1. **AGENCIA DE VIAJES**

Empresa turística dedicada a la intermediación a la intermediación, organización y realización de proyectos, planes e itinerarios. También se encarga de la venta de productos y servicios turísticos entre sus clientes y los proveedores de viajes como:

* Renta de autobús
* Hotelería
* Cruceros
* Tours
* Congresos y convenciones
* Paquetes turísticos
* Boletos de avión
* Boletos de autobuses
* Boletos de tren
* Seguro de viajes

**Historia de la Agencia de Viajes**

1841.- el primer agente de viajes Thomas Cook, organizo el primer grupo con 540 pasajeros de 35km en tren en Inglaterra.

1845.- el primer viaje con ganancia, con itinerario.

1851.- se crea la primera agencia de viajes llamada " Thomas Cook and Sons"

1867.- se creó el primer cupón de hotel.

1872.- se organizo la primera vuelta al mundo con 9 pasajeros duro 222 días.

**Características de una Agencia de viajes**

* Organizada
* Comisionista
* Intermediaria
* Lucrativa
* Integradora de servicios turísticos
* Responsabilidad limitada

**Funciones de las Agencias de Viajes**

**Asesora**

Ayudar al cliente en la elección de su opción mas adecuada.

**Intermediaria**

Gestionar e intermediar la reserva, distribución y venta de servicios turísticos.

**Organizacional o creadora**

Diseñar, organizar, comercializar y operar viajes y productos turísticos, generados por la combinación de distintos servicios.

**Técnica**

L a agencia proyecte, elabore en marcha sus productos lo cual para ello es necesario:

1. Planear el programa

2. Diseñar el viaje.

3. Tener el control de las operaciones.

**Financiera**

Se refiere a la buena administración de los recursos económicos de la agencia para ello es necesario:

1. Conocimiento y análisis de la estructura económica.

2. Elaborar y analizar presupuestos.

3. Idear métodos para generar ingresos.

**Contable**

Esta función se relaciona con llevar un control adecuado de los registros contables de las agencias.

**Social**

Es muy importante ya que lleva la buena relación y atención de la agencia para con sus empleados y estos últimos con la gente, con esto se deriva el buen funcionamiento de la empresa y su estabilidad.

**Comercial**

Se pretende conectar a la agencia con el exterior tanto por medio de los proveedores como de los consumidores y con ello mejorar las condiciones de ventas y compras de la empresa.

**Administradora**

Abarca la planificación, organización, mando y control de todas las actividades que se realizan en la agencia.

**Clasificación de las Agencias de Viaje**

**Mayoristas**

tiene como actividad la integración de paquetes turísticos los cuales son promocionados y comercializados por ellos mismos o por conductos de las agencias minoristas.

**Minoristas**

Es aquella que ofrece y vende al público consumir paquetes turísticos integrados por la operadora mayoristas y servicios de otros prestadores turísticos.

**Subagencia**

Es el prestador de servicios turísticos, persona física o moral que ofrece y vende al público exclusivamente servicios turísticos o relacionados con ellos.

**2. caso**

**EXCURSION DE GRUPO**

es una actividad física que consiste en realizar un viaje con un grupo de personas con un fin lucrativo.

**Tipos de excursiones**

* **Excursiones programadas:** es un recorrido o travesía generalmente caminando que tiene 1 o más fines.
* **Excusión de circuito incompleto:** es un viaje con sectores abiertos en ele área de origen y de regreso (el punto de origen y de salida no es el mismo**).**
* **Excursión de circuito completo:** es cualquier viaje que implica mas de un destino regresando al punto de partida.
* **Extensión:** ampliación de un itinerario programado.

**Las excursiones pueden ser:**

**A pie:** en el cual no se utilizan medios de transporte.  
**En transporte:** utilizando alguno de los medios existentes: vehículo, tren, helicóptero, barco.  
**Combinados**

**Características:**

Las excursiones propiamente dichos poseen las siguientes características distintivas:

Comienzan y terminan en el mismo sitio.  
Poseen un itinerario y circuito propio.  
Son liderados por un guía turístico, que brindara información sobre el mismo.

Además, poseen otros elementos formales:

Nombre  
Duración   
Cantidad de salidas  
Puntos de visita

**Antecedentes**

1841.- Thomas Cook, comienza fleteando un tren para transportar 540 personas en un viaje de ida y vuelta, entre las ciudades Leicester y Loughborough, distantes 22 millas una de otra, para asistir a un congreso de alcohólicos.

1845.- El objeto de la excursión de Cook era convencer a los trabajadores que era mejor pasar el día en la campiña que emborrachándose en una taberna. Y es así que en 1845 inicia su actividad de tiempo completo como organizador de excursiones.

1845.- con motivo de una excursión que organizara al puerto de Liverpool y a Gales, desde la ciudad de Leicester, el condado donde el residía preparo para los participantes lo que llamo el handbook of the trip que constituye el primer itinerario de viajes descriptivo para clientes.

1845.- A fin de que los trabajadores pobres viajaran, Cook llevo a cabo negociaciones para que establecieran precios especiales las compañías ferroviarias. Se fijo un precio para los grupos y otro para los pasajeros individuales.

