

➤ **CATEDRA:** Gestión de Agencias

➤ **DEPARTAMENTO**

TURISMO

➤ **CARRERA**

LICENCIATURA EN TURISMO

➤ **TURNO**

NOCHE-INTENSIVO

➤ **SEMESTRE**

Agosto- Noviembre de 2015

➤ **Asignaturas correlativas previas**

- Introducción al Turismo
- Destinos turísticos de Argentina
- Servicios turísticos

➤ **Asignaturas correlativas posteriores**

- Planificación y organización de eventos

➤ **PROFESOR TITULAR**

Lic. Vega, Cecilia Inés

➤ **OTROS DOCENTES**

Adjunto: Lic. Ramirez, Virginia

➤ **OBJETIVOS**

Generales:

- Integrar los conocimientos adquiridos afines a la cátedra.

- Incorporar los conceptos básicos de la gestión de las agencias de viaje.
- Conocer la vinculación de agencias de viaje con sus proveedores (líneas aéreas, hoteles, compañías de crucero, rentadoras de auto, etc)
- Desarrollar habilidades, valores y aptitudes para ejercer en el ámbito laboral, de manera ética y profesional.

Específicos:

- Conocer e interpretar la normativa vigente.
- Organizar viajes y comprender el circuito de reservas de los servicios implicados.
- Afrontar situaciones problemáticas en la gestión de agencias. Adquirir los conocimientos y desarrollar las habilidades para resolverlas.
- Calcular y cotizar paquetes turísticos y sus condiciones de contratación.
- Simular y ejercitar situaciones cotidianas de la vida profesional del agente de viajes.
- Conocer las características particulares de los destinos turísticos más importantes a nivel nacional e internacional.

➤ **CONTENIDOS**

UNIDAD 1: INTRODUCCION A LA AGENCIA DE VIAJES

Tema 1: Introducción a la Agencia de Viajes. Evolución. Funciones. Clasificación. Equipamiento. Actores intervinientes. Agencias de Viajes IATA. Agencia tradicional y Agencia virtual. Sistema BSP.

Tema 2: Legislación: Ley de Agencias de Viajes 18829 – Ley Nacional de Turismo 25997 –Ley de Turismo Estudiantil 25599 – Idóneos de turismo -actualizaciones y resoluciones vigentes.

UNIDAD 2: SERVICIOS Y PRODUCTOS DE LA AGENCIA DE VIAJES

Tema 1: Definición de: Productos y servicios, programas, paquetes, itinerarios. Confección y características de paquetes turísticos. Vocabulario técnico en general.

Tema 2: Servicios turísticos

- Cruceros: Enfoque general. Compañías y recorridos. Puertos.
- Transporte Aéreo: Compañías Aéreas que operan hacia y desde Argentina. Alianzas (ONE WORD, SKY TEAM, STAR ALLIANCE). Programa de pasajeros frecuentes. Tipos de tarifas (públicas – netas o negociadas).
- Transporte Terrestre: Ferrocarril. Pases y tarifas. Trenes. Transfers. Automóvil: alquileres, condiciones, seguros y tarifas.
- Alojamiento. Categorización. Régimen de comidas. Funcionalidad y equipamiento. Sistemas de reservas online.
- Servicios auxiliares: excursiones, entradas a atractivos y eventos artísticos/deportivos, guías y coordinadores, etc.
- Asistencia del viajero. Cobertura, sistema operativo, costos.

UNIDAD 3: CLIENTE DE LA AGENCIA DE VIAJES

Tema 1: El mercado actual de la agencia: Qué compra el cliente? Cuándo, cómo, por qué y con quién viaja? Tendencias.

Tema 2: Mercado turístico emisor: Principales destinos elegidos por el turista argentino. Documentos de viaje y requisitos de ingreso al extranjero. Divisas. Tasas, impuestos y percepción.

Tema 3: Mercado turístico receptivo: Análisis de la demanda según el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable.

