



Fecha Aprobación:  
**09/03/2015**

## UNIVERSIDAD DEL AZUAY

### FACULTAD DE FILOSOFIA LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACION

#### ESCUELA DE TURISMO

#### CARRERA DE INGENIERIA EN TURISMO

#### Sílabo

#### 1. Datos generales

**Materia:** AGENCIAS DE VIAJES Y GDS

**Código:** FLC0308

**Créditos:** 5

**Nivel:** 6

**Paralelo:** B6-ITR

**Eje de formación:** PROFESIONAL

**Periodo lectivo:** PERIODO MAR/2015 - JUL/2015

**Total de horas:** 80

**Profesor:** FARFAN PACHECO LOURDES KARINA

**Correo electrónico:** kfarfan@uazuay.edu.ec

**Prerrequisitos:**

FLC0013 COMPUTACION

#### 2. Descripción y objetivos de la materia

La materia de agencias de viajes, está diseñada para que los alumnos obtengan una visión global sobre las funciones de mediación, asesoría y producción que se desarrollan tanto al interior de las agencias de viajes, como también en su relación con el entorno comercial y turístico, ya que en la vida profesional las agencias de viajes constituyen un ámbito empresarial de aplicación.

Se abordará la operatividad de los diferentes tipos de agencias de viajes de acuerdo a la normativa legal vigente, la evolución histórica tanto a nivel mundial cuanto nacional, la calidad de servicio que deben brindar los agentes de viajes y el manejo de los sistemas operativos SABRE y AMADEUS.

Dentro de la malla curricular se articula con los conocimientos obtenidos en Geografía Turística del Ecuador, Destino Turístico Internacional, Patrimonio Cultural I y II, Inglés, Computación, Nuevas Alternativas del Turismo y Transportación Turística en la perspectiva de su aplicación dentro de la operación de una agencia de viajes.

### 3. Contenidos

#### 1. Marco introductorio

- 1.1. Análisis conceptual sobre las agencias de viajes. (2 horas)
- 1.2. Evolución histórica. (1 horas)
- 1.3. Clasificación de las agencias de viajes de acuerdo a la legislación ecuatoriana. (1 horas)
- 1.4. Actividades y servicios. (2 horas)
- 1.5. Reglamentación y regulación. (3 horas)

#### 2. Tráfico aéreo y geografía turística

- 2.1. Organismos vinculados al tráfico aéreo internacional (2 horas)
- 2.2. Libertades del aire (3 horas)
- 2.3. Conferencias de tráfico de la IATA (3 horas)

#### 3. Codificación

- 3.1. Alfabeto de decodificación (1 horas)
- 3.2. Códigos de ciudades (2 horas)
- 3.3. Códigos y ubicación de Aeropuertos. (2 horas)
- 3.4. Códigos de aerolíneas y equipos (2 horas)
- 3.5. Códigos de clases de servicio a bordo. (2 horas)
- 3.6. Principales rutas aéreas utilizadas desde Ecuador (3 horas)
- 3.7. Utilización de la Transport. (1 horas)

#### 4. Los viajes

- 4.1. Tipos de viajes (3 horas)
- 4.2. Puntos de una ruta (1 horas)
- 4.3. Clases de tarifas (3 horas)
- 4.4. NUCS. Y ROE (1 horas)
- 4.5. Casos de transacción de venta internacional y códigos ISI. (3 horas)

#### 5. Operatividad de una agencia de viajes y turismo

- 5.1. Hoja de reservas de una Agencia de Viajes. (1 horas)
- 5.2. El pasaporte: Clasificación y trámite. (2 horas)
- 5.3. El visado: Clasificación y trámite. (2 horas)
- 5.4. Asistencia al pasajero. (2 horas)
- 5.5. Equipaje. (2 horas)
- 5.6. Emisión de Tickets aéreos nacionales. (3 horas)

#### 6. Sistema GDS SABRE Y AMADEUS

- 6.1. Generalidades; equipo, formatos. (1 horas)
- 6.2. Codificar y Decodificar. (2 horas)

#### 7. Reservas en línea

- 7.1. Despliegue de vuelos (3 horas)
- 7.2. Verificar detalle de vuelos. (3 horas)
- 7.3. Venta de segmentos aéreos. (4 horas)
- 7.4. Campos (3 horas)

#### 8. Tarifas

- 8.1. Desplegar tarifas utilizando el formato FQ. (2 horas)
- 8.2. Consulta de reglas. (3 horas)
- 8.3. Códigos de tarifas. (2 horas)
- 8.4. Consulta de impuestos. (2 horas)
- 8.5. Mapa del avión. (1 horas)
- 8.6. Como enviar la reservación a un correo electrónico. (1 horas)

