TURISMO



|  |  |
| --- | --- |
| ***Grupos: 43-A*** ***CLASES 31 a 36 Fecha : 12 AL 16 DE MARZO***  | ***Profra. Sandra Luz Guadarrama Esqueda- Lic. En Turismo***  |

***TEMA DEL DIA 13 DE MARZO- CLASE 31 – Diagrama Organizacional de una Agencia de Viajes***

***OBJETIVO:*** *el alumno comprenderá el Organigrama de una Agencia de viajes Mayorista y Minorista.*

***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:*

**

**Preguntas del tema:**

1. ¿Cuál sería el organigrama de una agencia minorista?
2. ¿Qué departamentos se unen en un minorista?
3. Explica cómo funciona dicha fusión
4. ¿Qué departamento se integró a este organigrama?

***TEMA DEL DIA 14DE MARZO- CLASE 32 – explicación de los primeros departamentos del Diagrama***

***OBJETIVO:*** *el alumno escuchará y empezará a comprender la función de cada departamento.*

***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.*

*Dicha clase será enviada por los alumnos el día 28 de febrero al mail interno del grupo*

***Desarrollo del tema:***

*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.*

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

**Preguntas del tema**

*1. explica la importancia del área financiera*

*2. Departamentos que dependen de área técnica o del producto*

*3. ¿que realiza el departamento de operaciones?*

*4. ¿cómo funciona el departamento de programación ?*

***TEMA DEL DIA 15 DE MARZO- CLASE 33 Y 34 – CONTINUAMOS CON LAS FUNCIONES DE LOS DEPARTAMENTOS RESTANTES.***

 ***OBJETIVO:*** *el alumno seguirá aprendiendo como funcionan los departamentos restantes y la importancia de la labor de cada uno de ellos.*

***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:***

***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).*

***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) RECURSOS HUMANOS***

***7) 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. *Departamento encargado de promocionar los paquetes*
2. *Departamento encargado de controlar los gastos y de la buena administración del*

*dinero de la agencia*

1. *Caja chica, libro diario y libro mayor son responsabilidad de este departamento.*
2. *Departamento encargado de seleccionar y capacitar al personal*
3. *Es el encargado de vigilar y revisar todo y a todos.*

***TEMA DEL DIA 16 DE MARZO- CLASE 35 y 36 – AREA Y FUNCIONES DE VENTAS .***

 ***OBJETIVO:*** *el alumno iniciará exposición de temas, con esto ellos aprenden , enseñan y logran trabajar en equipo cuestión sumamente importante para vivir en sociedad.*

***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:***

***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 .*

*La función de Las Ventas: Generadora de recursos Ninguna otra actividad o función de una empresa comercial es más importante para su viabilidad que la función de ventas. Todas las demás actividades de una firma están subordinadas a la función de generación de ventas. La Imagen Pública de la Compañía El departamento de ventas sirve como el punto de exposición de una firma ante sus clientes, potenciales y el público en general. Los miembros de la fuerza de ventas son los representantes de la compañía. Su honradez, conocimientos y personalidades, así como su eficacia en el trabajo, pueden transmitir una buena imagen de la compañía, una imagen mediocre, o algo peor: una imagen negativa. Si se puede agrupar todas esas funciones en una sola área que es la de Comercialización. Pero las empresas grandes en su mayoría tienen separados estos departamentos: Departamento de Ventas : Se encarga de incentivar la fuerza de ventas de la empresa ya sea del mismo local o la de los representantes de ventas que buscan clientes en el mercado.*

*Se buscan estrategias de ventas, supervisión a los clientes, se ofrecen premios, ofertas, que son establecidas en su mayoría por el Departamento de Marketing, y a su vez siempre coordinadas con el área de Finanzas porque estos manejan un determinado presupuesto. Es un área importante porque es el contacto entre la empresa y el consumidor (cliente) en la que se cierra el negocio que generará ingresos a la Empresa.*

***Preguntas del tema :***

1. *¿Por qué es tan importante el departamento de ventas ?*
2. *¿Porque se dice que están subordinados a ventas los demás deptos. ?*
3. *Los vendedores además de saber vender , ¿que otras cualidades deben tener ?*
4. *Indica algunas de las funciones de ventas.*

***SEGUNDA CLASE DEL DIA 09 DE MARZO – CASO PRACTICO- DISEÑO DE UN ITINERARIO INFORMATIVO.***