

## ADMINISTRACIÓN AVANZADA

### Administración de agencias de viaje

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN PLAN DE ESTUDIOS DE LA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN Sistema Escolarizado: Modalidad Presencial Programa de Estudios de la asignatura		
<b>Administración de agencias de viaje</b>			
<b>Clave</b>	<b>Semestre</b>	<b>Créditos</b>	<b>Campo de conocimiento:</b> Administración avanzada
	7° - 8°	8	<b>Eje de formación:</b> Profesionalización
<b>Modalidad</b>	Curso ( X ) Taller ( ) Lab ( ) Seminario ( ) Otros (especificar)	<b>Tipo</b>	T ( X ) P ( ) T/P ( )
<b>Carácter</b>	Obligatorio ( )    Optativo ( X ) Obligatorio E ( )    Optativo E ( )	<b>Horas</b>	
<b>Duración</b> (Número de semanas)	16	<b>Semana</b>	<b>Semestre</b>
		Teóricas: 4	Teóricas: 64
		Prácticas: 0	Prácticas: 0
		Total: 4	Total: 64
<b>Seriación</b>			
Ninguna ( )			
Obligatoria ( )			
<b>Asignatura antecedente</b>			
<b>Asignatura subsecuente</b>			
<b>Indicativa ( X )</b>			
<b>Asignatura antecedente</b>	Dirección		
<b>Asignatura subsecuente</b>	Ninguna		

**Objetivo general:**

Al finalizar el curso, el alumnado analizará el funcionamiento de las agencias de viaje, su relación con otras empresas y en particular con organismos prestadores de servicios turísticos para generar propuestas de servicios integrales para operarse en las agencias de viaje, con un enfoque estratégico, tecnológico, incluyente, sostenible, ético y de responsabilidad social.

**Objetivos particulares**

Al finalizar la unidad, el alumnado:

1. Describirá las características generales de las agencias de viaje, las ventajas de las modalidades de éstas y su estructura básica.
2. Describirá mediante ejemplos los aspectos legales y fiscales que generan las actividades de las agencias de viaje.
3. Conocerá las principales estrategias de venta de las agencias de viaje mediante ejemplos.
4. Identificará las características de los proveedores de servicios de las agencias de viaje mediante ejemplos.
5. Relacionará los servicios hoteleros con los servicios que ofrecen las agencias de viaje mediante ejemplos.
6. Relacionará los servicios restauranteros con los servicios que ofrecen las agencias de viaje mediante ejemplos.
7. Relacionará los servicios de las líneas aérea con los servicios que ofrecen las agencias de viaje mediante ejemplos.
8. Relacionará los servicios de las líneas de autobús con los servicios que ofrecen las agencias de viaje mediante ejemplos.
9. Describirá las características de otros modelos de negocio en la intermediación de servicios turísticos.
10. Diseñará un plan de servicios turísticos para operarse en las agencias de viaje.

<b>Índice temático</b>			
<b>Unidad</b>	<b>Tema</b>	<b>Horas Semestre</b>	
		<b>Teóricas</b>	<b>Prácticas</b>
<b>1</b>	Agencias de viaje, modalidades y estructura	6	0
<b>2</b>	Aspectos legales y fiscales de la operación de las agencias de viajes	8	0
<b>3</b>	Estrategias de venta y diversificación de productos	8	0
<b>4</b>	Administración de proveedores de servicios	8	0
<b>5</b>	Aspectos generales de los servicios hoteleros	4	0
<b>6</b>	Aspectos generales de los servicios restauranteros	4	0
<b>7</b>	Aspectos generales de los servicios de las líneas aéreas	4	0
<b>8</b>	Aspectos generales de los servicios de líneas de autobuses	4	0

9	Otros modelos de negocio en la intermediación de servicios turísticos	4	0
10	Planeación de productos turísticos (convencionales, ecoturismo, turismo alternativo, deportivo)	14	0
<b>Total</b>		64	

