



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION EN TURISMO Y HOTELERIA

SILABO

I) DATOS GENERALES:

1.1 ASIGNATURA	: Agencia de viajes y turismo
1.2 CÓDIGO DE LA ASIGNATURA	: 44355
1.3 ESCUELA PROFESIONAL	: Gestión en Turismo y Hotelería
1.4 DEPART. ACADEMICO	: Administración y Gestión
1.5 CRÉDITOS	: 04 Créditos
1.6 PRE-REQUISITO	: 44156
1.7 N° DE HORAS	: 05 Horas
HORAS DE TEORÍA	: 03 Horas
HORAS DE PRÁCTICA	: 02 Horas
1.8 PLAN DE ESTUDIOS	: Plan N°3
1.9 AÑO Y SEM. ACADEMICO	: 2017-I
1.10 CICLO	: VI - A
1.11 PROFESOR DEL CURSO	: Lic. Lucia Panta Sifuentes
1.12 COLEGIATURA	: CLT N° 018
1.13 E-mail	: Lpantasifuentes@gmail.com

II) SUMILLA

La asignatura de Agencia de viajes y turismo pertenece al área curricular de turismo, es de naturaleza práctica, cuyo propósito es desarrollar en los alumnos un conjunto de conocimientos, técnicas y habilidades para entender las funciones y acciones desarrolladas por las agencias de viajes y turismo en el proceso de desarrollo, elaboración y comercialización de servicios turísticos sueltos y organizados, tanto en lo concerniente al mercado receptivo, egresivo e interno. Los contenidos han sido organizados en tres (03) unidades temáticas.

UNIDAD I: Las Agencias de Viajes. Clasificación. Requisitos Legales. Funciones.

UNIDAD II: Las Agencias de viajes como intermediaria de servicios turísticos.

UNIDAD III: Las Agencias de viajes y la promoción turística.

III) COMPETENCIAS

3.1 Competencias Específicas:

- 3.1.1 Analiza los fundamentos teóricos-conceptuales de la clasificación y terminología empleada en las agencias de viajes a fin de desarrollar debate respecto de las funciones que ejecutan cada una de ellas y conoce las técnicas de atención al cliente, con el fin de lograr la satisfacción de las necesidades de viaje.
- 3.1.2 Identifica las principales líneas aéreas nacionales e internacionales así como las diversas tarifas domésticas, intermedias y circulares y distingue y aplica los sistemas de reservas para transporte aéreo, e investiga la labor que desarrollan con respecto al cuidado del medio ambiente.
- 3.1.3. Planifica y cotiza los diversos paquetes turísticos y servicios de alojamiento, transporte y alimentación, y, para ello selecciona a los tour operadores, así mismo investiga la labor que desarrollan con respecto al cuidado del medio ambiente.
- 3.1.4. Identifica y selecciona las diversas empresas que ofrecen servicios complementarios de cruceros, arrendadoras de auto, pólizas de seguro, e investiga la labor que desarrollan con respecto al cuidado del medio ambiente. Analiza las principales tendencias del turismo a nivel nacional e internacional y compara las políticas de desarrollo aplicados en diversos lugares del mundo.

IV) ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

4.1 Estrategias Metodológicas:

La asignatura se desarrollará mediante clases magistrales, con participación permanente de los alumnos, las horas será de desarrollo eminentemente teórico-práctico, se aplicará el trabajo de casos mediante la Dinámica de grupos y los comentarios de textos.

