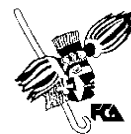




UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
DIVISIÓN SISTEMA UNIVERSIDAD
ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
PLAN DE ESTUDIOS DE LA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
Programa de la asignatura



Denominación: Administración de Agencias de Viaje

Clave:	Semestre: Entre 5° y 8°	Área o campo de conocimiento: Administración		No. Créditos: 8
Carácter: Optativa de elección profesionalizante		Horas	Horas por semana	Horas al semestre
Tipo: Teórica		Teoría:	Práctica:	64
		4	0	
Modalidad: Curso		Duración del programa: Semestral		

Seriación: Si () No (X) Obligatoria () Indicativa ()

Asignatura con seriación antecedente: Ninguna

Asignatura con seriación subsecuente: Ninguna

Objetivo general:

El alumno describirá las características y el funcionamiento de las agencias de viaje, analizará su relación con otras empresas y organismos prestadores de servicios turísticos y generará propuestas de productos turísticos para operarse en las agencias de viaje.

Índice Temático

Unidad	Tema	Horas	
		Teóricas	Prácticas
I	Las Agencias de viajes, modalidades y estructura	6	0
II	Aspectos legales y fiscales de la operación de las agencias de viajes	8	0
III	Estrategias de venta y diversificación de productos	8	0
IV	Administración de proveedores de servicios	8	0
V	Aspectos generales de los servicios hoteleros	4	0
VI	Aspectos generales de los servicios restauranteros	4	0
VII	Aspectos generales de los servicios de las líneas aéreas	4	0
VIII	Aspectos generales de los servicios de líneas de autobuses	4	0
IX	Aspectos generales de los servicios de guías de turista	4	0
X	Planeación de productos turísticos (convencionales, ecoturismo, turismo alternativo, deportivo)	14	0
Total de horas:		64	

Contenido Temático
Unidad 1. Las Agencias de viajes, modalidades y estructura.
Objetivo Específico: Explicar las características generales de las agencias de viaje, identificar las ventajas de las modalidades de éstas y describir su estructura básica.
Unidad 2. Aspectos legales y fiscales de la operación de las agencias de viajes
Objetivo Específico: Identificar y describir mediante ejemplos los aspectos legales y fiscales que generan las actividades de las agencias de viaje.
Unidad 3. Estrategias de venta y diversificación de productos
Objetivo Específico: Conocer las principales estrategias de venta de las agencias de viaje y explicar algunos ejemplos.
Unidad 4. Administración de proveedores de servicios
Objetivo Específico: Identificar las características de los proveedores de servicios de las agencias de viaje y explicar algunos ejemplos.
Unidad 5. Aspectos generales de los servicios hoteleros
Objetivo Específico: Describir las características de los servicios hoteleros y relacionarlos con los servicios que ofrecen las agencias de viaje, explicar algunos ejemplos.
Unidad 6. Aspectos generales de los servicios restauranteros
Objetivo Específico: Especificar las características de los servicios restauranteros y relacionarlos con los servicios que ofrecen las agencias de viaje, determinar algunos ejemplos.
Unidad 7. Aspectos generales de los servicios de las líneas aéreas
Objetivo Específico: Describir las características de los servicios de las líneas aéreas y relacionarlos con los servicios que ofrecen las agencias de viaje, explicar algunos ejemplos.
Unidad 8. Aspectos generales de los servicios de líneas de autobuses
Objetivo Específico: Describir las características de los servicios de las líneas de autobús y relacionarlos con los servicios que ofrecen las agencias de viaje, explicar algunos ejemplos.
Unidad 9. Aspectos generales de los servicios de guías de turista
Objetivo Específico: Describir las características de los servicios de guías de turistas y relacionarlos con los servicios que ofrecen las agencias de viaje, explicar algunos ejemplos.
Unidad 10. Planeación de productos turísticos (convencionales, ecoturismo, turismo alternativo, deportivo)
Objetivo Específico: Diseñar un plan de servicios turísticos.

