



Nombre de la asignatura: OPERACIÓN TURÍSTICA 0

a) Generalidades

		Código:	OTU 0	Duración del Ciclo en Semanas:	16
Prerrequisito (s):	18 materias	Ciclo Académico:	VII	Duración /Hora Clase Minutos:	50
		Área:	Especializada	Número /Hora Clase por Ciclo:	64
		U.V.:	3	Horas Teóricas/ Semanales:	2
				Horas Prácticas/ Semanales:	2

b) Descripción de la Asignatura:

La materia comprende la aplicación del conocimiento teórico del proceso administrativo y de emprendedurismo, desarrollando en los estudiantes competencias de emprendedores en la creación de un operador de turismo y/o desempeñar puestos de servicio al cliente o de técnicos en una agencia de transporte terrestre, agencia de viajes u operador de turismo: diseñando, ejecutando y evaluando tours al interior del país, para excursionistas y/o turistas nacionales e internacionales.

c) Objetivo General de la Asignatura:

Objetivo Cognitivo: Identificar los aspectos que caracterizan a los emprendedores, las etapas del proceso administrativo, la normativa salvadoreña de un operador de turismo, el procedimiento para su creación y legalización; así como también, la normativa salvadoreña de guía turístico, para ofrecer tours temáticos a nivel nacional.

Objetivo Procedimental: Crear excursiones a nivel nacional basados en la normativa salvadoreña de operador de turismo, de guías turísticos y al mercado meta, comercializarlos y venderlos.

Objetivo Actitudinal: Proponer servicios turísticos atractivos a los diferentes mercados, con calidad de atención al cliente; practicando



funciones de guía turístico, atención al cliente, técnico turístico y así adquirir la competencia necesaria en ese campo.

d) Contenidos:

UNIDAD I PERFIL DEL EMPRENDEDOR

Contenido:

- 1.1 Concepto de emprendedor
- 1.2 Emprendedores y empresarios
- 1.3 Componentes de la Iniciativa Emprendedora
 - 1.3.1 Fuerzas Internas
 - 1.3.2 Fuerzas externas

UNIDAD II OPERADOR DE TURISMO

Contenido:

- 2.1 Definición y Funciones de un Operador de Turismo
- 2.2 Clasificación de Operadores de Turismo.
- 2.3 Organización de un Operador de Turismo.
- 2.4 Manual de organización de un Operador de Turismo.
 - 2.4.1 Nominación, logo y lema.
 - 2.4.2 Misión, visión, valores y objetivos.
 - 2.4.3 Organigrama.
 - 2.4.4 Estructuración y Funciones de las áreas de organización
 - 2.4.5 Cargos, funciones generales y específicas, competencias, formación, habilidades y experiencia requeridos.
- 2.5 Manual de procedimientos del Operador de Turismo.
 - 2.5.1 Recepción, Atención, Seguimiento y Despedida de excursionistas.
 - 2.5.2 Recepción y tratamiento de sugerencias y reclamos de excursionistas.
 - 2.5.3 Servicios de emergencia, médicos, hospitales y asistencia médica para los excursionistas.
 - 2.5.4 Servicios de reservas y ventas de paquetes turísticos.
- 2.6 Procedimiento para legalizar un operador de turismo
- 2.7 Procedimiento registrar una empresa turística en el Registro Nacional de Turismo.
- 2.8 Estados financieros iniciales: Balance general, Capital inicial.
- 2.9 Instrumentos de control interno y para la ejecución de tours.



UNIDAD III DISEÑO DE UN PAQUETE TURÍSTICO

Contenido:

- 3.1 Temática del paquete turístico.
- 3.2 Destinos, nominación, logo y lema del paquete turístico.
- 3.3 Productos y/o servicios que incluye, servicios opcionales y precios.
- 3.4 Proveedores de Servicios Turísticos a contratar y alternativos
 - 3.4.1 Agencias de Viajes
 - 3.4.2 Establecimientos de alojamiento turístico
 - 3.4.3 Establecimientos de alimentación
 - 3.4.4 Transporte turístico
 - 3.4.5 Guías Turísticos
- 3.5 Programa turístico.
 - 3.5.1 Itinerario
 - 3.5.2 Tarifas
 - 3.5.3 Servicios
 - 3.5.4 Actividades del viaje.
 - 3.5.5 Postales, afiches y hojas volantes u otro material promocional

UNIDAD IV COMERCIALIZACIÓN Y MERCADEO DEL PAQUETE TURÍSTICO

Contenido:

- 4.1 Tarifas aplicable al Paquete Turístico
 - 4.1.1 Costos fijos
 - 4.1.2 Costos variables
- 4.2 Ganancia y precio de venta.
- 4.3 Formas de pago a intermediarios
- 4.4 Características de los paquetes turísticos y promociones.
- 4.5 Condiciones de venta clientes e intermediarios.
- 4.6 Servicio de reservas y ventas
- 4.7 Feria de Operadores de Turismo.

UNIDAD V: EL ROL DEL GUÍA TURÍSTICO

Contenido:

- 5.1 Funciones del guía de turismo
- 5.2 Clasificación e Importancia del guía de turismo
- 5.3 Requisitos básicos de postulación para guías de turismo independientemente de la especialidad conocimiento, habilidad y destrezas (experiencia).



5.4 Competencias generales de los guías independiente de la especialidad

5.5 Cualidades de un buen guía de turismo

5.6 Requisitos en su desempeño como guía de turismo

e) Estrategia Metodológica:

El desarrollo del programa permite el aprendizaje del estudiante a partir de los elementos que el docente proporcione en un 40% del total de horas del programa, mediante:

Clases Magistrales: explicando cada unidad a fin de que los estudiantes presenten dudas y éstas sean evacuadas por el docente. El docente puede apoyarse con conferencias de profesionales referentes del Sector Turismo y de la Operación Turística, con el propósito de generar un valor adicional a las competencias de los estudiantes.

Dinámicas Grupales: ayudarán al estudiante en la comprensión y aplicación de las técnicas de investigación de mercados turísticos.

En el 60% de horas restantes se realizarán actividades de aprendizaje, tales como organizar un operador turístico, diseñar un paquete turístico, comercializarlo, venderlo y evaluar su ejecución. Para ésta etapa el docente podrá apoyarse en:

Visitas a Destinos con algún grado de potencial turístico, empresas e instituciones relacionadas con el sector.

f) Bibliografía:

Nombre de la Obra	Autor	Casa editora	País	Año de edición	Número de ejemplares en biblioteca
Administración I y II	Serrano Ramírez, Américo Alexis	Talleres Gráficos UCA	El Salvador	2000	17
Los nuevos negocios turísticos.	Puig, Adela	Valletta Ediciones	Argentina	2006	3
Técnicas de ventas en agencias de viajes	Secretaría de	Limusa / Noriega.	México	1988	3



	Turismo				
ORGANIZACIÓN DE REUNIONES	BUENDIA , JOSE MARIA	TRILLAS	MEXICO	2009	3
TURISMO Planeación, Administración y perspectivas.	Goeldner Richie	LIMUSA WILEY	Mexico	2011	*
EMPRENDEDOR, Crear su propia empresa	Silva, Jorge Enrique	Alfaomega	México		*
Manual del guía	López Arranz, José	Laertes Ediciones S. A.	España		*

*En proceso de adquisición