<b>Contenidos temáticos</b>	
<b>Subtemas</b>	
<b>Temas</b>	
<b>1</b>	<b>1. Agencias de viaje, modalidades y estructura</b>
	1.1. Características de las agencias de viajes, 1.2. Modalidades, tipos y tamaño de agencias de viaje, ventajas y desventajas. 1.3. Estructura básica de las agencias de viaje. 1.4. Las agencias de viaje y las TIC.
<b>2</b>	<b>2. Aspectos legales y fiscales de la operación de las agencias de viajes</b>
	2.1. Aspectos legales de las agencias de viaje. 2.2. Aspectos fiscales de las agencias de viaje.
<b>3</b>	<b>3. Estrategias de venta y diversificación de productos</b>
	3.1. Productos y servicios de las agencias de viaje. 3.2. Diversificación de productos en las agencias de viaje. 3.3. Estrategias de mercadotecnia para promocionar y vender sus productos y servicios.
<b>4</b>	<b>4. Administración de proveedores de servicios</b>
	4.1. Principales proveedores de servicios y productos a las agencias de viaje. 4.2. Cadena de valor en las agencias de viaje.
<b>5</b>	<b>5. Aspectos generales de los servicios hoteleros</b>
	5.1. Características de la industria hotelera. 5.2. Tipos de convenios de los hoteles con agencias de viaje.
<b>6</b>	<b>6. Aspectos generales de los servicios restauranteros</b>
	6.1. Características de la industria restaurantera. 6.2. Tipos de convenios de los restaurantes con agencias de viaje.
<b>7</b>	<b>7. Aspectos generales de los servicios de las líneas aéreas</b>
	7.1. Características de las líneas aéreas. 7.2. Tipos de convenios de las líneas aéreas con agencias de viaje.
<b>8</b>	<b>8. Aspectos generales de los servicios de líneas de autobuses</b>
	8.1. Características de la industria del transporte terrestre. 8.2. Tipos de convenios del transporte terrestre con agencias de viaje.
<b>9</b>	<b>9. Otros modelos de negocio en la intermediación de servicios turísticos</b>
	9.1. Modelos tradicionales vs. Modelos innovadores de servicios turísticos.
<b>10</b>	<b>10. Planeación de productos turísticos (convencionales, ecoturismo, turismo alternativo, deportivo)</b>
	10.1. Elementos para la elaboración de un plan de servicios turísticos (turismo convencional, ecoturismo, turismo alternativo, turismo deportivo, etc.).

<b>Estrategias didácticas</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Aprendizaje basado en problemas</li> <li>◦ Aprendizaje colaborativo</li> <li>◦ Desarrollo de proyectos</li> <li>◦ Trabajos de investigación</li> <li>◦ Exposición por parte del profesor</li> <li>◦ Elaboración de infografías</li> <li>◦ Elaboración de mapas mentales y mapas conceptuales</li> </ul>

<b>Evaluación del aprendizaje</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Trabajo escrito</li> <li>◦ Desarrollar un proyecto</li> <li>◦ Autoevaluación</li> <li>◦ Evaluación entre pares</li> <li>◦ Diarios de clase</li> </ul>

<b>Perfil profesiográfico del docente</b>	
<b>Título o grado</b>	Licenciatura en Administración o áreas afines, preferentemente Maestría en Administración o experiencia equivalente.
<b>Experiencia docente</b>	Mínima de 3 años o más a nivel medio superior, superior o posgrado y tener evaluaciones que muestren un excelente desempeño como profesor.
<b>Otras características</b>	<p>Experiencia profesional en administración de agencia de viajes u organizaciones vinculadas con el sector turístico por espacio mínimo de tres años.</p> <p>Mostrar habilidades didácticas mediante la planeación y presentación de un tema del programa.</p> <p>Compartir, respetar y fomentar los valores fundamentales que orientan a la Universidad Nacional Autónoma de México.</p> <p>Para profesores(as) de nuevo ingreso: Haber aprobado el “Curso Fundamental para profesores de Nuevo Ingreso (Didáctica Básica)” que imparte la Facultad de Contaduría y Administración, así como cubrir satisfactoriamente los requisitos impuestos por el departamento de selección y reclutamiento de la Facultad de Contaduría y Administración.</p> <p>Para profesores(as) que ya imparten clases en la Facultad: Haber participado recientemente en cursos de actualización docente y de actualización disciplinar con un mínimo de 20 horas.</p>

<b>Bibliografía básica</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Acerenza, M. A. (2010). <i>Agencia de viajes, Operación y plan de negocios</i>. México: Trillas.</li> <li>◦ Alber, I. (2015). <i>Gestión, productos y servicios de las agencias de viaje</i>. Madrid: Ediciones Universitarias Ramón Areces.</li> <li>◦ Badillo, S. (2014). <i>Procesos económicos-administrativos en agencias de viaje</i>. Málaga: IC Editorial.</li> <li>◦ De la Torre, F. (2010). <i>Agencias de viajes: estructuras y operación</i>. México: Trillas.</li> <li>◦ Rodríguez-Zulaica, A. (Coord.) (2016). <i>¿Cómo gestionar una agencia de viajes en internet?</i> Barcelona: UOC.</li> </ul>

### **Bibliografía complementaria**

- Boullón, R. (2002). *Las Actividades Turísticas y Recreativas*. (5ª ed.), México: Editorial Trillas.
- Boullón, R. (2003). *Planeación del Espacio Turístico*. (3ª ed.), México: Editorial Trillas.
- Jiménez, C. (2003). *Productos y destinos turísticos nacionales e internacionales (hotelería y turismo)*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Jiménez, C. (2006). *Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Krajewski, L. y Ritzman, L. (2000). *Administración de Operaciones; estrategia y análisis* (5ª ed.). México, Prentice Hall.
- Krajewski, L., Ritzman, L. y Malhotra, M. (2008). *Administración de operaciones; procesos y cadenas de valor*. (8ª ed.). México: Prentice Hall.