Actividades de aprendizaje independiente

Son actividades cognoscitivas que el alumno realiza para aprender de manera independiente, y por lo mismo le exigen una planeación y organización óptimas. En el SUAYED, las actividades de aprendizaje independiente se concretan en el plan o programa de trabajo elaborado por cada asesor, con la finalidad de que el alumno autorregule su aprendizaje mediante las siguientes acciones.

- Establecer un horario de trabajo escolar.
- Desarrollar hábitos de estudio.
- Asignar espacios adecuados para el estudio.
- Realizar búsqueda de información alterna que propicie análisis y reflexión.
- Seleccionar las estrategias de aprendizaje que le faciliten la adquisición, comprensión y utilización de

información (apropiarse del conocimiento).

- Realizar autoevaluaciones.
- Formular dudas concretas para promover el diálogo y la discusión con su asesor y tomar decisiones.
- Reflexionar cómo y con qué herramientas aprender.

Actividades de asesoría y tutoría

Consisten en la orientación, guía y acompañamiento que da el asesor al estudiante en su proceso de aprendizaje, a partir de tareas que fomentan el trabajo independiente y colaborativo. En la modalidad a distancia, la asesoría se da a través de un espacio virtual con el apoyo de las herramientas para la educación a distancia: chat, carpeta del estudiante, correo electrónico y foro de discusión. Y en el sistema abierto, los estudiantes acuden a las instalaciones del SUAYED a recibir asesoría personalizada de forma presencial; adicionalmente pueden interactuar entre ellos o con su asesor a través del correo electrónico y la plataforma educativa.

En el SUAYED, la asesoría se da en tres momentos: apertura, desarrollo y cierre.

Para la modalidad a distancia

Apertura. El proceso en la modalidad a distancia comienza con la entrada del estudiante y el asesor a la plataforma mediante una clave de ingreso. El estudiante trabajará la asignatura de acuerdo con el plan de trabajo establecido de antemano por el asesor, en el cual se dan las instrucciones detalladas sobre cómo debe preparar las unidades o temas, elaborar trabajos, actividades, prácticas, ejercicios, etcétera; requisitos para presentar el examen y otras sugerencias.

Desarrollo. La entrega de las actividades, casos prácticos, trabajos, cuestionarios, foros, etcétera, se llevará a cabo según las instrucciones y la calendarización programada al inicio del semestre. Asimismo, el alumno desarrollará trabajo colaborativo a través de blogs, wikis, etcétera. El asesor revisará y retroalimentará cada una de las actividades en un lapso no mayor a 48 horas.

Cierre. Al concluir el semestre, el asesor notificará al estudiante su calificación final, vía correo electrónico, y la asentará en actas en los periodos establecidos por la Secretaría de Servicios Escolares. Y el estudiante podrá corroborarla en su historia académica.

Para la modalidad abierta

Apertura. Las asesorías se ofrecerán durante el periodo establecido en el calendario escolar de la UNAM. La asistencia del estudiante al SUAYED es voluntaria, excepto en la primera sesión, a la cual es deseable que acuda para presentarse con sus asesores, conocer y obtener el plan de trabajo de la asignatura (disponible también en la página del SUAYED al inicio de cada semestre), y recibir las instrucciones necesarias para realizar las actividades académicas.

Desarrollo. Las asesorías serán individuales y voluntarias; asimismo, el estudiante solicitará exámenes unidad por unidad, o sólo el global (final), previo acuerdo con el asesor, sin imposición de fechas específicas. El límite

para entregar actividades o presentar exámenes parciales o globales será el último día de asesorías, según el calendario escolar y conforme al horario de cada asesor.

Cierre. Al concluir la asignatura, el asesor notificará al estudiante su calificación final (y firmará su reporte de calificaciones si lo solicita) y la asentará en actas en los periodos establecidos por la Secretaría de Servicios Escolares. Y el estudiante podrá corroborarla en su historia académica.

