



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

Paquete Didáctico

Datos generales	
Unidad académica:	Chetumal () Cozumel (x) Playa del Carmen () Cancún ()
División académica/Dirección General de Bienestar Estudiantil:	DCI () DCPH () DCS () DCSEA () DICA () DDS (x) UAPC () DGBE ()
Departamento académico:	
Programa Educativo:	Licenciatura en gestión de servicios turísticos
Nombre de la asignatura:	Gestión de operadoras de servicios turísticos.
Clave de la asignatura:	ACPGT-117
Nombre del Docente:	Angel Ambrosio Hernandez Rivero
Horario y Aula:	16:00-18:00/202
Total de horas del curso:	64

Competencias / Objetivos genéricos que se favorecen	Identificar los procesos necesarios en la operación, para definir su importancia en el sector servicios según los lineamientos legales. Adquirir técnicas operativas para la gestión de empresas turísticas minoristas. Analizar los servicios turísticos ofrecidos por las Operadoras Minoristas y la relación que tienen con la actividad turística en los destinos. Tener una marcada orientación de servicio al cliente.
Competencia / Objetivo disciplinar de la asignatura:	Gestionar procesos operativos del ámbito de intermediación turística. Capacidad de trabajo en equipo (con habilidades interpersonales). Habilidad para trabajar en forma autónoma. Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. Conocimientos sobre el área de estudios y la profesión. Capacidad de motivar y conducir a metas comunes. Orientación y servicio al cliente (Actitud de servicio al cliente).
Propósito ó Justificación de la Asignatura:	Propósito ó Justificación de la Asignatura: Proporcionar al alumno la formación teórico-práctica adecuada para la gestión de organizaciones relacionadas con el turismo, así como diferenciar, innovar y diseñar productos y servicios turísticos, acordes a las características y recursos locales y estatales.
Código de comportamiento:	Alumno/a: <ul style="list-style-type: none">- Llegar puntualmente a la hora de clase.- Respetar a los miembros de la comunidad universitaria.- Evitar el consumo de alimentos durante la clase.- Cumplir en tiempo y forma las actividades del curso.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener limpia y en orden las instalaciones de la institución. - Evitar plagio académico en cualquiera de sus modalidades. Esta falta será notificada al Jefe del Departamento Académico. - Utilizar el dispositivo móvil durante la clase con fines académicos autorizados por el docente. - Participar proactivamente y estar en disposición para el trabajo colaborativo durante la clase. <p>Docente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respetar a los miembros de la comunidad universitaria. - Mostrar disponibilidad y apertura al intercambio de ideas. - Diversificar los métodos y técnicas de evaluación del aprendizaje. - Llegar puntualmente a la hora de clase. - Cumplir en tiempo y forma con el objetivo de aprendizaje del curso.
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Unidad I. Legislación Turística.

Competencia/Objetivo de la Unidad

Identificar los procesos necesarios de operación, para difundir su importancia en el sector servicios según los lineamientos legales.

Unidad I	<i>Legislación Turística.</i>					
Semana ó sesión	Temas	# de horas	Resultados de aprendizaje/objetivo específico del tema	Estrategias de enseñanza-aprendizaje del docente (instructivo)	Actividades de aprendizaje del alumno	Productos esperados/evidencias de aprendizaje
	Registro Nacional de Turismo.	3	Los alumnos serán capaces de conocer que tipos de servicios turísticos se deben de registrar en el RNT, los requisitos que se requieren, los beneficios que se obtienen por registrarse y de igual forma las consecuencias de no hacerlo.	Clase en la plataforma Microsoft Teams. Videos acerca del tema. Foro de la clase para aclarar dudas	Los alumnos entregaran un resumen del tema, Registro Nacional de turismo, en el cual plasmen los puntos aprendidos.	Resumen del tema, Registro Nacional de Turismo.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

