

PROGRAMA EDUCATIVO:
LICENCIATURA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO
EN COMPETENCIAS PROFESIONALES

PROGRAMA DE ASIGNATURA: SERVICIOS DE VIAJE Y TRANSPORTACIÓN

CLAVE: E-SEVT-1

Propósito de aprendizaje de la Asignatura		El estudiante coordinará la operación de servicios de viaje, a través de procesos y de determinar precios e intermediación con apoyo de software especializado para ofrecer experiencias y diversificar la oferta turística de la región y del mundo.			
Competencia a la que contribuye la asignatura		Planear la prestación de los servicios turísticos, a través del uso herramientas especializadas, estándares de calidad y procesos de innovación, desde un enfoque de economía social solidaria con apego a la normatividad vigente, para contribuir al desarrollo local sustentable y del sector turístico.			
Tipo de competencia	Cuatrimestre	Créditos	Modalidad	Horas por semana	Horas Totales
Específica	2	5.62	Escolarizada	6	90

Unidades de Aprendizaje		Horas del Saber	Horas del Saber Hacer	Horas Totales
I.	La agencia de viajes y su entorno	15	10	25
II.	Servicios de transportación	10	15	25
III.	Paquetes Turísticos	15	25	40
Totales		40	50	90

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

Funciones	Capacidades	Criterios de Desempeño
Organizar los recursos de los prestadores de servicios turísticos a través de herramientas y técnicas administrativas bajo un enfoque sustentable para el logro de objetivos establecidos.	Elaborar diagnóstico de recursos naturales, culturales y del entorno de las empresas y organizaciones sociales, a través de métodos, técnicas de investigación, análisis de necesidades, y uso de información estadística y contable, para la elaboración de planes y actividades	Elaborar un diagnóstico de recursos y atractivos turísticos, que integre: - Inventario turístico de recursos naturales y culturales, planta turística, infraestructura turística y superestructura turística. Análisis de las áreas empleando herramientas de diagnóstico - Interpretación de la información estadística de ventas, ingresos, gastos, costos y presupuestos. - Análisis de los reportes históricos
	Formular planes y programas operativos acorde a las necesidades de las organizaciones turísticas, considerando los recursos, técnicas y herramientas especializadas, bajo un enfoque social y solidario para contribuir al alcance de objetivos.	Elaborar un programa operativo de una organización turística con enfoque sustentable, que contenga: - Objetivo general de la organización - Objetivos específicos por áreas - Actividades y metas a realizar - Estrategias de trabajo - Estrategias de mercadotecnia - Plazo de ejecución de las actividades - Asignación de responsabilidades - Presupuesto por áreas
Operar áreas y procesos de las empresas de servicios turísticos a través del cumplimiento de la normativa, políticas de la economía social, procedimientos, estándares de calidad y uso de sistemas de información para lograr la satisfacción del cliente.	Elaborar procedimientos de servicios turísticos considerando certificaciones, indicadores de sustentabilidad, normativa y filosofía institucional, para estandarizar la prestación de los servicios.	Elaborar un manual de procedimientos de las actividades operativas de una organización de servicios turísticos que contenga: - Objetivos - Políticas de operación (considerando certificaciones turísticas, estándares establecidos, indicadores de sustentabilidad, normativa aplicable y filosofía organizacional) - Alcance - Descripción narrativa de las actividades - Flujograma

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

		- Responsable de las actividades - Registros - Documentos de referencia - Glosario
--	--	--

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad de Aprendizaje	I. La agencia de viajes y su entorno					
Propósito esperado	El estudiante integrará catálogos de agencias de viajes para identificar su funcionamiento.					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	15	Horas del Saber Hacer	10	Horas Totales	25