Materiales

Los materiales educativos en el SUAYED son diseñados ex profeso para los estudiantes que ingresan a estas modalidades. Se consideran la base del estudio independiente en tanto son una herramienta fundamental que les permite ponerse en contacto con el conocimiento.

En específico, el estudiante trabajará con una guía didáctica elaborada por docentes de la Facultad para cada una de las asignaturas, con bibliografía adicional que le permitirá ir a las fuentes de información originales. Esta ayuda comprende referencias esenciales sobre los temas y subtemas de cada unidad de la asignatura, y propicia que el estudiante se introduzca en el aprendizaje de los mismos, asimilándolos de lo concreto a lo abstracto y de lo sencillo a lo complejo, por medio de ejemplos, ejercicios y casos, u otras actividades que le permitan aplicarlos y vincularlos con la realidad laboral. Es decir, lo induce al “saber teórico” y al “saber hacer” de la asignatura, y lo conduce a encontrar respuestas a preguntas reflexivas que se formule acerca de los contenidos, su relación con otras asignaturas, utilidad y aplicación en el trabajo. Finalmente, pretende dotar al estudiante de la información suficiente para que pueda autoevaluarse sobre el conocimiento básico de una asignatura, motivarse a profundizarlo y ampliarlo con otras fuentes bibliográficas, y prepare adecuadamente sus exámenes.

La estructura de las guías didácticas contiene los siguientes apartados:

- Información general de la licenciatura (modalidad a distancia)
- Bienvenida (modalidad a distancia)
- Instrucciones generales
- Requisitos técnicos (modalidad a distancia)
- Introducción general a la asignatura
- Objetivo general de la asignatura
- Objetivo particular por unidad
- Temario oficial detallado
- Presentación o introducción general por unidad
- Contenidos
- Actividad integradora y actividades de aprendizaje
- Cuestionarios de reforzamiento por unidad
- Lecturas complementarias (en algunas asignaturas)
- Glosario de términos
- Resumen
- Exámenes de autoevaluación por tema
- Mesografía

Adicionalmente cuentan con repositorios de clases virtuales, videos, lecturas.

Recursos didácticos Modalidad abierta		Recursos didácticos Modalidad a distancia	
Lecturas obligatorias	(X)	Lecturas obligatorias	(X)
Trabajos de investigación	(X)	Trabajos de investigación	(X)
Clases virtuales (PPT)	(X)	Clases virtuales (PPT)	(X)
Elaboración de actividades de aprendizaje	(X)	Elaboración de actividades de aprendizaje	(X)
Software específico	(X)	Software específico	(X)
Procesadores de textos, hojas de cálculo y editores de presentación	(X)	Procesadores de textos, hojas de cálculo y editores de presentación	(X)
Videos	(X)	Videos	(X)
Graficadores	(X)	Graficadores	(X)
Programación computacional	(X)	Programación computacional	(X)
Plataforma educativa	(X)	Plataforma educativa	(X)
Foro electrónico	(X)	Foro electrónico	(X)
Chat	()	Chat	(X)
Lista de correos	()	Lista de correos	(X)
Correo electrónico	(X)	Correo electrónico	(X)
Tableros de anuncios	(X)	Tableros de anuncios	(X)
Sitios de internet	(X)	Sitios de internet	(X)
Plan de trabajo	(X)	Plan de trabajo	(X)
Actividades de autoevaluación			
<p>En el SUAYED, el alumno puede determinar con una autoevaluación qué tanto domina los temas, percatarse de las deficiencias en su aprendizaje y superarlas orientado por el asesor; o profundizar en su estudio según sus requerimientos.</p> <p>El estudiante del SUAYED debe realizar dos tipos de autoevaluación:</p> <p><i>Diagnóstica.</i> Consiste en valorar el dominio de temas que son requisito para el aprendizaje de la asignatura en cuestión. Así identificará los conocimientos previos que posee sobre el contenido a cursar.</p> <p><i>Del dominio o no dominio del conocimiento.</i> Mediante la resolución de exámenes formativos al término del estudio de cada tema o unidad, el alumno sabrá qué tanto asimiló de los contenidos teóricos o prácticos revisados, y cuáles son sus logros y deficiencias en su aprendizaje.</p>			
Estrategias de enseñanza y aprendizaje			
<p>Las estrategias de enseñanza son aquellas de las cuales se vale el asesor para mediar, facilitar, promover y organizar los aprendizajes. En el SUAYED, el asesor las utiliza con diversos propósitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Propiciar un acercamiento del estudiante con la realidad. 			