4 semanas	Derechos y obligaciones de los prestadores de servicios y turistas	3	Los alumnos conocerán los derechos y obligaciones de un prestador de servicios turísticos, así como los derechos y obligaciones que tienen los turistas al pernoctar en un lugar turístico.	<p>en la plataforma Moodle.</p> <p>Clase en la plataforma Microsoft Teams.</p> <p>Videos del tema</p> <p>Lectura Ley Federal de Turismo.</p> <p>Foro de la clase para aclarar dudas en la plataforma Moodle.</p>	<p>Resumen del tema, los alumnos deberán de identificar los derechos y obligaciones de los prestadores de servicios y turistas, se tomara en cuenta el contenido, coherencia, ortografía y la expresión escrita del tema.</p>	<p>Resumen del tema, Derechos y obligaciones de los prestadores de servicios y turistas</p>
	Contrato de servicios Turísticos.	3	Los alumnos conocerán a detalle que es un contrato de servicios turísticos, los involucrados y sus cláusulas.	<p>Clase en la plataforma Microsoft Teams.</p> <p>Videos del tema</p> <p>Lectura a un contrato de prestador de servicios</p>	<p>Los alumnos entregaran un mapa conceptual en los cuales plasmaran los puntos de un contrato de servicios turísticos, y expondrán sus ideas.</p>	<p>Mapa conceptual, del contrato de servicios turísticos.</p>



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

	Protección al consumidor en los servicios.	2	El alumno identificara el concepto de consumidor, así como el de proveedor, conocerá las disposiciones generales para la protección del consumidor según la ley de protección al consumidor.	Clase en la plataforma Microsoft Teams. Lectura a la ley de protección al consumidor.	Elaborar un resumen del tema. Protección al consumidor en los servicios, en el cual el alumno deberá desarrollar sus conocimientos del tema.	Resumen del tema Protección al consumidor en los servicios.
	Promociones y ofertas.	2	El alumno aprenderá las leyes que rigen las promociones y ofertas, sus reglas y de qué forma se aplican en los servicios turísticos.	Clase en la plataforma Microsoft teams. Lectura a la ley de protección al consumidor, de las promociones y ofertas.	Los alumnos entregaran un mapa conceptual del tema promociones y ofertas, el cual deberá incluir, el concepto principal, conceptos subordinados y estructura.	Los alumnos entregaran un mapa conceptual del tema promociones y ofertas.
	Normas oficiales Mexicanas y turismo.	3	El alumno conocerá las principales NOM vigentes en México y que rigen al turismo.	Clase en la plataforma Microsoft teams. Lectura a las NOM.	Los alumnos entregaran un ensayo general de todos los temas vistos en la primera unidad, el cual deberá contener lo siguiente: Introducción, desarrollo, argumento, comprensión del tema, ortografía,	Los alumnos entregaran un ensayo de los temas vistos en la primera unidad.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

					conclusión y propuesta.	
Unidad II. Operación de servicios.						
Competencia/Objetivo de la Unidad						
Adquirir técnicas operativas para la gestión de empresas minoristas						
Unidad II	Operación de servicios.					
Semana ó sesión	Temas	# de horas	Resultados de aprendizaje/objetivo específico del tema	Estrategias de enseñanza-aprendizaje del docente (instructivo)	Actividades de aprendizaje del alumno	Productos esperados/evidencias de aprendizaje
	Programación de servicios.	4	El alumno podrá realizar programaciones de servicios en base a lo aprendido en clase, aprenderá los pasos a seguir tales como: Identificar la demanda, estudiar la competencia, diseñar el viaje, cotizar el viaje, formalizar el viaje, entregar documentos del viaje y por ultimo brindar el servicio.	Clase Microsoft Teams. Apoyo de material en Moodle. Foro de clase, para aclarar dudas en la plataforma Moodle.	Realizar una programación de un viaje, en el cual se evaluarán los pasos a seguir vistos en clases.	Los alumnos entregaran una programación de un viaje.
	Crédito y pago de servicios entre prestadores.	2	El alumno conocerá las cláusulas del contrato de prestación de servicios, en el cual se plantean las condiciones de crédito que se	Clase Microsoft Teams. Apoyo de material en Moodle.	Elaborar un contrato de servicios turísticos, en el cual expongan las condiciones de crédito y pago.	Los alumnos entregaran un contrato de servicios turísticos.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

