cuáles son los permisos y requisitos básicos para una buena gestión en las empresas de servicios de viajes, por lo que demostrará capacidad de análisis, síntesis y evaluación, pensamiento crítico, buena comunicación oral y escrita, trabajo en equipo y comprensión de secuencias, sin perder el interés, siendo responsable, disciplinario y colaborativo	1. Permisos y requisitos básicos para la gestión de un establecimiento de servicios de viajes <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Condiciones que rigen un acuerdo comercial entre los prestadores de servicios turísticos y una agencia de viajes.</li> <li>b. Requisitos para la venta de los servicios de transporte aéreo comercial.</li> <li>c. Requisitos para la venta de los servicios de alojamiento.</li> <li>d. Requisitos para la venta y gestión de excursiones nacionales e internacionales.</li> </ol>
	<b>Habilidades:</b> Pensamiento crítico, buena comunicación oral y escrita, trabajo en equipo, comprensión de secuencias.		
	<b>Valores y actitudes profesionales:</b> Interés, Responsabilidad, colaboración, disciplina.		
<b>Evidencias de desempeño</b>			
Ensayo sobre las condiciones que rigen un acuerdo comercial. Cuadro sinóptico de los requisitos para la venta de transporte aéreo, servicios de alojamiento y gestión de excursiones nacionales e internacionales.			
<b>Recursos didácticos</b>		<b>Estrategias de aprendizaje</b>	
Uso de apuntes. Análisis de la antología. Presentación en power point. Discusión de casos.		Exposición oral del profesor. Discusión grupal. Exposición del estudiante Investigación bibliográfica, de campo y por internet.	
<b>Subcompetencia</b>	<b>Elementos de la subcompetencia</b>	<b>Subcompetencia integrada</b>	<b>Contenidos temáticos</b>
Describe los aspectos relevantes de una empresa de servicios de viajes.	<b>Conocimientos:</b> Sobre los aspectos relevantes de la gestión de una empresa de servicio de viajes	Al terminar la unidad de subcompetencia, el estudiante será competente para describir la características y aspectos que se deben tomar en cuenta para la expansión de un negocio y	2. Aspectos relevantes de la gestión. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Características de expansión del negocio.</li> <li>b. Clarificación del campo de negocios de las agencias de</li> </ol>

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

## LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

	<p><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.</p>	<p>formular las políticas de los productos y fijación de precios en una empresa de servicio de viajes, que le permitan ser capaz de identificar y resolver problemas de las funciones y actividades de la empresa. Uso eficiente de la informática y las telecomunicaciones y fomentar el respeto a las organizaciones para generar el aprendizaje.</p>	<p>viajes</p> <p>c. Programación y desarrollo de la línea de productos.</p> <p>d. Políticas de productos y fijación de precios.</p>
	<p><b>Valores y actitudes profesionales:</b> Respeto a las organizaciones y generar aprendizaje.</p>		
<b>Evidencias de desempeño</b>			
Ejercicios en aula. Portafolio de evidencias con los aspectos relevantes de la gestión.			
<b>Recursos didácticos</b>		<b>Estrategias de aprendizaje</b>	
Uso de apuntes. Análisis de antología. Ejercicios prácticos.		Exposición oral del profesor. Lectura autorregulada. Discusión grupal Investigación documental, de campo y por internet.	

469

Subcompetencia	Elementos de la subcompetencia	Subcompetencia integrada	Contenidos temáticos
Determina la negociación y contratación de servicios turísticos. en las empresas de servicios de viajes	<p><b>Conocimientos:</b> Sobre los conceptos, variables y consideraciones para la negociación de los servicios turísticos que venden las empresas de servicios de viajes</p>	<p>Al terminar la unidad de subcompetencia, el estudiante será competente para determinar los conceptos, variables y consideraciones para la negociación de los servicios turísticos que venden las empresas de servicios de viajes por lo que demostrará capacidad de análisis, síntesis y evaluación, pensamiento crítico, creatividad y capacidad de identificar y resolver problemas, Respeto a las organizaciones y generar aprendizaje.</p>	<p>3. Negociación y contratación de servicios.</p> <p>a. Concepto de negociación.</p> <p>b. Variables básicas de la negociación.</p> <p>c. El poder de la negociación de las Agencias de viajes.</p> <p>d. El poder de la negociación de los proveedores-</p> <p>e. Contratación de los servicios.</p> <p>f. Consideraciones finales</p>
	<p><b>Habilidades:</b> capacidad de análisis, síntesis y evaluación, pensamiento crítico, creatividad y capacidad de identificar y resolver problemas.</p>		

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

## LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

	<b>Valores y actitudes profesionales:</b> Respeto a las organizaciones y generar aprendizaje.		de la negociación.
<b>Evidencias de desempeño</b>			
Dramatizaciones en clase sobre la negociación Contratos de servicios. Ensayo sobre la negociación en la intermediación de servicios de viajes.			
<b>Recursos didácticos</b>		<b>Estrategias de aprendizaje</b>	
Uso de apuntes. Análisis de antología. Ejercicios prácticos. Guion de la dramatización		Exposición oral del profesor. Lectura autorregulada. Discusión grupal. Dinámicas de grupos. Investigación documental, de campo y por internet.	