Tema 4: Herramientas de marketing y canales de compra. Publicidad en base a la estacionalidad de la oferta.

UNIDAD 4: PRODUCTOS Y DESTINOS TURÍSTICOS

Tema 1: Nacionales. PFETS

- a) Córdoba y Buenos Aires
- b): Norte y Litoral
- c) Cuyo y Patagonia

Tema 2: Internacionales

- a) Área 1: Sudamérica: Brasil, Perú y Colombia
USA: La Florida – New York – Costa Oeste
México: México Clásico – Península de Yucatán – Riviera Maya. Otros destinos del Caribe.
- b) Área 2: Europa: Grandes capitales. Europa del Este. Escandinavia.
Medio Oriente: Egipto- Marruecos- Grecia y Turquía.
- c) Área 3: Asia: el triángulo del sudeste asiático e islas. China y Japón.
Oceanía: Australia, Nueva Zelanda y la Polinesia.

UNIDAD 5: PROCESO DE VENTAS

Tema 1: Gestión del Front Office. Asesoramiento - Cotización de servicios- Condiciones de contratación – Formas de pago - cierre de la venta – entrega de vouchers. Ética profesional.

Tema 2: Gestión del Back office. Procesos operativos de compra: directa al operador receptivo e indirecta a través de un mayorista. Operación de reservas emisivas y receptivas. Pago a proveedores. Confección de vouchers..

Tema 3: Post venta- Idealización del cliente- Gestión de reclamos.

➤ ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

Desarrollo interactivo y participativo de los contenidos.

- Trabajos prácticos de investigación y recopilación.
- Simulaciones.
- Comparación

- Inducción
- Deducción.
- Clases prácticas en sala de informática.

➤ **RECURSOS DIDACTICOS**

- Videos
- Power Point
- Uso de herramientas de Internet.

➤ **BIBLIOGRAFIA**

▪ **Bibliografía General**

- IATA, Manual de Emisión. Buenos Aires 2004.
- Martín Rojo Inmaculada. "Dirección y Gestión de Empresas del Sector Turístico.
- Walling, Noemí. "Transporte Carretero argentino", Buenos Aires, 199. editorial CPC. 3era edición.
- Miguel Ángel Acerenza, Agencias de viajes: Organización y Operación, Mexico DF, Trillas, 1990.
- Néida Chan, Circuitos turísticos: Programación y Cotización, Buenos Aires, Temas de Turismo, 1994.
- Isabel Milio Balanzá, Diseño y comercialización de productos turísticos Locales y Regionales, Madrid, Thompson, 2004.
- Marc. Mancini, Cruceros: Guía sobre la industria de los Cruceros, Madrid, Praninfo, 2001.
- Octavio Getino: Turismo - Entre el ocio y el negocio, Buenos Aires, Ciccus, 2010
- Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable.
- Ley: 25997, 18829, 25599 y resoluciones vinculadas.

▪ **Bibliografía Complementaria**

- Guías Turísticas de cada país o región, Lonelyplanet.
- Tarifarios confidenciales de los operadores de mercado.
- "Liderazgo". Robert Stater. Marzo de 2004. Ed. Mc. Graw Hill. Leader Summaries.

- Páginas Web:

www.amadeus.net
www.lonelyplanet.es
www.ryanair.com
www.easyet.com
www.checkmytrip.com
www.avis.com
www.renfe.es
www.raileurope.com
www.budget-int.com
www.eurail.com
www.hoteldo.com
www.turismo.gov.ar

entre otras

➤ **REGULARIDAD**

▪ **Asistencia** (75% mínimo)

▪ **Trabajos Prácticos**

- **Formales** (con calificación explícita. Hasta cuatro (4) y con exigencia de aprobar el 100%.
- **Informales** (todos los que se estimen necesarios)

▪ **Evaluaciones Parciales**

- Con calificación explícita. Hasta dos (2) y un (1) recuperatorio.
- Los alumnos deben aprobar como mínimo dos (2) de las tres (3) instancias para mantener su regularidad y acceder al examen final.
 - Excepcionalmente y con expresa autorización de la Dirección de Desarrollo Académico para los alumnos que no aprueben cada una de estas instancias, podrá haber un **recuperatorio global** que cada cátedra programará para la semana inmediata posterior a la finalización de clases.