#### 4. Sistema de Evaluación

##### Resultado de aprendizaje de la carrera relacionados con la materia

<i>Resultado de aprendizaje de la materia</i>	<i>Evidencias</i>
<b>ag. Maneja GDS para la realización de reservas y ventas de servicios turísticos.</b>	
- Determina tarifas y sus restricciones para diversos viajes tomando en consideración el perfil del cliente, a través de los sistemas SABRE y AMADEUS .	- Resolución de ejercicios, casos y otros - Prácticas de laboratorio
- Realiza reservas aéreas en línea utilizando los sistemas SABRE y AMADEUS	- Prácticas de laboratorio - Resolución de ejercicios, casos y otros
<b>aj. Adopta la ley de turismo y sus reglamentos para el desarrollo de sus actividades profesionales.</b>	
- Determina la clasificación de las agencias de viajes y su operatividad de acuerdo a la Ley de Turismo de Ecuador	- Evaluación escrita
- Explica sistemáticamente el proceso de creación y apertura de las diversas tipologías de agencias de viajes en Ecuador	- Evaluación escrita
- Reconoce los organismos internacionales y nacionales, vinculados a la prestación de servicios de viaje y sus ámbitos de competencia	- Evaluación escrita
<b>bf. Utiliza la terminología técnica turística.</b>	
- Asesora a los clientes a fin de conseguir documentos relacionados al traslado y estadía en un viaje	- Evaluación escrita
- Codifica y decodifica líneas aéreas, equipos aeronáuticos, países, ciudades, aeropuertos y clases de servicio empleando el alfabético fonético internacinal y los sistemas SABRE y AMADEUS.	- Resolución de ejercicios, casos y otros - Prácticas de laboratorio
- Emite tickets aéreos nacionales e internacionales	- Resolución de ejercicios, casos y otros - Prácticas de laboratorio

## Desglose de Evaluación

Evidencia	Descripción Evidencia	Contenidos Sílabo Evaluar	Aporte	Calificación	Fch.Aproximada
Evaluación escrita	Prueba escrita	Contenidos del capítulo 1, 2 y primera parte del 3	APORTE I	5,00	Jueves 16 de abril
Evaluación escrita	Examen interciclo	Capítulos 1, 2, 3 y 4	APORTE II	10,00	Jueves 7 de Mayo
Prácticas de laboratorio	Utilización de sistemas de reservas SABRE y AMADEUS	Capítulo 4	APORTE III	3,00	Jueves 21 de mayo
Resolución de ejercicios, casos y otros	Presentación de la práctica en aula virtual	Capítulo 4	APORTE III	2,00	Viernes 22 de mayo
Prácticas de laboratorio	Utilización de sistemas SABRE y AMADEUS	Capítulo 5	APORTE III	3,00	Jueves 28 de mayo
Resolución de ejercicios, casos y otros	Presentación de la práctica en el aula virtual	Capítulo 5	APORTE III	2,00	Viernes 29 de mayo
Prácticas de laboratorio	Utilización de sistemas de reservas SABRE y AMADEUS	Capítulos 6 y 7	APORTE III	3,00	Jueves 18 de junio
Resolución de ejercicios, casos y otros	Presentación de la práctica en el aula virtual	Capítulos 6 y 7	APORTE III	2,00	Vienes 19 de Junio
Evaluación escrita	Examen final	Capítulos del 1 al 8	EXAMEN FINAL	10,00	Jueves 09 de julio
Prácticas de laboratorio	Examen final	Capítulos del 1 al 8	EXAMEN FINAL	10,00	Jueves 09 de julio

## Metodología

Esta asignatura se imparte tanto en forma teórica cuanto práctica, las clases se llevan a cabo en un laboratorio especializado para agencias de viajes, los grupos de estudiantes son pequeños para que el aprendizaje sea personalizado.

Los temas tratados estarán siempre vinculados a casos reales, para algunas temáticas se invitará a expertos con la finalidad de que compartan su experiencia en el área de intermediación turística.

## Criterios de Evaluación

Tanto las evaluaciones escritas cuanto las prácticas de laboratorio y la resolución de ejercicios estarán caificadas con una rúbrica establecida para cada caso.

## 5. Textos y otras referencias

### Libros

#### BIBLIOGRAFÍA BASE

- BUHALIS, DIMITRIOS; COSTA, CARLOS. BEECH, JOHN, ED,; CHADWICK, SIMON, ED.(2009). Modernización y Calidad en la administración del Turismo. España: Síntesis. Biblioteca Hernán Malo UDA. UDA - BG- 69063.
- CABARCOS NOVAS, NOELIA..(2011). Administración de servicios turísticos: promoción y venta. Colombia: Ediciones de la U. Bogotá. Biblioteca Hernán Malo UDA. UDA- BG- 69061.
- HALL, C. MICHAEL..(2009). El Turismo como ciencia social de la movilidad.. España: Síntesis. Biblioteca Hernán Malo UDA. UDA - BG-69069.
- JIMENEZ ABAD, CARLOS ENRIQUE.(2011). PRODUCCIÓN Y VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN AGENCIAS DE VIAJES. España: PARANINFO. A través del profesor.

### Web

#### BIBLIOGRAFÍA BASE

- Ediciones Legales. Obtenido de Ediciones Legales: <http://www.fielweb.com/Buscador/Norma.aspx?Id=14794&Nombre=REGLAMENTO%20GENERAL%20DE%20APLICACI%C3%9>.
- ZANCUDO PRIETO, C; GARCÍA DE FRANCISCO A. Obtenido de Scielo: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1131-57682002000100004&lang=pt](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1131-57682002000100004&lang=pt).
- GALHANONE, Renata; MARQUES, Jane; TOLEDO, Geraldo; MAZZON, José. Obtenido de Scielo: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-17322010000600002&lang=pt](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322010000600002&lang=pt).
- 

### Software

#### BIBLIOGRAFÍA BASE

- AMADEUS. AMADEUS. 2014. UDA.
- SABRE. GDS SABRE. 2012. UDA.

---

Docente

---

Director Junta

Fecha Aprobación: **09/03/2015**

**APROBADO**