  

Subcompetencia	Elementos de la subcompetencia	Subcompetencia integrada	Contenidos temáticos
Analizará los aspectos financieros de la gestión en una empresa de servicios de viajes	<b>Conocimientos:</b> Sobre los aspectos financieros, la elaboración del presupuesto y la contabilidad en una empresa de servicios de viajes.	Al terminar la unidad de subcompetencia, el estudiante será competente para analizar los aspectos financieros, la elaboración del presupuesto y la contabilidad en una empresa de servicios de viajes. demostrando capacidad de análisis, síntesis y evaluación, pensamiento crítico, creatividad y capacidad de identificar y resolver problemas, Respeto a las organizaciones y generar aprendizaje.	4. Aspectos financieros de la gestión. <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Elaboración del presupuesto de la gestión.</li> <li>b. Control del ejercicio presupuestal</li> <li>c. Elaboración del presupuesto.</li> <li>d. El marco financiero y el entorno.</li> <li>e. La contabilidad en una agencia de viajes                             <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Fuentes de ingresos</li> <li>ii. Libros de contabilidad</li> <li>iii. Reporte de ventas</li> <li>iv. Facturación</li> </ul> </li> </ul>
	<b>Habilidades:</b> capacidad de análisis, síntesis y evaluación, pensamiento crítico, creatividad y capacidad de identificar y resolver problemas.		
	<b>Valores y actitudes profesionales:</b> Respeto a las organizaciones y generar aprendizaje.		
<b>Evidencias de desempeño</b>			
Ejercicios de presupuestación. Elaboración de reportes contables. Ejercicio del marco financiero de la gestión administrativa en el establecimiento de servicios de viajes.			

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

## LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

Recursos didácticos	Estrategias de aprendizaje
Uso de apuntes. Análisis de antología. Ejercicios prácticos.	Exposición oral del profesor. Lectura autorregulada. Discusión grupal Exposición del estudiante Investigación documental, de campo y por internet.

Estrategias de evaluación			Competencia que evidencia	%
Criterios	Instrumentos	%		
Conocimientos	Evaluación parcial de conocimientos (3) Ensayo sobre las condiciones que rigen un acuerdo comercial. Cuadro sinóptico de los requisitos para la venta de transporte aéreo, servicios de alojamiento y gestión de excursiones nacionales e internacionales.	<b>40</b>	Genéricas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de abstracción, análisis y síntesis. <span style="float: right;">20</span></li> <li>• Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión. <span style="float: right;">20</span></li> </ul> Profesionales <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos generales de la gestión turística, enriquecidos con otras áreas del saber cómo son la administración, la contabilidad, el derecho y la economía, incluyendo las tecnologías de información y comunicación, la mercadotecnia, las matemáticas y la estadística. <span style="float: right;">30</span></li> <li>• Generar sistemas de gestión en la micro, pequeña, mediana y gran empresa turística a escala local, regional, nacional e internacional. <span style="float: right;">30</span></li> </ul>	
Habilidades	Ejercicios en aula. Portafolio de evidencias con los aspectos relevantes de la gestión. Dramatizaciones en clase sobre la negociación Contratos de servicios. Ensayo sobre la negociación en la intermediación de servicios de viajes. Ejercicios de presupuestación. Elaboración de reportes contables.	<b>40</b>	Genéricas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de abstracción, análisis y síntesis. <span style="float: right;">20</span></li> <li>• Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión. <span style="float: right;">10</span></li> <li>• Capacidad de comunicación oral y escrita. <span style="float: right;">10</span></li> </ul> Profesionales <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. <span style="float: right;">60</span></li> </ul>	

**471**

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

## LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

	Ejercicio del marco financiero de la gestión administrativa en el establecimiento de servicios de viajes			
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	<b>20</b>	Genéricas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de abstracción, análisis y síntesis.</li> <li>• Responsabilidad social y compromiso ciudadano.</li> <li>• Capacidad de comunicación oral y escrita.</li> <li>• Capacidad de investigación.</li> </ul>	30 30 20 20
			<b>Competencia que evidencia</b>	<b>%</b>

\* 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.

### Referencias

472

Básicas:	Complementarias:
Bibliográficas: Acerenza, M. A. (1992). "Agencias de viajes": México, Trillas. 2ª. Edición. Foster. D. L. (1994). "Introducción a los viajes y al turismo": México, Mc GRAW-HILL. Hair, Anderson, Mehta, Babin. (2010). "ventas": CENGAGE, Learning. Nicolae P. (1990). "Las agencias de viajes y Turismo: México, Diana. Rosano G. J (1992). "Agencias de viajes. (Construcción de tarifas y boletaje)": México, trillas.	Cabo. M A (2004) "Asistencia y Guía de Grupos: España, Paraninfo. Pre reimpresión Ramírez, M.(1981). "Teoría general del turismo": México,2ª. Edición
Hemerográficas	
Conrady, R. y Buck, M. (actualización anual), <i>Trends and issues in global tourism</i> , Germany, Springer.	
Sitios Web	
<a href="http://www.springer.com">www.springer.com</a> <a href="http://www.sectur.gob.mx">www.sectur.gob.mx</a> <a href="http://www.sciencedirect.com">International Journal of Tourism Management en: www.sciencedirect.com</a>	

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

## LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

[Annals of Tourism Research en: www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)

[Tourism Management en: www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)

[www.amprofec.org.mx](http://www.amprofec.org.mx)

[www.mpimexico.org.mx](http://www.mpimexico.org.mx)

[www.ameref.com.mx](http://www.ameref.com.mx)

[www.cestur.sectur.gob.mx](http://www.cestur.sectur.gob.mx)

[www.ideaspropiaseditorial.com](http://www.ideaspropiaseditorial.com)

<http://www.amadeus.com/mx/mx.html>

<http://www.conaav.mx/afiliacionasociadosCONAAV.html>

<http://www.opera.com/company/>

<http://www.ofertasdeviajesmexico.com/>

<http://sp.la.sabretravelnetwork.com/>

<http://www.sabretravelnetwork.com/home/>

<http://www.travelport.com/Products/Worldspan-Go>

Bases de datos

[www.conricyt.gob](http://www.conricyt.gob)

[www.redalyc.org](http://www.redalyc.org)