



MINISTERIO DE EDUCACION
INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACION PÚBLICO
"HONORIO DELGADO ESPINOZA"
CAYMA - AREQUIPA

PROGRAMACION CURRICULAR POR MODULOS

MINISTERIO DE EDUCACION
I.E.S.T.P. HONORIO DELGADO ESPINOZA
SECRETARIA DE JEFATURAS DE AREA
FECHA: 12 AGO 2019
Exp. No: Fotos:
Firma: *[Firma]* Hora: 8:18

I. DATOS GENERALES

CARRERA PROFESIONAL: ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE HOSTELERIA
MODULO: ADMINISTRACION DE RESERVAS Y RECEPCION

NOMBRE DE LA UNIDAD DIDACTICA : SERVICIO DE TRANSPORTE Y AGENCIAS DE VIAJE

Nº de Semanas	18	Nº Horas Teóricas Unidad Didáctica	45	Nº Prácticas Unidad Didáctica	10	Semestre	VI	II. UNIDAD DE COMPETENCIA ASOCIADA AL MODULO Administrar y gestionar por medio de métodos y técnicas diversos procesos del Área de Recepción y Reservas así como aplicación del Marketing.
Nº Horas Módulo	846	Nº Horas Prácticas Unidad Didáctica	45	Periodo Lectivo	2019-II	Nº Capacidad Terminal	1	
Nº Horas de Practicas	20	Nº Horas Semana Unidad Didáctica	05	Inicio	12/08/19	Nº de Actividades	16	
Nº de Módulo	03	Nº Horas Semestral	90	Termino	13/12/19	Tecnológico	X	
Créditos Módulo	36	Créditos de la U.D.	4					

Nº	DOCENTES DEL MODULO	PERFIL DOCENTE	DOCENTES UNIDAD DIDACTICA	TURNO	SECCION	REQUISITOS DE APROBACION
01	Lic Luz Calderón	Lic. En Administración	Servicio de transporte y agencias de viaje	M-N	Única	Asistencia mínima 70% Presentación de trabajos. Nota aprobatoria de 13
02	Econ. Leonel Prado Apaza	Economista	Marketing hotelero	M-N	Única	
03	Econ. Julio Aguilar López	Economista	Proyecto de desarrollo hotelero		Única	
04						

III. CAPACIDAD TERMINAL DE LA UNIDAD DIDACTICA

Reconoce a las agencias de viaje como empresas turísticas que cumplen diversas funciones según normas y procedimientos establecidos considerando eficiencia, y la responsabilidad en el buen servicio.

IV. BIBLIOGRAFIA BÁSICA

El tour operador	Castillo Yui Cecilia	PAGINA WEB
Agencias de viaje administración y operación Editorial Mc.Graw hill	-Foster Dennis- Gestión y técnicas de A.V Piñole	http://www.mincetur.gov.pe/WP/MPB_Agencias_de_viaje

Vº Bº Jefe de Unidad Académica (Sello y Firma)	REVISADO	1	Firma(s) de Docente(s) Fecha de presentación: 12/08/2019	
	 Jefe de Área Académica (Sello y Firma)	2		
		3		
		4		
		5		

Fecha: / /

Fecha: 12/08/19

PROGRAMACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA:

UNIDAD DIDÁCTICA : SERVIVIO DE TRANSPORTE Y AGENCIAS DE VIAJE.

Perfil de egreso del estudiante: Administrar y gestionar los recursos humanos materiales , logísticos y comerciales de los servicios que oferta la em hotelera así como la utilización de métodos y técnicas para operar las tareas propias de cada área en los establecimientos de hospedaje, restaurant y a según los criterios de eficiencia, ética , seguridad, calidad y responsabilidad ambiental.

UNIDAD DE COMPETENCIA ASOCIADA AL MODULO	CAPACIDAD	INDICADORES DE LOGRO	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	HORAS Y FECHAS
Administra y gestiona el área de recepción y reservas utilizando métodos y técnicas actualizadas de marketing y de innovación.	Reconoce a las agencias de viaje como empresas turísticas que cumplen diversas funciones según normas y procedimientos establecidos considerando la eficiencia, y la responsabilidad en el buen servicio.	<p>Describe los servicios de transporte y de agencias de viaje.</p> <p>Explica la importancia del recurso humano.</p> <p>Identifica las estructuras del servicio de transporte y de agencias de viaje.</p> <p>Explica las funciones del agente de viajes</p> <p>Reconoce la operatividad de las agencias de viaje</p> <p>Utiliza la información adecuada de acuerdo a los requerimientos</p> <p>Conoce las normas del reglamento y su aplicación.</p>	<p>Semana 1.Las empresas turísticas. Y AA.VV Definiciones. • Importancia</p> <p>Semana 2 • Objetivos • Características • Funciones de las agencias de viajes</p> <p>Semana 3.Clasificacion de las agencias de viajes</p> <p>Semana 4.Organigramas de las agencias de viajes. • Organigramas según su clasificación.</p> <p>Semana.5.- Funciones Descripción de cargos .Modalidades de los servicios que prestan las AA.VV. Factores importantes que influyen en el éxito de una agencia de viajes.</p> <p>Semana 6. El perfil del agente Operatividad en las agencias de viaje • Las inscripciones y afiliaciones • Los clientes • La persona que atiende al publico-caunter</p> <p>Semana 7 y8.-Legislación de las AA.VV. análisis e interpretación.</p> <p>Semana 9 .calidad en los servicios y organismos ligados al turismo. Viaje de estudios.</p>	<p style="text-align: center;">90 horas</p> <p style="text-align: center;">Inicio 12/08/19 Termino 13/12/19</p>

Describe los sistemas de reservaciones y ventas

Describe los esquemas y tipos de ventas.

Explica las bases para negociación en una venta y los argumentos que usa las agencias de viajes.

-Explica los procedimientos para elaborar cartera de clientes.

Describe la información para la venta de espacios en hoteles, aerolíneas, cruceros ,etc.

-Identifica la estructura y gestión del mercado turístico.

Explica la elaboración de paquetes y circuitos turísticos.-Elabora paquetes y circuitos turísticos..

Desarrolla una actitud positiva en el trabajo de interrelación con las personas y empresas.

Semana 10. El sistema de reservaciones

- Pasos para efectuar una reserva.
- Importancia de los sistemas de reservas .

Semana 11 definición de tarifas. documentos.

- Itinerarios.
- Tipos de viaje
- Diagramas de ruta
- Diferencia horaria.
- Los códigos, tarifas.

Sem.12.Esquemas y tipos de ventas..

- Ventas directas internet..
- Detección de clientes.
- Argumentos que se usa para negociar una venta en las agencias de viaje.

Cierre de venta y post-venta

La cartera de clientes Información para venta de reservaciones aerolíneas, transporte etc..
Hoteles cruceros renta de autos.

Sem.13y 14

El producto turístico estructura ,fenómeno y gestión del mercado turístico

Comercialización de paquetes turísticos.

- Elaboración de Los circuitos turísticos .

Sem. 15 el boletaje

Las condiciones de los contratos

- Las sobreventas-overbooking
- Las cancelaciones.
- Documentos de cobranza
- reportes de ventas

Sem 16..Proceso para obtener visas y pasaportes, seguros.

Recomendaciones del vuelo.

Recomendaciones del viaje. Coaching personal.
las buenas practicas..

Sem 17 y18. Evaluación y Recuperación.