4 semanas	Manejo de cupones de servicios diversos.	2	otorgan entre prestadores de servicios y las principales formas de pago que se realizan. El alumno conocerá los cupones más comunes usados en los servicios diversos, tales como de servicio de transporte y servicio de hospedaje.	Foro de clase, para aclarar dudas en la plataforma Moodle. Clase Microsoft Teams. Apoyo de material en Moodle. Foro de clase, para aclarar dudas en la plataforma Moodle.	Los alumnos realizaran cupones que contengan todos los datos necesarios de un cupón de servicios de transporte y de hospedaje.	Los alumnos entregaran sus cupones, con los datos necesarios y debidamente llenados.
	Sistema de comercialización (Reservación y confirmación de servicios).	4	Los alumnos conocerán los principales sistemas de comercialización tales como las: CRS, GDS Y ECOMMERCE, aprenderán sus funciones y hacer reservaciones por medio de las principales GDS, Amadeus y Sabre.	Clase Microsoft Teams. Videos del tema. Apoyo de material en Moodle. Foro de clase, para aclarar dudas en la plataforma Moodle.	Los alumnos aprenderán los pasos para realizar reservaciones en las principales GDS, y entregarán reservaciones ficticias.	Los alumnos entregaran sus reservaciones basados en las GDS's Amadeus y Sabre.
	Arrendamiento de instalaciones y equipos	2	Los alumnos aprenderán la importancia del contrato de arrendamiento, conocerán los	Clase Microsoft teams.	Resumen. En el cual mencionen los puntos más importantes del	Los alumnos entregaran un resumen del tema.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

	Control de calidad de servicios	2	<p>conceptos de arrendador y arrendatario, los derechos y obligaciones que tienen estos al arrendar instalaciones y equipos.</p> <p>Los alumnos aprenderán como realizar un control de calidad de un servicio y sus beneficios.</p>	<p>Apoyo de material en Moodle.</p> <p>Foro de clase, para aclarar dudas en la plataforma Moodle.</p> <p>Clase Microsoft teams</p> <p>Apoyo de material en Moodle.</p>	<p>tema.</p> <p>Mapa conceptual.</p>	<p>Los alumnos entregaran un mapa conceptual el cual deberá de incluir: Idea principal, ideas subordinadas y estructura.</p>
Unidad III. Operadoras de servicios Turísticos						
Competencia/Objetivo de la Unidad						
Adquirir técnicas operativas para la gestión de empresas minoristas.						
Unidad III	Operadoras de servicios Turísticos.					
Semana ó sesión	Temas	# de horas	Resultados de aprendizaje/objetivo específico del tema	Estrategias de enseñanza-aprendizaje del docente (instructivo)	Actividades de aprendizaje del alumno	Productos esperados/evidencias de aprendizaje
	Servicios por segmentos y circuitos.	2	Los alumnos aprenderán los tipos de segmentación turística, por perfil y por servicio, conocerán que es un circuito turístico, los tipos de	Clase en la plataforma Microsoft Teams. Videos acerca del	Diseñar un circuito turístico, que contenga tipo de circuito, servicios a incluir, determinación	Los alumnos entregaran un circuito turístico.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

4 semanas	Diseño de itinerarios.	2	<p>circuitos y las fases para elaborar un circuito turístico.</p> <p>Los alumnos conocerán el concepto de itinerario turístico, los diferentes tipos de itinerarios y el diseño de estos.</p>	<p>tema.</p> <p>Lecturas de circuitos turísticos.</p> <p>Foro de clase, para aclarar dudas en la plataforma Moodle.</p> <p>Clase en la plataforma Microsoft Teams.</p> <p>Lectura diseño de itinerarios</p> <p>Foro de clase, para aclarar dudas en la plataforma Moodle.</p>	<p>de los costos y determinación del precio.</p> <p>Elaborar un itinerario de viaje que contengan, información, lista de lo que se desea hacer, lugares a visitar, el medio de transporte, duración y el presupuesto.</p>	Los alumnos entregaran un itinerario de viaje.
	Diseño de ruta turística.	2	<p>Los alumnos conocerán el concepto de ruta turística, sus características, su finalidad y como diseñarlas.</p>	<p>Clase en la plataforma Microsoft Teams.</p> <p>Videos del tema</p> <p>Lectura diseño de ruta turística.</p>	<p>Elaborar una ruta turística, que contenga selección de la región, información, selección de los atractivos, medios de transporte, descripción de actividades, tiempo del recorrido, itinerario de la ruta y el nombre de la ruta.</p>	Los alumnos entregaran el diseño de una ruta turística.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