➤ **EVALUACION Y PROMOCION**

▪ **Promoción Indirecta**

La materia se regularizara mediante el siguiente sistema:

- Trabajos Prácticos formales aprobados en su totalidad, presentados en tiempo y forma.
- Trabajo Final, presentado al final del cursado.
- Parciales aprobados

➤ **CRONOGRAMA**

Unid	Día	Mes	Tema	Bibliografía
-------------	------------	------------	-------------	---------------------

1	11	08	Presentación de la cátedra. Puesta en común y debate sobre la agencia de viajes, el agente y el cliente de hoy. Diagnóstico de conocimientos previos conceptuales.	Apuntes de clase. Martin Rojo Inmaculada. "Dirección y Gestión de Empresas del Sector Turístico.
1	14	08	Creación de la agencia. Ley 18829 de agentes de viaje – Idóneos de turismo. turismo estudiantil. Nuevas resoluciones.	www.turismo.gov.ar Ley nº 25997, 18829, 25599, resoluciones.
1	18	08	Introducción a la Agencia de Viajes. Evolución. Funciones. Organigrama. Clasificación: mayoristas, minoristas y operadores de mercado.	Compilado Gestión de Agencias. Miguel Angel Acerenza, Agencias de viajes: Organización y Operación, Mexico DF, Trillas, 1990.
1	21	08	Equipamiento. Actores intervinientes en la contratación. Agencias de Viajes IATA. Agencia tradicional y Agencia virtual. Funcionamiento operativo de la agencia. Proveedores. Sistema BSP.	Compilado Gestión de Agencias. Miguel Angel Acerenza, Agencias de viajes: Organización y Operación, Mexico DF, Trillas, 1990. Nélida Chan, Circuitos turísticos: Programación y Cotización, Buenos Aires, Temas de Turismo, 1994.
1	25	08	Glosario: Productos y servicios, programas, paquetes, itinerarios, excursión. Confección y características de paquetes turísticos. Ejemplos Comisión. Fee. Mark Up. Impuestos y tasas.	Compilado Gestión de Agencias. Glosario PFETS. Isabel Milió Balanzá, Diseño y comercialización de productos turísticos Locales y Regionales, Madrid, Thompson, 2004.
2	28	08	Cruceros: Compañías, recorridos, sistemas de reservas, operación de compra. PRACTICA EN CLASE: Armado y cotización de productos de la Agencia.	Páginas Webs: Ibero Cruceros, Costa, MSC, Carnival, Royal Caribbean, NCL, Princess, Celebrity, Pullmantur, otras. Videos institucionales. Marc. Mancini, Cruceros: Guía sobre la industria de los Cruceros, Madrid, Praninfo, 2001.
2	01	09	Transporte aéreo: Compañías aéreas según región. Alianzas estratégicas. Programas de fidelización. Bases tarifarias (pública – negociada) Impuestos aéreos. Percepción AFIP	Compilado Gestión de Agencias. Webs de compañías aéreas. Resolución nº 2350

