

PROGRAMA DE ASIGNATURA - SÍLABO
1. DATOS GENERALES

Modalidad: PRESENCIAL ESPE MATRIZ SANGOLQUI	Departamento: CIENCIAS ECON. ADMIN. Y	Área de Conocimiento: TURISMO		
Nombre Asignatura: AGENCIA DE VIAJES	Período Académico: PREGRADO S-I MRZ19 - JUL19		Eje de Formación PROFESIONAL	
Fecha Elaboración: 21/03/18 03:29 PM	Código: 21020	NRC: 4576	No. 4	Nivel: PREGRADO
Docente: ALVAREZ CALUPIÑA GABRIELA FERNANDA gfalvarez2@espe.edu.ec	Sesiones/Semana:			
	Teóricas: 4		Prácticas/Laborator 0	
Descripción de la Asignatura:				
<p>La asignatura se caracteriza por brindar al profesional en Turismo la información necesaria en el ámbito de las agencias de viajes tanto nacionales como extranjeras. Además esta materia está ubicada en el cuarto nivel dentro de la malla curricular, actual aporta al perfil profesional, caracterizada por suministrar las herramientas necesarias para identificar y crear empresas turísticas que le permitirán al futuro profesional convertirse en generadores de empleo y no solo esperar trabajar para otras empresas.</p> <p>Como plantea un estudio reciente de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en la industria de los viajes y del turismo se está introduciendo toda una gama de tecnologías interrelacionadas con la informática y la comunicación que incluyen sistemas de reservas informatizados, videotexto, vídeos, sistemas de información de gestión y de transferencia de fondos electrónicos, redes telefónicas digitales, tarjetas inteligentes, impresoras por satélite y comunicaciones móviles, entre otras.</p> <p>Es por eso que la asignatura de Agencias de Viajes es fundamental en el proceso de aprendizaje del profesional en formación y fortalecer sus habilidades y destrezas y logren convertirse en personas idóneas para desempeñar funciones profesionales en forma eficiente dentro de la industria turística.</p>				
Contribución de la Asignatura:				
<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra cualidades de liderazgo y espíritu emprendedor para la gestión de proyectos empresariales y sociales, en los sectores públicos y privados. • Promueve una cultura de respeto al ambiente en la práctica profesional y social. • Aplica técnicas administrativas modernas y bajo la normatividad legal vigente, en la solución de problemas que se presentan en la conducción de empresas turísticas y hoteleras. • Gestiona la comercialización, comunicación, y logística del portafolio de productos de las empresas turísticas y hoteleras. • Identifica oportunidades de negocio en los que se requiera invertir dentro del sector turístico y hotelero, a partir del análisis del entorno económico, político, social y financiero. • Utiliza conocimientos del patrimonio natural y el legado cultural, en el diseño, planificación y organización de paquetes turísticos realizados en función de las necesidades de los clientes. • Desarrolla el portafolio de productos turísticos y gestiona la conducción de las diferentes unidades vinculadas a la actividad turística y hotelera. 				
Resultado de Aprendizaje de la Carrera: (Unidad de Competencia)				
<ul style="list-style-type: none"> • Elabora procesos operativos de agencias de viajes nacionales para dar soluciones óptimas con ética profesional, ambiental y social. 				
Objetivo de la Asignatura: (Unidad de Competencia)				
<ul style="list-style-type: none"> • Resolver problemas relacionados a la comercialización turística aplicando métodos de investigación, herramientas tecnológicas y diversas fuentes de información mostrando liderazgo en el trabajo grupal. 				
Resultado de Aprendizaje de la Asignatura: (Elemento de Competencia)				
<ul style="list-style-type: none"> • Aplica facturación y formas de pago y "Taylor Made" de circuitos turísticos. 				