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Antecedentes e importancia de las Agencias de Viajes	Identificar los antecedentes y evolución histórica de las agencias de viajes, y explicar el concepto y su importancia en la industria turística.	Inventariar las principales agencias de viajes internacionales y nacionales.	Asumir la responsabilidad y compromiso para el desarrollo de actividades colectivas e individuales de manera proactiva identificando los servicios de viajes y transportación en su entorno. Demostrar proactividad en el desarrollo de productos y servicios turísticos para aprovechar los recursos naturales y culturales de su entorno. Demostrar la capacidad de trabajo en equipo en las actividades a desarrollar para el cumplimiento de sus objetivos y tareas.
Funciones de las Agencias de Viajes	Describir las funciones de las agencias de viajes: Orientadora, intermediaria, productora, comercializadora, financiera y administrativa.	Determinar las funciones de las agencias de viajes.	
Estructura y Clasificación de las Agencias de Viajes	· Explicar la estructura organizacional de las agencias de viajes. Describir las características de las agencias de viajes: - Tipo - Ubicación - Mercado - Servicios Describir los tipos de agencias de viajes: a) Por su magnitud de operación (tamaño): - Agencias mayoristas o wholesaler. - Agencias minoristas o detallistas	Inventariar las principales agencias de viajes internacionales y nacionales. Proponer organigramas de agencias de viajes	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

	- Agencias mixtas b) Por ubicación geográfica: - Agencias emisoras (outgoing). - Agencias receptoras (incoming) - Agencias emisoras-receptoras c) Por el tipo de organizador de viaje: - Agencias turísticas - Agencias especializadas en viajes corporativos - Agencias consolidator d) Por el canal de distribución: - Agencias inplant - Franquicias - Agencias on-line Identificar los tipos de estructura orgánica que rigen a una agencia d viajes: organigrama vertical, horizontal, circular y escalar. Describir el perfil del agente de viajes		
Servicios de las Agencias de Viajes	Explicar los servicios que ofrecen las agencias de viajes: Alojamiento, transportación, alimentos, excursiones, alquiler de autos y autobuses, circuitos y paquetes turísticos, servicio de cruceros, guía de turistas, seguros de viaje, visas y permisos, eventos especiales, espectáculos, eventos culturales, deportivos, ferias y exposiciones, congresos, estudios en el extranjero o intercambios juveniles, seminarios y convenciones.	Proponer agencias de viajes al ofrecer información de servicios turísticos. Proponer servicios de viaje en destinos específicos enfocado a turistas nacionales y extranjeros	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

Uso e importancia del Sistema Global de Distribución (GDS)	Distinguir los sistemas globales de distribución existentes en el ámbito de viajes, tales como: Amadeus, Sabre, Galileo, Worldspan, Travelsky, etc.	Evaluar los sistemas globales de distribución empleados en las agencias de viajes.	
--	---	--	--

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	X
Aprendizaje basado en el pensamiento Tareas de investigación, Aprendizajes colaborativos	Equipo multimedia Equipo de cómputo Internet Videos Revistas especializadas Impresos	Laboratorio / Taller	
		Empresa	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
El estudiante identifica el concepto de las agencias de viaje y su importancia en la industria turística, las funciones, estructura organizacional, características, los servicios, los tipos de agencias de viajes y el perfil del agente de viajes así como los principales sistemas de reservación global.	El estudiante elaborará un catálogo de las principales agencias de viajes de la región a través de un catálogo digital, que incluya: - Datos generales (ubicación, nombre, logo, etc) - Estructura organizacional - Funciones - Perfil de agentes de viajes propuesto - Servicios y tours que ofrece - Sistema global de distribución empleado - Conclusiones - Referencias bibliográficas o electrónicas	Rúbrica Guía de observación

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad de Aprendizaje	II. Servicios de Transportación					
Propósito esperado	El estudiante realizará reservaciones de transportaciones aérea, acuática y terrestre para la comercialización de productos turísticos					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	10	Horas del Saber Hacer	15	Horas Totales	25

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Transportación aérea.	Describir los conceptos relacionados con la transportación aérea Identificar los tipos y clasificación de la transportación aérea, así como los tipos de clientes. Identificar las políticas y requerimientos aplicables a la transportación aérea Identificar el proceso de reservación de transportación aérea Diferenciar el uso y funcionamiento del software especializado en transportación aérea Identificar tipos de visas de acuerdo a la necesidad del pasajero	Gestionar reservaciones aéreas Diagnosticar tipos de pasajeros de acuerdo a la documentación	Asumir la responsabilidad y compromiso para el desarrollo de actividades colectivas e individuales de manera proactiva identificando los servicios de viajes y transportación en su entorno. Demostrar proactividad en el desarrollo de productos y servicios turísticos para aprovechar los recursos naturales y culturales de su entorno.
Transportación acuática	Describir los conceptos relacionados con la transportación acuática Identificar los tipos y clasificación de la transportación acuática, así como los tipos de clientes.	Gestionar reservaciones acuáticas	Demostrar la capacidad de trabajo en equipo en las actividades a desarrollar

