



## Plan de Estudios de la Carrera de Licenciatura en Turismo.

Nombre de la Asignatura: OPERACIÓN TURÍSTICA 0

### a) Generalidades:

		<b>Código:</b>	OTU 0	<b>Duración del Ciclo en Semanas:</b>	16
<b>Prerrequisito (s):</b>	18 Materias aprobadas	<b>Ciclo Académico:</b>	V	<b>Duración /Hora Clase Minutos:</b>	50
		<b>Área curricular:</b>	Profesional	<b>Número /Hora Clase por Ciclo:</b>	64
		<b>U.V.:</b>	3	<b>Horas Teóricas/ Semanales:</b>	2
				<b>Horas Prácticas/ Semanales:</b>	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) Objetivos Generales de la Asignatura:

#### 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.



## **Plan de Estudios de la Carrera de Licenciatura en Turismo.**

### **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.

### **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.



## **Plan de Estudios de la Carrera de Licenciatura en Turismo.**

- 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.



## Plan de Estudios de la Carrera de Licenciatura en Turismo.

- 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 el 50% del total de horas, las cuales serán impartidas de forma teórica mediante:

*Clases magistrales*, explicando cada unidad a fin de que los estudiantes presenten dudas y éstas sean evacuadas por el docente.

*Dinámicas Grupales*: con las cuales ayudará al estudiante en la comprensión y aplicación de las técnicas de investigación de mercados.

El 50% de las horas restantes se deberá utilizar en actividades prácticas de aprendizaje, tales como:

*Prácticas de aplicación de casos y elaboración de proyectos*: Servirán para consolidar los conceptos y métodos explicados en las clases magistrales; asimismo, comprobar que el estudiante efectivamente adquirió los conocimientos y las capacidades de aplicación de conocimientos propias de la cátedra.

*Exposiciones Grupales*: Contribuirá a los estudiantes a argumentar y defender las ideas propuestas.



### Plan de Estudios de la Carrera de Licenciatura en Turismo.

*Investigaciones Bibliográficas y de campo:* Permitirán al estudiante, reunir, interpretar y analizar información, para profundizar en el conocimiento de la materia.

#### f) Bibliografía:

Nombre de la Obra	Autor	Casa editora	País	Año de edición	Número de ejemplares en biblioteca
ADMINISTRACIÓN I y II	Serrano Ramirez, Américo Alexis	Talleres Gráficos UCA	El Salvador	2000	17
Técnicas de ventas en agencias de viajes	Secretaría de Turismo	Limusa / Noriega.	México	1988	3
ORGANIZACIÓN DE REUNIONES	BUENDIA, JOSE MARIA	TRILLAS	MEXICO	2009	3 Uno es de 1991 y 2 son de 2009
LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS Y RECREACIONALES	Boullón, Roberto	Trillas S.A. de C.V.	México	2002	1
GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EMPRESAS TURÍSTICAS, 2ª. Ed.	CÉSAR RAMÍREZ CAVAS SA	Trillas S.A. de C.V.	México	2003	1
MANUAL PARA LA CREACIÓN DE EMPRESAS, 3a.ed.	Galindo Ruíz, Carlos Julio	ECOE, Ediciones	Bogotá	2007	*
AGENCIAS DE VIAJES: Organización y operación	Acerenza, Miguel Ángel	Trillas S.A. de C.V.	México	2001	*

\* En proceso de adquisición