4.2 Medios y Materiales de Enseñanza:

- 4.2.1 Equipo Audiovisual.
- 4.2.2 Pizarra, plumones
- 4.2.3 Laminas

V) CRONOGRAMA ACADÉMICO

SEMANA	SES.	CONTENIDO TEMATICO
UNIDAD TEMÁTICA I		Las Agencias de Viajes. Clasificación. Requisitos Legales. Funciones.
05/04/2017 07/04/2017	1ra.	Lineamientos del curso Conceptos básicos de la terminología utilizada en las agencias de viajes.
	2da.	Clasificación de las agencias de viajes. Normatividad según el reglamento de las agencias de viajes.
12/04/2017 14/04/2017	1ra.	Analiza el perfil del agente de viajes y la importancia en el desarrollo de la planificación y venta de los servicios turísticos.
	2da.	
19/04/2017 21/04/2017	1ra.	Analiza la importancia de la calidad en los servicios turísticos. Etapas de la calidad de los servicios en las agencias de viajes.
	2da.	
26/04/2017 28/04/2017	1ra.	Elaboración del manual de servicios turísticos.
	2da.	Presentación de Manuales de servicios turísticos. Afiliación a instituciones públicas y privadas: APAVIT, CCL, CANATUR.
03/05/2017 05/05/2017	1ra.	Organismos reguladores del tráfico aéreo: IATA, OACI. Alfabeto fonético Práctica calificada.
	2da.	
UNIDAD TEMÁTICA II		Las Agencias de viajes como intermediaria de servicios turísticos
10/05/2017 12/05/2017	1ra.	Clasificación de las líneas aéreas.
	2da.	Códigos: Líneas aéreas, ciudades principales, ciudades domésticas. Códigos de aeropuertos. Práctica calificada de Códigos de aeropuerto.
17/05/2017 19/05/2017	1ra.	Definición de Tarifas. Tarifas domésticas: Frecuencia, vuelos, Tarifas Internacionales: Frecuencia, vuelos.
	2da.	Tipos de Viajes en relación a las tarifas: O.W, RT, CIRCULAR, ANGULAR.
22/05/2017 26/05/2017		EXAMEN PARCIAL
31/05/2017 02/06/2017	1ra.	Clasificación de los servicios de alojamiento y restaurantes.
	2da.	Selección de prestadores de servicios turísticos.
07/06/2017 09/06/2017	1ra.	Estructuración de paquetes turístico: determinación del objetivo, diagramación del circuito turístico, elaboración del itinerario, cotización y promoción del paquete turístico.
	2da.	
14/06/2017 16/06/2017	1ra.	Cruceros. Servicios que ofrece. Principales empresas de cruceros. Principales rutas, servicios en cruceros.
	2da.	Arrendadoras de vehículos.

UNIDAD TEMÁTICA III		Las Agencias de viajes y la promoción turística.
21/06/2017 23/06/2017	1ra.	Las nuevas Tendencias de promoción turística en el Mercado Turístico Nacional e Internacional.
	2da.	Utilización de las TICs para la promoción de los servicios de las agencias de viajes.
28/06/2017 30/06/2017	1ra.	Entes gubernamentales para la gestión y promoción del destino turístico nacional e internacional.
	2da.	Impacto de la campaña promocional: y tú que planes? para las agencias de viajes.
05/07/2017 07/07/2017	1ra.	Presentación y exposición de trabajos académicos.
	2da.	
12/07/2017 14/07/2017	1ra.	Presentación y exposición de trabajos académicos.
	2da.	
17/07/2017 21/07/2017		EXAMEN PARCIAL
23/07/2017 28/07/2017		EXAMEN SUSTITUTORIO

VI) EVALUACIÓN

La asistencia a clases es obligatoria, la acumulación de más del 30% de inasistencias no justificadas dará lugar a la desaprobación de la asignatura por límite de inasistencia con nota cero (00).

La evaluación del aprendizaje del alumno es permanente considerando los siguientes rubros:

Dos (02) evaluaciones parciales; cada evaluación parcial considera los siguientes rubros:

1. Evaluación escrita (con un decimal sin redondeo).
2. Evaluación oral (con un decimal sin redondeo).
3. Trabajo Académico.

El Promedio Final se hará calculando:
$$PF = \frac{P1 + P2}{2}$$

Los promedios P1 y P2, serán anotados con un decimal sin redondeo.

VII) BIBLIOGRAFIA

1. ALBERT PIÑOLE, Isabel. Gestión y Técnicas de Agencias de Viajes. Edit. Síntesis S.A, Madrid, 2006.

2. EVANS, James. Administración y Control de la calidad. Edit. S.A. México, 2008.
3. FERNANDEZ GOMEZ, Carmen. Producción y venta de servicios turísticos en Agencias de Viajes. Edit. Síntesis S.A. Madrid, 2000.
4. GONZALES COBREROS, María Ángeles. Fundamentos Teóricos y Gestión Práctica de las Agencias de Viajes. Edit. Síntesis, Madrid. 2000.
5. MINCETUR. Reglamento de las Agencias de Viajes y Turismo – D.S.N°004-2016-MINCETUR.
6. MINCETUR. Manual de buenas prácticas de las Agencias de Viajes y Turismo.
7. MINCETUR. Plan Nacional de Calidad Turística en el Perú. 2009-2015.
8. www.promperu.gob.pe
9. www.mincetur.gob.pe

Huacho, Abril 2017

.....
Lic. Lucia G. Panta Sifuentes.
Docente del Curso.