TURISMO



|  |  |
| --- | --- |
| ***Grupos: 43-A*** ***CLASES 7 A 12 Fecha : 12 AL 16 DE FEBRERO***  | ***Profra. Sandra Luz Guadarrama Esqueda- Lic. En Turismo***  |

***TEMA DEL DIA 13 DE FEB- CLASE 7 - DESARROLLO ESTRUCTURAL DE LAS AGENCIAS DE VIAJES***

***OBJETIVO: El alumno entenderá las distintas clasificaciones de las agencias de viajes***

***INSTRUCCIONES.***

*Lee la información que se te envía, analízala y subraya lo más importante. Las preguntas que se indican al final se contestarán en clase . La clase será más explícita Las funciones de cada organismo será explicada con detalle en clase.*

***Desarrollo del tema:***

***Desarrollo de estructuras de las Agencias de Viajes***

**División Operativa Comercial**

*Antes del año de 1997 su clasificación era conocida como Mayoristas y Minoristas, después del año de 1997 la clasificación cambio a Tour Operadoras u Operadoras Mayoristas y Minoristas.*

***Antes del año 1997:***

* ***Mayoristas:*** *Armaban todo el paquete (alimentos, tarifas netas, alojamiento, entradas). Y tenían prohibida la venta a clientes directos, únicamente era atención a agencias Minoristas.*
* ***Minoristas:*** *Vendían en el paquete completo ya armado previamente por las mayoristas; así como también productos propios.*

***Después de 1997:***

* ***Tour Operadoras u Operadora Mayorista:*** *Aquellas que organizan los viajes contratando directamente con los proveedores de los servicios y lo ofrecen a las Agencias Minoristas o al público en general, (para poder vender al cliente directo, tuvieron que cambiar a este nombre).*
* ***Minoristas:*** *Aquellas que venden directamente al consumidor, servicios y productos organizados por operadoras mayoristas o tour operadoras y por sí mismas.*

***Esta clase se explica de forma más detallada en clase, ya que se ve a fondo como por la entrada del internet muchas agencias quebraron y muchas otras se restructuraron.***

***Preguntas del tema:***

1. *¿cuál es la primera clasificación de las agencias de viajes?*
2. *¿Cómo se clasificaba antes del 1997?*
3. *¿Qué sucedió en ese año que la clasificación cambió?*
4. *¿Quién otorgo este permiso para cambiar de nombre?*
5. *¿Cuál fue el nuevo nombre y cuál fue su operación?*

***TEMA 14 de Febrero - clase 8 – Continuamos con desarrollo estructural de las Agencias de Viajes***

***OBJETIVO: El alumno entenderá las demás clasificaciones de las Agencias.***

***INSTRUCCIONES.***

*Lee la información que se te envía, analízala y subraya lo más importante. Las preguntas que se indican al final se contestarán en clase . La clase será más explícita Las funciones de cada organismo será explicada con detalle en clase.*

***Desarrollo del tema:***

***2. Geográfico:***

* *Internacional: tiene cobertura mundial.*
* *Nacional: tiene cobertura dentro de un país.*
* *Local: Tiene cobertura en una localidad o ciudad y sus alrededores.*

***3. Operativa Turística:***

* *Agencia de turismo egresivo o de exportación: atiende la oferta y demanda del turismo egresivo al exterior.*
* *Agencia de turismo receptivo: atiende dentro del país las corrientes turísticas provenientes del exterior.*
* *Agencia de turismo interno: atiende el movimiento interno del turismo de un país.*
* *Mixta o de Organización y prestación de servicios: tiene capacidad para elaborar y organizar viajes y servicios para clientes y agentes.*

***4. Según el canal de distribución***

* ***Agencias inplant:***

 *oficinas que las agencias de viajes instalan en empresas o compañías de clientes potenciales, con el fin de atender eficientemente los servicios que estas solicitan. Son oficinas que normalmente cuentan con uno o dos empleados, los cuales están en constante contacto con los viajeros de tal empresa.*