	<p>Diseño de actividades turísticas.</p>	2	<p>Los alumnos identificarán el concepto de actividad turística, ¿qué se necesita para realizar una actividad turística?, los tipos de actividades turísticas y por último a diseñarlas.</p>	<p>Clase en la plataforma Microsoft Teams.</p> <p>Lectura diseño de actividades turísticas.</p> <p>Foros de la clase, para aclarar dudas en la plataforma Moodle.</p>	<p>Diseñar una actividad turística, según su atractivo turístico, superestructura, infraestructura, servicios, la demanda y la comunidad receptora.</p>	<p>Los alumnos entregaran el diseño de una actividad turística.</p>
	<p>Tipología y jerarquización de atractivos.</p>	2	<p>Los alumnos aprenderán la tipología de los atractivos turísticos, atractivos turísticos de recursos naturales y atractivos turísticos de recursos culturales, conocerán los 5 tipos de jerarquización de los atractivos turísticos.</p>	<p>Clase en la plataforma Microsoft Teams.</p> <p>Lectura tipología del turismo.</p> <p>Foro de clase, para aclarar dudas en la plataforma Moodle.</p>	<p>Ensayo, el alumno deberá de ser capaz de conocer los tipos y la jerarquización de los atractivos turísticos.</p>	<p>Los alumnos entregaran el ensayo del tema tipología y jerarquización de atractivos turísticos.</p>
	<p>Diseño de rutas alternas.</p>	2	<p>Los alumnos aprenderán a diseñar rutas alternas tomando en cuenta la infraestructura del atractivo</p>	<p>Clase en la plataforma Microsoft Teams.</p>	<p>Diseñar una ruta alterna de su diseño de ruta turística, entregado</p>	<p>Los alumnos entregaran el diseño de una ruta alterna.</p>



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

			<p>turístico, sus servicios y el beneficio que pueden tener las rutas alternas.</p>	<p>Lectura diseño de rutas alternas.</p> <p>Foro de clase, para aclarar dudas en la plataforma Moodle.</p>	<p>anteriormente, este debe de incluir diferentes tipos de servicios, pero preservando los mismos destinos turísticos a visitar.</p>	
	Costeo de servicios.	2	<p>Los alumnos aprenderán a costear los servicios que ofrecen los diferentes prestadores de servicios turísticos, identificarán los costos fijos, costos variables, costo variable unitario y el precio unitario de venta, realizarán el punto de equilibrio del producto, total de gastos = total de ingresos.</p>	<p>Clase en la plataforma Microsoft Teams.</p> <p>Foro de clase para aclarar dudas en la plataforma Moodle.</p>	<p>Realizar el costeo de un servicio turístico, tomando en cuenta las fórmulas de fijación de precios.</p>	<p>Los alumnos entregarán el costeo de un servicio turístico.</p>
	Consideraciones de seguridad y salvedad en actividades turísticas.	2	<p>Los alumnos aprenderán la importancia de la seguridad en las actividades turísticas, conocerán los tipos de seguridad que existen en las actividades turísticas, el tipo de actividades de bajo, medio y alto riesgo y por último los seguros que deben de contratar los prestadores de servicios turísticos.</p>	<p>Clase en la plataforma Microsoft Teams.</p> <p>Lectura referente a la seguridad de los prestadores de servicios turísticos.</p> <p>Foro de la clase para aclarar dudas en la plataforma Moodle.</p>	<p>Resumen del tema seguridad en las actividades turísticas, se tomara en cuenta el contenido, coherencia, ortografía y la expresión escrita.</p>	<p>Los alumnos entregarán un resumen del tema.</p>



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

Unidad IV. Analizar un caso de estudio de operación de servicios minorista local.

