



## I. INFORMACIÓN GENERAL

<b>CURSO</b>	:	Operación de Agencias de Viaje
<b>CÓDIGO</b>	:	TU42
<b>CICLO</b>	:	201702
<b>CUERPO ACADÉMICO</b>	:	<b>Núñez Borja Murillo, María Patricia</b>
<b>CRÉDITOS</b>	:	3
<b>SEMANAS</b>	:	16
<b>HORAS</b>	:	2 H (Práctica) Semanal /2 H (Teoría) Semanal
<b>ÁREA O CARRERA</b>	:	Turismo y Administracion

## II. MISIÓN Y VISIÓN DE LA UPC

Misión: Formar líderes íntegros e innovadores con visión global para que transformen el Perú.

Visión: Ser líder en la educación superior por su excelencia académica y su capacidad de innovación.

## III. INTRODUCCIÓN

Curso de especialidad en la carrera de Administración y Turismo, de carácter teórico-práctico, dirigido a los estudiantes del tercer ciclo, que busca desarrollar la competencia general Manejo de la información en el nivel 1 y la competencia específica Gestión de la información en el nivel 1.

El curso proporciona al estudiante los conocimientos teóricos de la evolución histórica de la intermediación turística y el rol que desempeña en la actualidad y en una dimensión práctica, la estructura organizativa, funcional y de procedimientos operacionales de las agencias de viajes.

Así mismo, el curso permite relacionar la innovación y la tecnología con las diversas actividades operacionales de estas empresas intermediarias, observando la importancia de la calidad del servicio.

## IV. LOGRO (S) DEL CURSO

Al finalizar el curso, el estudiante adquiere conocimientos de la organización, funciones y propósitos de las agencias de viajes y aplica una herramienta tecnológica, cómo es el GDS SABRE para realizar reservas aéreas y solicitar información de tarifas.

Competencia 1: Manejo de la información

Nivel de logro: N1

Definición: Capacidad para buscar y seleccionar información de forma eficiente y efectiva. Evalúa críticamente la calidad y veracidad de la misma utilizándola de manera ética y responsable.

Competencia 2: Gestión de la información

Nivel de logro: N1

Definición: Reconoce las tendencias e interpreta data para desarrollar las mas eficientes estrategias de negocios para la industria del turismo.

## V. UNIDADES DE APRENDIZAJE

### UNIDAD N°: 1 EVOLUCIÓN, FUNCIONES Y EL PAPEL DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

#### LOGRO

Al finalizar la unidad, el estudiante reconoce e identifica a las agencias de viajes y su rol dentro del sector turístico.

#### TEMARIO

Semana 1:

a. Evolución histórica de la intermediación turística

\* Datos históricos.

b. El papel de las agencias de viajes

\* Objetivos.

\* Clasificación.

\* Intermediación.

\* Actividades.

Semana 2:

c. Funciones de las agencias de viajes

\* Tipología.

\* IATA y NO IATA.

\* Problemática.

Semana 3:

d. Funciones de las agencias de viajes

\* Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes.

\* Herramientas operacionales en agencias de viajes GDS.

Semanas 4 y 5:

e. Marco legal de la intermediación turística

\* Agencias de viajes mayoristas.

\* Agencias de viajes minoristas.

\* Tour operadoras.

\* Prácticas en el sistema SABRE

#### HORA(S) / SEMANA(S)

SEMANAS 1, 2, 3, 4 y 5

### UNIDAD N°: 2 GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN AGENCIAS DE VIAJES

#### LOGRO

Al finalizar la unidad, el estudiante identifica y examina la gestión de las TIC dentro del sector intermediario y a través de la herramienta tecnología GDS SABRE, aplica los conocimientos para crear reservas aéreas.

#### TEMARIO

Semana 6:

\* TIC

\* CRS.

- \* Nuevas tecnologías: televisión interactiva.
- \* Internet.
- \* Central de reservas.
- \* Brokers
- \* Prácticas en el sistema SABRE

Semana 7:

- \* Creación de una reserva básica (PNR).
- \* Reservas Aéreas Básicas (PNR) utilizando elementos opcionales.
- \* Cambios en las reservas.
- \* Prácticas en el sistema SABRE

Semana 8:

Examen Parcial.

**HORA(S) / SEMANA(S)**

SEMANAS 6, 7 y 8

### **UNIDAD N°: 3 PRODUCCIÓN EN AGENCIAS DE VIAJES**

#### **LOGRO**

Al finalizar la unidad, el estudiante analiza y reconoce las funciones adherentes a la producción de servicios de las agencias de viajes.

#### **TEMARIO**

Semana 9:

- \* Función de producción de agencias de viajes.
- \* Demanda (perfiles).
- \* Proceso de producción.
- \* Prácticas en el sistema SABRE

Semana 10:

- \* Diseño de itinerarios: Criterios a seguir para el diseño.
- \* Visitas facultativas.

Semana 11:

- \* Investigación de proveedores.
- \* Prácticas en el sistema SABRE.

**HORA(S) / SEMANA(S)**

SEMANAS 9, 10 y 11

### **UNIDAD N°: 4 PLANIFICACIÓN Y ELABORACIÓN DE PAQUETE TURÍSTICO**

#### **LOGRO**

Al finalizar la unidad, el alumno examina la viabilidad, el contexto económico y confecciona un paquete turístico.