* ***Agencias de viajes por franquicia***

*En este caso Una Agencia franquiciadora concede a la agencia franquiciada, el derecho de explotar la Marca del negocio siguiendo unas* [*técnicas*](http://www.monografias.com/trabajos6/juti/juti.shtml) *comerciales uniformes, le aporta también la* [*imagen*](http://www.monografias.com/trabajos7/imco/imco.shtml) *corporativa, los productos, la formación de los trabajadores, el plan de marketing y la* [*gestión*](http://www.monografias.com/trabajos15/sistemas-control/sistemas-control.shtml) *de las* [*compras*](http://www.monografias.com/trabajos5/elciclo/elciclo.shtml)*. Por su parte la agencia franquiciada pagará una cuota periódica a la franquiciadora.*

* ***Agencias de viajes virtuales***

*Estas con uso del Internet. Hoy en día miles de personas en todo el mundo, puede por medio de la* [*red*](http://www.monografias.com/Computacion/Redes/) *hacer de forma rápida y sencilla las reservaciones de su viaje de negocios o sus vacaciones familiares. Esta nueva modalidad de viajar se ha ido convirtiendo más que en una amenaza, en un reto para las agencias de viajes tradicionales, las cuales ya comienzan a ofrecer además de sus servicios directos, aquellos que puede hacer a través de Internet.*

*Aunque esta modalidad ha presentado algunos inconvenientes como el pago y la privacidad de la información, estos problemas han ido disminuyendo, por lo que cada vez más gente opta por hacer sus reservaciones a través de este medio.*

 *: Consolidadoras*

*Iniciadas en 1997, es una agencia de viajes mayorista que apoya a otras agencias de viajes en la venta de servicios aéreos principalmente y que día a día a mejorado su servicio para venderle todo tipo de servicio turístico con una comisión mejorada.*

*Se da acceso a través de un Web terminal (sistema de reservaciones).*

*Preguntas del tema:*

* 1. *¿Cuáles son todas las clasificaciones de las agencias de viajes?*
	2. *Indica la clasificación por su canal de distribución*
	3. *Indica la clasificación por su división geográfica*
	4. *¿Cómo trabaja una consolidadora ?*
	5. *Indica su clasificación por operativa turística*

***TEMA 15 febrero – Clase 9 y 10 Diagrama Organizacional de las Agencias de viajes***

***OBJETIVO: El alumno conocerá los distintos departamentos de una Agencia de viajes.***

***INSTRUCCIONES.***

*Lee la información que se te envía, analízala y subraya lo más importante. Las preguntas que se indican al final se contestarán en clase . La clase será más explícita Las funciones de cada organismo será explicada con detalle en clase.*

***Desarrollo del tema:***

***"***[***Diagrama***](http://www.monografias.com/trabajos14/flujograma/flujograma.shtml) ***Organizacional de una Agencia de Viajes"***

*El* [*organigrama*](http://www.monografias.com/trabajos11/organig/organig.shtml) *de una agencia de viajes es diferente dependiendo si es minorista, Mayorista, minorista-mayorista, receptivo, emisor, etc. El de una agencia mediana con pocas sucursales y emisora por ejemplo, se divide en: Presidencia* [*Dirección*](http://www.monografias.com/trabajos15/direccion/direccion.shtml) *general Dirección comercial Directores/jefes de oficina Jefes de distintos puestos, si los hay, como grupos, empresas, mostrador, etc.*

*La estructura administrativa de una Agencia de Viajes debidamente organizada contiene las gerencias y departamentos necesarios para lograr un adecuado funcionamiento. Para una mejor* [*ilustración*](http://www.monografias.com/trabajos12/lailustr/lailustr.shtml) *a continuación se presenta un organigrama:*

**

*Ahora describiremos cada departamento:*

***1) AREA FINANCIERA***

*Se ocupa de la elaboración de los presupuestos anuales de la empresa, instrumenta las formas de* [*crédito*](http://www.monografias.com/trabajos15/financiamiento/financiamiento.shtml) *necesarias, realiza la compra del material, controla los expedientes, control de billetaje y el departamento de personal (nomina,* [*seguros*](http://www.monografias.com/trabajos5/segu/segu.shtml)*, etc.)*