2. SISTEMA DE CONTENIDOS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

PROGRAMA DE ASIGNATURA - SÍLABO

2. SISTEMA DE CONTENIDOS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

CONTENIDOS	
Unidad 1	Horas/Min: 22:00
CONCEPTUALIZACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES.	Resultados de Aprendizaje de la Unidad 1 Distingue los principales conceptos de las agencias de viajes y su aplicación en el ámbito turístico.
Concepto y clasificación Concepto y clasificación	Tarea 1 Exposición y video de la clasificación y funciones de cada agencia de viajes
REQUISITOS LEGALES PARA LA INSTALACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE UNA AGENCIA DE VIAJES Organización de una agencia de viajes	Tarea 2 Sociodrama de la organización y funcionamiento de cada uno de los departamentos de las Agencia de Viajes
Asociación de las Agencias de Viaje (Leyes y reglamentos)	Tarea 3 Cuadro diferenciador de los requisitos para el creación y funcionamiento de las Agencia de Viajes.
CREACIÓN DE UNA AGENCIA DE VIAJES Socios de la Agencia de Viajes	Tarea 4 Registro de socios y accionistas de la compañía
Logotipos	Tarea 5 Presentación del Logotipo y slogan de la AAVV y su significado
Slogan	
Tecnología de las agencias de viaje	Tarea 6 Presentación de forma virtual de la agencia de viajes con los parámetros dados en clase

CONTENIDOS	
Unidad 2	Horas/Min: 22:00
INTERMEDIACIÓN EN ALOJAMIENTO, RESTAURACIÓN, Y TRANSPORTE	Resultados de Aprendizaje de la Unidad 2 Diseña el proceso de la comercialización turística entre agencias de viajes nacionales e internacionales.
Alojamiento - Modalidades de alojamiento - Procedimiento y normas en la reserva del alojamiento. - Reservas hoteleras más habituales - Problemática en la relación con los Hoteles.	Tarea 1 Diseño de opciones de alojamiento para solicitudes de pasajeros según el tipo de AAVV Tarea 2 Dramatización principales problemas en hoteles Tarea 3 Realizar una ficha técnica para manejo de reservas en hoteles de la Gira Spondylus
Restauración - Modalidades de restaurantes - Procedimiento y normas en la reserva de alimentación. - Reservas en restaurantes - Problemática en la relación con los servicios alimenticios.	Tarea 4 Elaboración de propuesta de restaurante para un evento de lanzamiento de producto según el tipo de AAVV elegido Tarea 5 Dramatización principales problemas en Restaurantes
Transporte	

PROGRAMA DE ASIGNATURA - SÍLABO
2. SISTEMA DE CONTENIDOS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

<ul style="list-style-type: none"> - Modalidades de Transporte - Procedimiento y normas en la reserva de transporte - Reservas en transporte - Problemática en relación a los servicios de Transporte - Seguros de Viaje <p>Alfabeto fonético</p> <p>Aplicación del Alfabeto Fonético como herramienta en la redacción de nombres, direcciones, entre otros</p>	Tarea 6	Presentación de opciones para servicios de transporte
	Tarea 7	Dramatización de problemas de transporte
	Tarea 8	Exposición de los diferentes productos en servicio de seguro de viajes
	Tarea 9	Aplicación del alfabeto fonético en la redacción de nombres, direcciones, entre otros

CONTENIDOS		
Unidad 3	Horas/Min: 20:00	Resultados de Aprendizaje de la Unidad 3
PAQUETES TURÍSTICOS		Aplica técnicas adecuadas del manejo de las agencias de viajes
<p>Sugerencias al pasajero sobre viajes al extranjero, visados, embajadas, consulados, entre otros.</p> <p>Sugerencias al pasajero sobre viajes al extranjero, visados, embajadas, consulados, entre otros.</p> <p>Paquetes turísticos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cotización básica de los paquetes Turísticos de la Agencia de Viajes - Cobros en efectivo, tarjetas de crédito, cheques, entre otros. - Importancia de la gratuidad para los Agentes de viajes. - Importancia de la gratuidad para los turistas <p>Ética de las Agencias de viajes.</p> <p>Ética de las Agencias de viajes</p>	<p>Tarea 1</p> <p>Exposición gerencias pax sobre documentación de viaje (Europa, América, Asia)</p> <p>Tarea 2</p> <p>Cotización de paquete todo incluido según el tipo de AAVV seleccionado</p> <p>Tarea 3</p> <p>Exposición de la ficha técnica levantada en la gira Spondylus</p> <p>Tarea 4</p> <p>Presentación de casos para resolución de conflictos y problemas en servicio</p>	