#### **TEMARIO**

Semana 12 y 13:

- a. Planificación del paquete turístico

- \* Viabilidad
- \* Elección de proveedores

Semana 14:

b. Gestión económica: Elaboración de presupuesto

- \* Costeo
- \* BEP.
- \* Venta

Semana 15:

c. Prácticas en el sistema SABRE

- \* Tarifas Básicas en SABRE: Cotización y despliegue tarifario.
- \* Ejércitos aplicativos.
- \* Entrega de Trabajo Final

Semana 16:

Exposición de Trabajo Final

**HORA(S) / SEMANA(S)**

SEMANAS 12, 13, 14, 15 y 16

## **VI. METODOLOGÍA**

El Modelo Educativo de la UPC asegura una formación integral, que tiene como pilar el desarrollo de competencias, las que se promueven a través de un proceso de enseñanza-aprendizaje donde el estudiante cumple un rol activo en su aprendizaje, construyéndolo a partir de la reflexión crítica, análisis, discusión, evaluación, exposición e interacción con sus pares, y conectándolo con sus experiencias y conocimientos previos. Por ello, cada sesión está diseñada para ofrecer al estudiante diversas maneras de apropiarse y poner en práctica el nuevo conocimiento en contextos reales o simulados, reconociendo la importancia que esto tiene para su éxito profesional.

Las clases se desarrollarán en base a una metodología interactiva, impartiendo fundamentos teóricos y prácticos por el docente, articulándolo con la investigación del alumno. Se estimulará la participación del estudiante para que aplique y practique lo observado en clase.

Se evaluará la disciplina, responsabilidad, asistencia y participación durante el desarrollo del curso.

## VII. EVALUACIÓN

### FÓRMULA

5% (CL1) + 10% (DD1) + 10% (LB1) + 25% (EA1) + 10% (DD2) + 10% (LB2) + 5% (PA1) + 10% (TF1) + 15% (EX1)

TIPO DE NOTA	PESO %
CL - CONTROL DE LECTURA	5
DD - EVAL. DE DESEMPEÑO	10
LB - PRACTICA LABORATORIO	10
EA - EVALUACIÓN PARCIAL	25
DD - EVAL. DE DESEMPEÑO	10
LB - PRACTICA LABORATORIO	10
PA - PARTICIPACIÓN	5
TF - TRABAJO FINAL	10
EX - EXPOSICIÓN	15

## VIII. CRONOGRAMA

TIPO DE PRUEBA	DESCRIPCIÓN NOTA	NÚM. DE PRUEBA	FECHA	OBSERVACIÓN	RECUPERABLE
CL	CONTROL DE LECTURA	1	Semana 2	Unidad 1	NO
DD	EVAL. DE DESEMPEÑO	1	Semana 5	Unidad 1	NO
LB	PRACTICA LABORATORIO	1	Semana 7	Unidades 1 y 2	NO
EA	EVALUACIÓN PARCIAL	1	Semana 8	Unidades 1 y 2	SÍ
DD	EVAL. DE DESEMPEÑO	2	Semana 12	Unidad 3	NO
LB	PRACTICA LABORATORIO	2	Semana 13	Unidades 1 - 4	NO
PA	PARTICIPACIÓN	1	Semana 14	Unidades 1 - 4	NO
TF	TRABAJO FINAL	1	Semana 15	Unidades 1 - 4	NO
EX	EXPOSICIÓN	1	Semana 16	Unidades 1 - 4	NO

## IX. BIBLIOGRAFÍA DEL CURSO

### BÁSICA

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS, Centro De Información. Catálogo en línea: <http://bit.ly/TU42-201702>.

### RECOMENDADA

(No necesariamente disponible en el Centro de Información)

ASCANIO GUEVARA, Alfredo, Vinicius Campos, Marcus, (2009) Turismo sustentable : el equilibrio necesario en el siglo XXI. Mexico, D.F. : Trillas.  
(338.497 ASCA)

BAYÓN MARINE, Fernando y MARTÍN ROJO, Inmaculada (2004) Operaciones y procesos de producción en el sector turístico. Primera. Madrid.

DE PABLO, Rosana y JUBERÍAS, Gema (2003) Impacto de las nuevas tecnologías en el sector turístico [Recurso electrónico]. 21 de julio de 2015.

ESTEVE SECALL Rafael Fuentes García, Rafael; MARTÍN ROJO, María del Mar y TORRES BERNIER, Enrique (2006) Estructura de mercados turísticos. Barcelona : UOC.

(338.4791 ESTE)

GONZALEZ COBREROS, María Ángeles (2002) Fundamentos teóricos y gestión práctica de las agencias de viajes. Segunda. Madrid.

GUEVARA GUAYO, A (2008) Informática Aplicada al Turismo. Primera. Madrid.

JIMÉNEZ BULLA, Luis Hernando, Jiménez Barbosa, Wilson Giovanni, (2013) Turismo : tendencias globales y planificación estratégica. Bogotá : Ecoe Ediciones.

(338.4719 JIME)

MCINTOSH, Robert Y Otros (2009) Turismo : planeacion, administración y perspectivas. 2a ed. México D.F.

MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO (2011) Plan Nacional de CALTUR [Recurso electrónico]. 25 de julio de 2016.

MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO (2016) Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo [Recurso electrónico]. 25 de julio de 2016.

PUERTAS, Xavier (2007) Gestión del ocio en el ámbito turístico. Madrid : Síntesis.

(338.4791 PUER/G)