- Activar conocimientos previos.
- Solucionar problemas y abstraer contenidos conceptuales.
- Organizar información nueva.
- Relacionar conocimientos previos con nuevos.
- Conocer y dominar conceptos.
- Relacionar conceptos.
- Crear comunidades de aprendizaje.

Para ello puede aplicar las estrategias más propicias:

- Actividades introductorias
- Actividades integradoras
- Actividades de discusiones guiadas
- Actividades de resolución de problemas o situaciones
- Actividades de análisis y razonamiento
- Actividades de abstracción de modelos: gráficos, ilustraciones, tablas, diagramas
- Actividades de exploración (investigación)
- Resúmenes
- Organizadores gráficos, mapas conceptuales, mapas mentales, cuadros sinópticos
- Analogías y metáforas
- Ejercicios prácticos y problemas de aplicación
- Juegos computarizados
- Cuestionarios de autoevaluación y reforzamiento
- Trabajo colaborativo
- Glosario de términos

Criterios sugeridos de evaluación

CRITERIOS	PORCENTAJE	CONDICIONES
Actividades de aprendizaje	40%	
Foros	5%	
Trabajo colaborativo	10%	
Cuestionarios	10%	
Examen (exámenes)	35%	

Bibliografía básica:

1. ALBERT Blasco, *Turismo y Transporte*, España, Editorial Síntesis, 1ª Edición, 2002, 217 pp.
2. BOULLÓN Roberto, *Las Actividades Turísticas y Recreativas*, México, Trillas, 5ª Edición, 2002, 199 pp.
3. BOULLÓN Roberto, *Planeación del Espacio Turístico*, México, Trillas, 3ª Edición, 2003, 245 pp.
4. DE LA TORRE Francisco, *Agencia de Viajes y Transporte*, México, Trillas, 5ª Edición, 2002, 236 pp.

5. FOSTER L. Dennis, *Agencia de Viajes Administración y Operación*, Traducción Jesús Ignacio Quirarte Castañeda, USA, Mc Graw Hill, 1994, 250 pp.

Bibliografía complementaria:

1. ACERANZA, Miguel Ángel, *Agencias de Viajes, Organización y Operación*, México, Trillas, 1990, 191 pp.
2. KRAJEWSKI Lee, Larry Ritzman, Manoj Malhotra, *Administración de Operaciones; Procesos y cadenas de valor*, México, Prentice Hall, 8ª Edición 752 pp.
3. KRAJEWSKI, Lee J. Larry P. Ritman, *Administración de Operaciones; Estrategia y Análisis*, México, Prentice Hall, 5ª Edición 894 pp.
4. DOMÍNGUEZ Machuca José A., Santiago García González, Miguel Ángel Domínguez Machuca, Antonio Ruiz Jiménez, María José Álvarez Gil, *Dirección de Operaciones; Aspectos Tácticos y Operativos en la producción y los servicios*, México, McGraw-Hill, 1ª Edición en Español, 1995, 504pp.
5. SECRETARÍA DE TURISMO, *Administración y Estructura de las Agencias de Viajes*, México, Limusa, 1991, 127 pp.

Perfil profesiográfico:

Licenciatura en Administración o turismo, Maestría en administración o turismo, experiencia equivalente.
Deseable contar con un grado de estudios de Maestría o superior.

Experiencia profesional deseable:

Tres o más años de experiencia en el área turística

Experiencia docente:

Tener experiencia docente mínima de 2 años.