			<i>PRACTICA EN CLASE: Armado y cotización de productos de la Agencia.</i>	
2	04	09	<p>Transporte terrestre: Trenes – pases y tarifas. Alquiler de autos: seguros y tarifas, gestión de reservas.</p> <p>PRACTICA EN CLASE: Armado y cotización de productos de la Agencia.</p>	<p>Compilado Gestión Agencias. www.avis.com www.renfe.es www.raileurope.com www.budget-int.com www.eurail.com</p>
2	08	09	<p>Alojamiento. Categorización. Régimen de comidas. Funcionalidad y equipamiento. Sistemas de reservas online.</p> <p><i>Servicios auxiliares: excursiones, eventos, guías, etc. Asistencia al viajero. Coberturas y precios. Operatoria.</i></p> <p>PRACTICA EN CLASE: Armado y cotización de productos de la Agencia.</p>	<p>Compilado Gestión de Agencias. www.hoteldo.com y otras</p>
3	11	09	<p>El mercado actual de la agencia: Qué compra, cuándo, cómo, por qué y con quién viaja. Tendencias.</p> <p>Tema 3: Mercado turístico receptor: Análisis de la demanda según el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable.</p>	<p>Octavio Getino: Turismo - Entre el ocio y el negocio, Buenos Aires, Ciccus, 2010.</p> <p>Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable.</p>
3	15	09	<p><i>Tema 2: Mercado turístico emisor: Principales destinos elegidos por el turista argentino. Documentos de viaje y requisitos de ingreso al extranjero. Divisas. Tasas, impuestos y percepción.</i></p>	<p>Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable. Compilado Gestión de Agencias. Folletería, tarifarios, webs destinos nacionales e internacionales.</p>
	18	09	<p>1º ENTREGA TRABAJO PRÁCTICO FORMAL 1º EXAMEN PARCIAL: UNIDADES 1 – 2 - 3</p>	
21	AL	25	MESAS DE EXAMENES SEPTIEMBRE	

3	29	09	<i>Tema 4 Herramientas de marketing y canales de compra. Publicidad en base a la estacionalidad de la oferta.</i>	Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable. Páginas webs de operadores y agencias.
4	02	10	Destinos turísticos Nacionales PFETS <i>a) Córdoba y Buenos Aires</i> <i>b): Norte y Litoral</i> <i>c) Cuyo y Patagonia</i>	
4	06	10	<i>Destinos turísticos internacionales</i> Sudamérica: Brasil. Perú y Colombia.	www.infinitasjourneys.com.br www.topdest.com.ar www.turismoperu.info www.condortravel.com www.colombia.travel
4	09	10	<i>México Clásico – Península de Yucatán – Riviera Maya. Caribe: Cuba – Republica dominicana, otros destinos.</i>	Webs oficiales. Operadores mayoristas. Juliá Tours web
4	13	10	<i>Usa: La Florida – Disney – New York – Costa Oeste.</i>	Presentación institucional Walt Disney World. Programas de operadores mayoristas: New York y Washington – Costa Oeste
4	16	10	<i>Área 2: Europa: Grandes capitales. Europa del Este. Escandinavia.</i>	Tarifarios de operadores Special Tours y Europamundo. Webs.
4	20	10	<i>Medio Oriente - Egipto- Marruecos- Israel Grecia - Turquía</i>	Tarifarios de operadores Special Tours y Europamundo. Webs.
4	23	10	<i>Área 3: Asia: el triángulo del sudeste asiático e islas. China y Japón. Oceanía: Australia, Nueva Zelanda y la Polinesia.</i> TRABAJO PRÁCTICO Nº2: DESTINOS TURISTICOS NACIONALES E INTERNACIONALES	Tarifarios de operadores King Midas, Crown travel, Juliá tours.
5	27	10	Tema 1: Gestión del Front Office. Asesoramiento - Cotización de servicios- Condiciones de contratación – Formas de pago - cierre de la venta – Ética profesional.	Compilado Gestión de Agencias.

5	30	10	Tema 2: Gestión del Back office. Procesos operativos de compra: directa al operador receptivo e indirecta a través de un mayorista. Operación de reservas emisiva y en la receptiva. Pago a proveedores. Emisión de documentación de viaje.	Sala de Informática. Webs operadores
5	03	11	<i>Tema 3: Postventa –fidelización del cliente – gestión de reclamos.</i> Entrega trabajo práctico nº3	Compilado Gestión de Agencias.
	06	11	2º EXAMEN PARCIAL: UNIDADES 4 Y 5.	
	10	11	RECUPERATORIO PARCIAL 1 Y 2	