Competencia/Objetivo de la Unidad

Analizar los servicios turísticos ofrecidos por las operadoras minoristas y las relaciones que tienen con la actividad turística y el destino.

Unidad IV	Analizar un caso de estudio de operación de servicios minoristas local.					
Semana ó sesión	Temas	# de horas	Resultados de aprendizaje/objetivo específico del tema	Estrategias de enseñanza-aprendizaje del docente (instructivo)	Actividades de aprendizaje del alumno	Productos esperados/evidencias de aprendizaje
	Descripción de operación	3	El alumno aprenderá como operan los prestadores de servicios turísticos.	Clase en la plataforma Microsoft Teams. Foros de la clase para revisar sus avances.	Realizar una descripción en general del prestador de servicios turísticos.	Los alumnos entregaran avances del estudio de su caso elegido.
	Descripción de las actividades.	3	El alumno aprenderá las actividades que realiza un prestador de servicios turísticos.	Clase Microsoft Teams. Foro de clase, para aclarar dudas en la plataforma Moodle.	Realizar la descripción de actividades del prestador de servicios.	Los alumnos entregaran avances del estudio de su caso elegido.
	Descripción de canales de comunicación	3	El alumno conocerá la forma en la cual se comercializan los	Clase en la plataforma	Los alumnos describirán la forma	Los alumnos entregaran avances del estudio de su



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

4 semanas	<p>interna y comercialización.</p> <p>Identificar segmentos actuales y potenciales de servicio (Motivaciones).</p>	3	<p>servicios turísticos.</p> <p>El alumno aprenderá a segmentar a los clientes del prestador de servicios, en base a sus motivaciones, de igual forma a identificar a posibles clientes.</p>	<p>Microsoft Teams.</p> <p>Foro de clase, para aclarar dudas en la plataforma Moodle.</p> <p>Clase Microsoft Teams.</p> <p>Foro de clase, para aclarar dudas en la plataforma Moodle.</p>	<p>de comercializar los servicios turísticos.</p> <p>Los alumnos realizaran una segmentación de clientes en base a sus motivaciones, esto podría ser por medio de encuestas.</p>	caso elegido
	<p>Desarrollar una propuesta de mejora para los servicios analizados.</p>	3	<p>Los alumnos aprenderán a desarrollar una propuesta de mejora para los servicios que ellos analizaron, ofreciendo sus puntos de vistas.</p>	<p>Clase Microsoft Teams.</p> <p>Foro de clase, para aclarar dudas en la plataforma Moodle.</p>	<p>Los alumnos presentaran sus propuestas de mejora de los servicios turísticos.</p>	Los alumnos entregaran su estudio del caso elegido, la operación, descripción de actividades, la comercialización, sus segmentos de mercado y por ultimo sus propuestas de mejora.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

--	--	--	--	--	--	--

Criterios de Evaluación		
Estrategia de evaluación	Fecha de evaluaciones	Ponderación
Portafolio de evidencias Practica (en el aula o de campo)		70 %
Lista de cotejo		20 %
Examen escrito		10 %
		100 %Total

Bibliografía Básica
“Agencias de viajes, operación y plan de negocios” Acerenza. Ed Trillas. 2 ed. Mexico D.F. 2010
“Agencias de viajes, administración y operación” Foster Dennis. Ed. Mc. Graw Hill.1990
Bibliografía complementaria
Formulación gestión y evaluación de proyectos turísticos.
“Diseño de rutas turísticas” Servicio nacional de aprendizaje.
Ley federal de turismo.
Normas oficiales mexicanas del turismo.
Registro nacional del turismo.
<u>www.sectur.gob.mx</u>



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Procedimiento: Formación profesional- Enseñanza aprendizaje frente a grupo

www.amadeus.com

Elaborado por

Lic. Angel Ambrosio Hernandez Rivero.

Correo electrónico

Angel.hernandez@uqroo.edu.mx

Revisado por

Nombre, firma del jefe de departamento, quien verificara la correcta distribución de las horas con base al total de las horas del curso, así como que se utilice el formato vigente y periodo escolar correspondiente.

Fecha de entrega

Del profesor al jefe de departamento.