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

	Identificar las políticas y requerimientos aplicables de la transportación acuática Identificar el proceso de reservación de transportación acuática		para el cumplimiento de sus objetivos y tareas.
Transporte Terrestre	Describir los conceptos relacionados con la transportación terrestre Identificar los tipos y clasificación de la transportación terrestre Identificar las políticas y requerimientos aplicables a la transportación terrestre Identificar el proceso de reservación de transportación terrestre	Gestionar reservaciones terrestres.	

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	
Simulación Análisis de casos Práctica en laboratorio	Equipo multimedia Equipo de cómputo Internet Video Sistema Globalizador	Laboratorio / Taller	X
		Empresa	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
El estudiante identifica cómo se realizan las reservaciones aéreas, los diferentes tipos de tarifas aéreas, las características de cada pasajero de acuerdo a su edad, los diferentes tipos de documentos que previamente se requieren para la realización de un viaje dependiendo el país de origen.	El estudiante realizará una simulación de un boleto de avión/barco/autobús o tren con un itinerario nacional y uno internacional que contenga: - Destino del viaje y su itinerario. - Tipos de pasajeros. - Requerimientos de los pasajeros y su código. - Tarifas aplicables. - Políticas de viaje. - En su viaje internacional que documentos se requieren para realizarlo.	Guía de observación Rúbrica

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad de Aprendizaje	III. Paquetes Turísticos					
Propósito esperado	El estudiante diseñará paquetes turísticos, cotización y determinación de costos y precios para su comercialización					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	15	Horas del Saber Hacer	25	Horas Totales	40

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Diseño de paquetes turísticos	Diferenciar los conceptos de producto turístico, itinerarios de viaje, circuitos, rutas turísticas y excursiones. Identificar la clasificación de los paquetes turísticos: Por su situación geográfica, temporada, motivaciones, segmento de mercado, número de participantes y los servicios que incluye.	Seleccionar componentes de paquetes turísticos de acuerdo a las necesidades del turista. Seleccionar prestadores de servicios de acuerdo a las características del producto y mercado. Establecer convenios y contratos con los prestadores de servicios turísticos y clientes.	Asumir la responsabilidad y compromiso para el desarrollo de actividades colectivas e individuales de manera proactiva identificando los servicios de viajes y transportación en su entorno.
Cotización de los paquetes turísticos	Explicar el cálculo del precio de los paquetes turísticos considerando los impuestos de servicio con los intermediarios nacionales o internacionales y también las comisiones obtenidas.	Determinar la cotización de los paquetes turísticos	Demostrar proactividad en el desarrollo de productos y servicios turísticos para aprovechar los recursos naturales y culturales de su entorno.
Comercialización	Identificar el proceso de comercialización de un producto o servicio considerando las estrategias de producto, precio, distribución y comunicación.	Diseñar folletos de paquetes turísticos. Seleccionar medios de presentación de paquetes turísticos.	Demostrar la capacidad de trabajo en equipo en las actividades a desarrollar

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

		Evaluar los canales de distribución de los paquetes turísticos.	para el cumplimiento de sus objetivos y tareas. Desarrollar el pensamiento analítico a través de la identificación de conceptos para resolver problemas en su formación académica o su entorno Ejercer liderazgo en la práctica de laboratorio, coordinando las actividades para el buen resultado de la práctica o proceso a desarrollar.
--	--	--	---

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	
		Laboratorio / Taller	
Prácticas en laboratorio Análisis de casos Aprendizajes colaborativos	Equipo multimedia Equipo de cómputo Internet Videos Revistas especializadas Impresos	Empresa	X

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
El estudiante identifica los conceptos de producto turístico, itinerarios de viaje, circuitos, rutas turísticas excursiones, las etapas de elaboración de paquetes	El alumno elaborará una investigación de los servicios turísticos de un destino y	Rúbrica Proyecto

