Fecha Aprobación:
11/04/2016

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: A6-ITR
Eje de formación: PROFESIONAL
Periodo lectivo: PERIODO MAR/2016 - JUL/2016
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

1.1. 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)
4.6. Salida de Observación (4 horas)

5. Operatividad de una agencia de viajes y turismo

5.4. Asistencia al pasajero. (2 horas)
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)
5.5. Equipaje. (2 horas)
5.6. Emisión de Tickets aéreos nacionales. (2 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 (2 horas)
7.2. Verificar detalle de vuelos. (3 horas)
7.3. Venta de segmentos aéreos. (4 horas)
7.4. Campos (2 horas)

8. Tarifas

8.1. Desplegar tarifas utilizando el formato FQ. (2 horas)
8.2. Consulta de reglas. (2 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

Resultado de aprendizaje de la materia	*Evidencias*
ag. Maneja GDS para la realización de reservas y ventas de servicios turísticos.	
- Determina tarifas y sus restricciones para diversos viajes tomando en consideración el perfil del cliente, a través de los sistemas SABRE y AMADEUS .	
- Realiza reservas aéreas en línea utilizando los sistemas SABRE y AMADEUS	
aj. Adopta la ley de turismo y sus reglamentos para el desarrollo de sus actividades profesionales.	
- Determina la clasificación de las agencias de viajes y su operatividad de acuerdo a la Ley de Turismo de Ecuador	
- Explica sistemáticamente el proceso de creación y apertura de las diversas tipologías de agencias de viajes en Ecuador	
- Reconoce los organismos internacionales y nacionales, vinculados a la prestación de servicios de viaje y sus ámbitos de competencia	
bf. Utiliza la terminología técnica turística.	
- Asesora a los clientes a fin de conseguir documentos relacionados al traslado y estadía en un viaje	
- 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.	
- Emite tickets aéreos nacionales e internacionales	

Desglose de Evaluación

Evidencia	Descripción Evidencia	Contenidos Sílabo Evaluar	Aporte	Calificación	Fch.Aproximada
Evaluación escrita	Prueba con base en reactivos.	Capítulos I y II	APORTE I	5,00	Entre el 11 al 15 de abril
Prácticas de laboratorio	Aplicación de casos en el laboratorio de SABRE y AMADEUS	Capítulos del III al V	APORTE II	10,00	Entre el 04 y 10 de mayo
Prácticas de laboratorio	Aplicación de casos en el laboratorio de SABRE y AMADEUS	Capítulos del III al VIII	APORTE III	15,00	Entre el 13 y 20 de junio
Evaluación oral	Examen final con práctica en laboratorio y evaluación oral	Capítulos del I al VIII	EXAMEN FINAL	20,00	Entre el 04 y el 16 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.
- 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.
-

Software

BIBLIOGRAFÍA BASE

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

Docente

Director Junta

Fecha Aprobación: **11/04/2016**

APROBADO