1846 se efectúa el primer tour con empleo de guías. Llevando a 350 personas en un viaje a través de Escocia.

1851.-los ferrocarriles le otorgaron el 30% de comisión. En oportunidad de la primera exposición mundial realizada en Londres en 1851 y a la cual concurrieron 6 millones de personas, se calcula que no menos de 165000 personas hicieron uso de los servicios brindados por Cook para los arreglos de transporte y alojamiento.

1884 Henry Wells se convierte en el primer competidor serio de Cook en el negocio de organización de tours, especialmente entre los años de 1860 a 1880.

1928 en Estados Unidos comienza la actividad mayorista en turismo.

1935.- se formo la primera agencia de viajes oficial en la ciudad de México, misma que empezó a operar con el nombre de Wagons Lits/Cook, el 25 de junio de 1935.

1938 existían en México 16 agencias de viajes, la mayoría fueron creadas por guías de turistas nacionales.

**EXCURSION A CHIAPAS**

Nombre: Excursión a CHIAPAS  
Duración: Diciembre 26 a 3 Enero   
Puntos de vista:

* Chiapas de Corzo
* Cañón del sumidero
* San Cristóbal de las Casas
* Lagos de Monte bello
* Cascada Velo de Novia
* Palenque
* Cascada de Agua Azul
* Zona arqueológica de Palenque
* Veracruz
* Eyipantla
* San Juan de Ulúa
* Tacotalpa
* Acuario, entre otros.

En el trascurso del viaje se les indicara horarios

**Sugerencias:**

* ropa y calzado cómodo de temporada
* paciencia a la hora de entrega de habitaciones
* favor de respetar horarios
* no llevar artículos llamativos ( alhajas, artículos de oro)
* en caso de necesitar medicina, favor de llevarlas
* identificaciones ( IFE, credencial de estudiante, credencial de la tercera edad)
* una maleta de mano de preferencia
* llevar un aperitivo o tentempié

**Costo:**

$ 4,800 p/p CPL

$ 5,100 p/p TPL

$ 5,400 p/p DBL

**Incluye:** transporte y hospedaje de primera.

\* Opera con un mínimo de 30 personas

SE APARTA LUGAR CON $500 DE ANTICIPO Y EL RESTO EN PAGOS POR SEMANA

**Causas**

Un lugar muy bonito por conocer

Una nueva aventura

Conocer los diferentes tipos de turismo en el mismo lugar

Probar su gastronomía

Convivir con las costumbres que tienen

Ver la festividad que se tiene

Llevarme un buen recuerdo de los recorridos

**Consecuencias:**

El clima no favorable

Que no se llenen los espacios requeridos

La inseguridad que se da en el lugar

Accidentes que se puedan dar

Se presente alguna enfermedad en el viaje

Perdida de algo valioso

**3**.

**Concepto:** El tener preparado un itinerario para los clientes que quieren hacer la excursión es muy importante, al igual que darle el recorrido de la excursión de circuito completo ya que del lugar de donde salen es el mismo lugar de regreso.

El viajar en grupo tiene más beneficios debido a que se les da un mejor precio en los lugares para visitar.

**Antecedentes:** los antecedentes que presenta la excursión me parecen muy interesantes, ya que Thomas Cook hizo el primer viaje para un grupo de alcohólicos sin la intención de llevar ningún beneficio y aun así llego a ser el mejor agente de viajes por su gran trabajo.

En cuanto a la excursión que se realizara a Chiapas, la agencia que los realizan tiene una gran experiencia y saben que lugares visitar y que cuidados tener para que los turistas se queden con una gran satisfacción y al mismo tiempo tengan ganas de volver.

**Causas:** las causas de la realización del viaje es que los mismos turistas llegan y proponen el lugar debido al conocimiento de la forma de realizarse el viaje ya que se han llevado una buena experiencia en otros viajes.

**Consecuencias:** una de las consecuencias que más afecta al agente de viaje seria que no se llenaran los espacios requeridos para realizar la excursión, tanto como el clima no sea favorable en esos días.

**4.**

**Conclusiones:**

* Las excursiones en grupo son favorables al agente de la excursión tanto como al turista ya que se gana un interés y una convivencia agradable y favorable con el grupo.
* el llevarse una gran experiencia en la excursión, querrán seguir viajando con el mismo agente de viajes.
* Realizar excusiones a lugares favorables y en cuanto a las fechas y el clima.
* Cumplir con lo que se propone al cliente sobre la excursión.

**5.**

**Propuestas:**

* En los mismos recorridos dar motivo para la convivencia en el grupo despertando el interés hacia el lugar en el turista.
* Cumplir con todo lo prometido en el itinerario para que el cliente este satisfecho
* Checar que clima estará en las fechas de la excursión y darles recomendaciones a los clientes.
* Darle a conocer lo que incluye el paquete de excursión a Chiapas a los clientes, para no quedarles mal.

**6.**

**Fuentes:**

* <http://www.arqhys.com/contenidos/viajesagencias-historia.html>, 9 de septiembre de 2014
* Apuntes que tuve en la clase de Agencias de viaje, con la maestra Nadia
* Tome información de la Agencia de Viajes, ZAPO VIAJES