3. PROYECCIÓN METODOLÓGICA Y ORGANIZATIVA PARA EL DESARROLLO DE LA

Metodos de Enseñanza - Aprendizaje	
1	Talleres
2	Clase Magistral
3	Resolución de Problemas
4	Gira académica

Empleo de Tics en los Procesos de Aprendizaje	
1	Aula Virtual
2	Herramientas Colaborativas (Google, drive, onedrives, otros)
3	Redes Sociales

PROGRAMA DE ASIGNATURA - SÍLABO
5. DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO

Total	Conferencias	Clases Prácticas	Laboratorios	Clases Debates	Clases Evaluación	Trabajo autonomo del
64	0	44	0	12	8	64

6. TÉCNICAS Y PONDERACION DE LA EVALUACIÓN

Técnica de evaluación	1er Parcial	2do Parcial	3er Parcial
Talleres	4	4	4
Pruebas oral/escrita	3	3	3
Examen Parcial	6	6	6
Exposición	5	5	5
Estudio de Casos	2	2	2
TOTAL:	20	20	20

7. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA/ TEXTO GUÍA DE LA ASIGNATURA

Título	Autor	Edición	Año	Idioma	Editorial
Calefacción y aire acondicionado para turismos	Dwiggins, Boyce	-	2000	spa	Paraninfo
Hostelería y Turismo: Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes	Jiménez Abad, Carlos Enrique	-	2006	spa	Paraninfo
Agencias de viajes : operación y plan de negocios	Acerenza, Miguel Ángel	-	2010	Español	México, D. F. : Trillas

8. BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Título	Autor	Edición	Año	Idioma	Editorial
Introducción al Turismo	Organización Mundial de Turismo	segunda	2001	Español	
Agencia de Viajes Operadores Turísticos	Subdirección de desarrollo		2017	español	

9. LECTURAS PRINCIPALES

Tema	Texto	Página	URL
REGLAMENTO DE OPERACION E INTERMEDIACION TURISTICA	turismo	1-10	http://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Registro-establecimientos-turisticos/Agencias-viajes/Lexis_REGLAMENTO_DE_OPERACION_E_INTERMEDIACION_TURISTICA.pdf

10. ACUERDOS
Del Docente:

- Mantener en todo momento un clima de empatía y consideración entre estudiantes, profesores, administrativos, trabajadores, etc.
- Cumplir con las leyes y reglamentos institucionales y orientar todos los esfuerzos en la dirección de los grandes propósitos de la Universidad (Misión, Visión)
- Cumplir con las obligaciones de estudiantes y docentes para devengar la inversión que hace el estado Ecuatoriano en favor de los mismos.

PROGRAMA DE ASIGNATURA - SÍLABO

Del Docente:

- 4 Esforzarme en conocer con amplitud al campo académico y práctico
- 5 Asistir a clases siempre y puntualmente dando ejemplo al estudiante para exigirle igual comportamiento
- 6 Motivar, estimular y mostrar interés por el aprendizaje significativo de los estudiantes y evaluar a conciencia y con justicia

De los Estudiantes:

- 1 Mantener en todo momento un clima de empatía y consideración entre estudiantes, profesores, administrativos, trabajadores, etc.
- 2 Cumplir con las leyes y reglamentos institucionales y orientar todos los esfuerzos en la dirección de los grandes propósitos de la Universidad (Misión, Visión)
- 3 Cumplir con las obligaciones de estudiantes y docentes para devengar la inversión que hace el estado Ecuatoriano en favor de los mismos.
- 4 Ser honesto, no copiar, no mentir
- 5 Firmar toda prueba y trabajo que realizo en conocimiento que no he copiado de fuentes no permitidas
- 6 Colaborar con los eventos programados por la institución e identificarme con la carrera
- 7 Llevar siempre mi identificación en un lugar visible

FIRMAS DE LEGALIZACIÓN

GABRIELA FERNANDA ALVAREZ CALUPIÑA
DOCENTE

CARLOS HUGO NOVOA BRITO
COORDINADOR DE AREA DE CONOCIMIENTO

EFREN ALBERTO CISNEROS JACOME
DIRECTOR DE DEPARTAMENTO