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

turísticos y sus componentes, los procesos de determinación de costos, gastos de operación, precios, beneficios netos de operación y cálculo del mark up, los factores de selección de prestadores de servicio, protocolo de negociación y estructura de los contratos y convenios con prestadores de servicios y clientes así como los medios y canales de presentación de paquetes turísticos.	presentará un paquete turístico que contenga: - Nombre - Tipo de paquete turístico - Itinerario de viaje - Componentes - Duración y vigencia - Precio de venta - Contrato con el cliente Anexos (Cálculo del punto de equilibrio, cotizaciones y justificación de factores de selección de prestadores de servicios, convenios y contratos aplicables y cálculo del mark up, diseño del folleto y canales de distribución) - Conclusiones	
---	---	--

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

Perfil idóneo del docente		
Formación académica	Formación Pedagógica	Experiencia Profesional
Lic. en Turismo Lic. en Gestión y Desarrollo Turístico, Lic. en Administración de Empresas Turísticas, o a fin. Certificación de guía de turistas.	Manejo de herramientas didácticas para enseñanza-aprendizaje. Herramientas de evaluación, Técnicas de manejo de grupos. Manejo de estrategias de aprendizaje basado en competencias, proceso de evaluación innovadoras, capacidad de manejo de grupos y conflictos.	Dos años de experiencia docente Dos años de experiencia laboral como agente de ventas en agencias de viajes, tour operadoras, agencias DMC, Oficinas de Turismo, o Guía Turístico

Referencias bibliográficas					
Autor	Año	Título del documento	Lugar de publicación	Editorial	ISBN
Pablos Torrego, Sergio	2022	Agencias de Viaje 3.0, de los viajes del ferrocarril a vapor a los viajes aeroespaciales.		Publicación independiente	9798429565941
Cajal Mabel	2022	Marketing turístico para las nuevas generaciones de viajeros.		Publicación independiente	9798357900494
Socías Marcel, Cuadrado Jordi	2018	Cómo funciona un aeropuerto.	Paidotribo México		9788434205093
De la Torre, Francisco	2016	Estructura y Operación	CDMX, México	Trillas	9786071704429
Acerenza, Miguel Ángel	2012	Agencias de viajes: Operación y plan de negocios.	CDMX, México	Trillas	9786071705006
Martín, Cecilia	1984	Manual práctico para el agente de viajes.	CDMX, México.	Fernández Editores	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

Foster L., Dennis	1993	Agencia de viajes, administración y operación.	México	McGraw-Hill	
-------------------	------	--	--------	-------------	--

Referencias digitales			
Autor	Fecha de recuperación	Título del documento	Vínculo
SABRE	2024	SABRE holdings.	http://www.sabre.com/home/our_brands
IATA	2024	International Air Transport Association.	http://www.iata.org/about/Pages/index.aspx
IATA	2024	MPD virtual BSPlink. Manual para agencias.	http://www.iata.org/worldwide/latin_america/mexico/Documents/manual_agente_mpd_virtual.pdf
Gil Soto, E. y F. J. García Rodríguez	2024	Sistemas de reservas on line y ventajas competitivas en la estrategia del negocio turístico.	www.ti.usc.es/lugo-xiii-hispanolusas/pdf/01 ESTRATEGIA/19_gil_garcia.pdf
Budget	2024	Renta de autos	www.budget.com
AVIS	2024	Renta de autos	https://www.avis.com.mx
TTUR	2024	Renta de autobuses	https://ttur.com.mx
Primera Plus	2024	Servicio de Autobús	https://www.primeraplus.com.mx
Royal Caribbean	2024	Cruceros	https://www.royalcaribbean.com
Costa Cruises	2024	Cruceros	https://costacruises.com
American Airlines	2024	Aerolínea	https://www.aa.com
Volaris	2024	Aerolínea	https://www.volaris.com

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

Aeroméxico	2024	Aerolínea	https://www.aeromexico.com
Iberia	2024	Aerolínea	https://www.iberia.com
Chepe Express	2024	Ferrocarril	https://www.chepe.mx
Rail Europe	2024	Tren	https://www.raileurope.com

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	