



PERÚ

Ministerio
de Educación

Educación Técnico-Productiva
Superior Tecnológica y Artística

CATÁLOGO NACIONAL DE LA OFERTA FORMATIVA

ORGANIZACIÓN SECTORIAL¹

SECTOR ECONÓMICO:	Actividades profesionales, científicas y técnicas
FAMILIA PRODUCTIVA:	Servicios prestados a empresas
ACTIVIDAD ECONÓMICA:	Actividades de agencias de viajes y operadores turísticos y servicios de reservas y actividades conexas

¹ RVM N.º 178-2018-MINEDU, anexo "A" del Catálogo Nacional de la Oferta Formativa

Denominación del programa de estudios	Administración de operaciones turísticas
Código: M2979-3-001	Nivel formativo: Profesional técnico
Créditos: 120	Número de horas: 2550
Unidad de competencia	Indicadores de logro
Unidad de competencia N.º 1 Controlar el proceso de ventas del producto turístico, aplicando técnicas establecidas de acuerdo con la identidad del negocio y perfil del público objetivo.	1. Organiza al personal, en concordancia con las funciones de ventas y teniendo en cuenta la estrategia comercial y criterios de negociación de la empresa. 2. Establece metas de ventas de acuerdo con un plan de incentivos, políticas de la empresa y objetivos comerciales. 3. Supervisa las labores del personal y/o colaboradores a cargo, según las funciones, estrategia comercial y metas establecidas. 4. Monitorea las ventas, aplicando software de la especialidad, de acuerdo con las metas establecidas. 5. Verifica información de clientes y/o proveedores, según la estrategia comercial y políticas de la empresa. 6. Coordina con las áreas correspondientes, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la empresa.
Unidad de competencia N.º 2 Contratar a los prestadores del servicio turístico, teniendo en cuenta los requerimientos del visitante (turista o excursionista), destino turístico, políticas de la empresa y la normativa vigente.	1. Elabora cartera de proveedores, tomando en cuenta las necesidades del servicio turístico, los requerimientos del visitante, sus estándares de calidad y políticas de la empresa. 2. Define los detalles de la prestación del servicio turístico, de acuerdo con el producto turístico contratado, normativa vigente y políticas de la empresa. 3. Coordina la reserva de la prestación del servicio, de acuerdo con el producto turístico contratado, recursos disponibles y características del servicio a brindar. 4. Coordina el bloqueo o cancelación de la prestación del servicio, aplicando procedimientos establecidos por la empresa y normativa vigente.
Unidad de competencia N.º 3 Controlar la operación turística, considerando la programación del servicio contratado, las políticas de la empresa y la normativa vigente.	1. Monitorea la disposición de los servicios turísticos contratados antes de la operación, considerando la programación, las políticas de la empresa y la normativa vigente. 2. Soluciona imprevistos que se presentan durante el servicio turístico, asegurando su cumplimiento, de acuerdo con el servicio contratado 3. Supervisa los servicios contratados, asegurando su cumplimiento

	de conformidad con el itinerario, políticas de la empresa y normativa vigente. 4. Verifica la calidad de la ejecución del servicio turístico, de acuerdo con criterios definidos por la empresa y el tipo de producto contratado.
Unidad de competencia N.º 4 Definir el producto turístico, conforme con los lineamientos de desarrollo turístico, las facilidades y accesibilidad, considerando el público objetivo, la oferta y la demanda del mercado y la identidad del negocio.	1. Analiza información de atractivos turísticos, teniendo en cuenta características del público objetivo, la oferta y demanda, estacionalidad, lineamientos turísticos y normativa vigente. 2. Evalúa recursos turísticos² para su puesta en valor, según el público objetivo, características del recurso y su contexto, estacionalidad, lineamientos turísticos y normativa vigente. 3. Cataloga los servicios turísticos (alimentación, alojamiento, transporte, otros), considerando las características del producto turístico, así como las necesidades del público objetivo y normativa vigente. 4. Elabora el programa de actividades de promoción, teniendo en cuenta el medio de difusión (redes sociales, ferias, publicidad, otros), recursos disponibles y público objetivo.
Unidad de competencia N.º 5 Diseñar el producto turístico de acuerdo con las características del público objetivo, la demanda y oferta del mercado, así como la identidad del negocio.	1. Organiza los componentes del producto turístico, considerando sus características, el público objetivo, la oferta y la demanda del mercado, estacionalidad y la identidad del negocio. 2. Articula las necesidades del producto turístico con los servicios turísticos, tomando en cuenta recursos disponibles, características del público objetivo y normativa vigente. 3. Selecciona los diversos prestadores de servicio, conforme con sus estándares de calidad, seguridad, costos y políticas de pago. 4. Determina los costos del producto turístico, según el número de visitantes, servicios incluidos, política de utilidades de la empresa y normativa vigente. 5. Establece programas turísticos, de acuerdo con criterios definidos por el cliente, promoviendo la diferenciación y/o valor agregado del servicio y otras políticas de la empresa.

Título: Profesional Técnico en Administración de Operaciones Turísticas

Bachiller Académico: Bachiller Técnico

² Este recurso turístico no necesariamente debe estar inventariado o registrado por el Mincetur.