***2) AREA*** [***TECNICA***](http://www.monografias.com/trabajos6/juti/juti.shtml) ***O DEL PRODUCTO***

*Es la que se encarga de la* [*producción*](http://www.monografias.com/trabajos54/produccion-sistema-economico/produccion-sistema-economico.shtml)*, elaboración y organización de los distintos paquetes turísticos.*

***2.1) DEPARTAMENTO DE OPERACIONES.- Se encarga contactar a todos los*** *prestadores de servicios turísticos para diseñar un itinerario, mismo que será ofrecido a las Agencias o al cliente directo.*

***2.2) DEPARTAMENTO DE RESERVA.- Se encarga de atender las reservas de los*** *viajeros.*

***2.3) DEPARTAMENTO DE OPERACIONES.****- Es el que se encarga de la fabricación del viaje y de la elaboración de los folletos informativos.*

***3) AREA COMERCIAL O DE MARKETING***

*Es la encargada de vender el producto a los consumidores potenciales (mediante la generación de curiosidad y atención en el cliente), también se responsabiliza del control de calidad de los productos comerciales (los cuales en turismo es de tipo expos, es decir se lleva a cabo después que el viaje se haya realizado).*

***4) AREA DE VENTAS***

*Es la que se encarga de la atención directa al cliente, una vez que este ya ha sido captado, para esta función es de primordial importancia el desarrollo de un buen programa de atención al cliente. Una vez que se logra la venta se manda toda la solicitud al área de reservaciones.*

***5) AREA DE CONTABILIDAD***

*Es aquel que lleva el control de los ingresos de caja y del* [*libro*](http://www.monografias.com/trabajos13/librylec/librylec.shtml) *mayor de la agencia de viajes, ha de preparar los* [*informes*](http://www.monografias.com/trabajos14/informeauditoria/informeauditoria.shtml) *semanales de ventas y coordinar los depósitos que se hacen en los* [*bancos*](http://www.monografias.com/trabajos11/bancs/bancs.shtml)*.*

***6) DIRECCIÓN***

*Son los trabajos de dirección y funciones de la organización, planificación, ejecución y control de carácter central o zonal de la empresa, debe encargarse de:*

* *Dirigir de forma correcta al resto del personal.*
* *Planificar con ayuda del departamento correspondencia, los* [*objetivos*](http://www.monografias.com/trabajos16/objetivos-educacion/objetivos-educacion.shtml) *de la empresa.*
* *Controlar los resultados obtenidos.*
* *Coordinar y colaborar con el Área financiera*
* *Supervisar el* [*diseño*](http://www.monografias.com/trabajos13/diseprod/diseprod.shtml) *y la confección de los distintos viajes y paquetes*

***Preguntas del tema:***

1. *Indica el organigrama de una agencia de viajes*
2. *Indica que departamentos se pueden unificar cuando una agencia es minorista*
3. *¿Qué departamento se encarga de la contratación del personal?*
4. *¿Qué departamento se encarga de la elaboración de folletos?*
5. *¿Qué departamento lleva los reportes aéreos?*

***TEMA 16 de Febrero – Clase11 y 12 - ASOCIACIONES COMERCIALES Y PROFESIONALES DE APOYO:***

***OBJETIVO: El alumno conocerá las Asociaciones de apoyo al turismo.***

***INSTRUCCIONES.***

*Lee la información que se te envía, analízala y subraya lo más importante. Las preguntas que se indican al final se contestarán en clase . La clase será más explícita Las funciones de cada organismo será explicada con detalle en clase.*

***Desarrollo del tema***

***Comerciales***

*Son aquellos que de forma indirecta intervienen en el servicio al turista tales como :*

*Cines, Teatros, conciertos, centros comerciales, Iglesia, parques deportivos y parques recreativos ,museos*

*Eventos deportivos, eventos culturales, exposiciones. Etc.*

***Profesionales :***

*Aquellos que intervienen en forma intencional pero no conviven directamente con el turista : Asociaciones de intervención turística : SECTUR, FONATUR, SECRETARIA DE ECONOMIA, SEMARNAT ( Sec de medio ambiente y recursos Nat ) CONAGUA, AMAV, AFEET (Asociación femenil de ejecutivas de empresas turísticas ) etc.*

*Este tema se explicará ampliamente dentro de clase.*

*SEGUNDA CLASE - CASO PRACTICO .*