



LICENCIATURA EN TURISMO

GESTIÓN DE AGENCIAS

Programa provisorio

Datos de Identificación del espacio curricular:

Denominación: Gestión de agencias

Código SIU-Guaraní: 15402

Departamento: Turismo

Ciclo Lectivo: 2020

Carrera: Licenciatura en Turismo

Plan de Estudio: ORD. 10/15

Formato curricular: teórico aplicada

Carácter: Obligatorio

Área a la que pertenece: Turismo y Gestión

Año en que se cursa: 4° Año

Régimen: Semestral

Carga horaria total: 70hs

Carga horaria semanal: 5 hs

Espacio curricular correlativo: Reservas y Emisión

Equipo de cátedra:

Titular: Lic. Paola Miner

J.T.P.: Lic. Antonela Blanco

FUNDAMENTACIÓN

Enmarcando al fenómeno turístico como una actividad multisectorial que requiere la concurrencia de diversas áreas productivas y de los sectores públicos y privados para proporcionar los bienes y los servicios utilizados por los turistas, el mismo no tiene límites determinados con claridad ni un producto tangible, sino que es la producción de servicios que varía dependiendo de los países y de las regiones particularmente. Entendido como un significativo complejo, dinámico, portador de conocimientos específicamente connotados en marcos regionales socio – político – económico y culturales, el turismo constituye un desafío y fuente profesional – productivo, de y en las sociedades contemporáneas.

Resulta imprescindible la formación de profesionales capaces de gestionar diversas estrategias para las prestaciones relacionadas directa e indirectamente a la actividad turística. El rol del gestor de viajes es fundamental en el campo turístico. El profesional deberá ser capaz de gerenciar, producir, asesorar, aconsejar y organizar de tal manera que todos los agentes intervinientes estén satisfecho en su totalidad y cubran con sus necesidades.

Desde este espacio lo que se propone es que el alumno pueda comprender el manejo de una agencia de viaje a través de su gestión y la practica en tiempo real. En esta cátedra el alumno



tendrá que aplicar sus conocimientos previamente adquiridos en otras asignaturas. El acompañamiento del docente será esencial para el aprendizaje.

OBJETIVOS:

General

El objetivo principal es brindar las herramientas necesarias al alumno para que este pueda incorporarse en el ámbito laboral de una agencia de viaje, línea aérea o cualquier área técnica que corresponda.

Específicos

- Conocer e identificar los tipos de agencias de viajes
- Conocer la formalidad del idóneo en turismo en la agencia de viajes, su normativa y sus obligaciones dentro de la misma.
- Conocer la vinculación de empresas de turismo con sus proveedores como: líneas aéreas, organizaciones hoteleras, operadores de transporte terrestre, etc., a fin de programar viajes internacionales y regionales.
- Desarrollar habilidades, valores y aptitudes a ejercer en el ámbito laboral, ético y profesional del agente de viajes.
- Aprender a detectar la necesidad del cliente
- Determinar cuáles son los destinos turísticos más importantes a nivel nacional o internacional
- Aprender a cotizar viajes
- Simular y ejercitar situaciones cotidianas de la vida profesional del agente de viajes.
- 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.
- Comprender la función de la tecnología de la información: Sistemas globales de distribución e internet.
- Conocer los tipos de servicios y operadores actuales

CONTENIDOS

UNIDAD I: AGENCIAS DE VIAJES Y SU LEGISLACION

Introducción a la Agencia de Viajes. Evolución. Funciones. Clasificación. Equipamiento. Actores intervinientes. Tipología de agencias de viajes según sus funciones y su actividad. Agencias de Viajes IATA. Agencia tradicional y Agencias virtuales. Sistema BSP. Estructura organizativa de una agencia de viajes.

Legislación: Ley de Agencias de Viajes 18829. Ley Nacional de Turismo 25997. Ley de Turismo Estudiantil 25599. Idóneos de turismo. Actualizaciones y resoluciones vigentes. FAEVYT.



Bibliografía Obligatoria

ACERENZA, Miguel Ángel, (2010) *Agencias de Viaje: Organización y Operación*. Pag. 131 a 151. Editorial Trillas

Ley 18829/70, reguladora de las agencias de viajes argentina

Ley Nacional de Turismo 25997

IATA, Manual de Emisión. Buenos Aires. Edición Resolución 812 & 818g

<http://www.registroidoneos.org.ar/>

<https://www.boletinoficial.gob.ar/#!DetalleNormaBusquedaAvanzada/7270840/20050107>

UNIDAD II: SERVICIOS TURISTICOS

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

Estructura de precios: netos, comisionables, impuestos.

Operadores Turísticos Europeos y del mundo

Transporte Aéreo: Compañías Aéreas que operan hacia y desde Argentina. Alianzas. Programa de pasajeros frecuentes. Tipos de tarifas. Compañías bajo costo.

Transporte Terrestre:

- Ferrocarril. Pases y tarifas. Trenes.
- Automóvil: alquileres, condiciones, seguros y tarifas.
- Transfers.
- Buses

Transporte Marítimo: Cruceros. Enfoque general. Principales navieras y sus recorridos. Ferrys.

Alojamiento. Categorización. Régimen de comidas. Funcionalidad y equipamiento. Sistemas de reservas online.

Asistencia del viajero. Principales aseguradoras y cobertura, sistema operativo, costos. Apps

Servicios adicionales al armado de un servicio: excursiones, entradas a atractivos y eventos artísticos/deportivos, guías y coordinadores, etc.

Documentos de viaje y requisitos de ingreso al extranjero. Políticas de menores. Divisas. Tasas y percepción. Vacunas obligatorias para viajar según el destino. Procesos operativos de compra: directa al operador receptivo e indirecta a través de un mayorista. Confección de vouchers de cada servicio.

Bibliografía Obligatoria

CHAN Nélica, (2005) Circuitos turísticos, programación y cotización, Ediciones Turísticas.

BLASCO, Albert, (2017) Manual de Gestión de producción de alojamiento y restauración. Editorial Síntesis.



SECRETARIA DE TURISMO DE LA NACION, (2008) Nuevas Modalidades de alojamientos.

MANCINI Marc, (2001) Guía sobre la industria de los cruceros, Madrid Paraninfo IATA, Manual de Emisión. Buenos Aires. Edición Resolución 812 & 818g

<https://www.europamundo.com>

<https://www.msccruceros.com.ar/es-ar/Homepage.aspx>

<https://www.costacruceros.com/>

<https://www.royalcaribbean-espanol.com/lac/es>

<https://www.assistcard.com/ar>

www.Budget-int.com

www.Avis-int.com

www.hoteldo.com

www.hotelbeds.com

www.raileurope.com

www.ola.com

<http://www.migraciones.gov.ar/accesible/indexD.php>

<https://www.iatatravelcentre.com>

UNIDAD III: DESTINOS TURISTICOS NACIONALES E INTERNACIONALES

Conocer sus características, como así su estacionalidad y que ofrece a nivel turístico cada destino. Esta unidad se trabajara en conjunto con la unidad II

NACIONALES: Buenos Aires, Litoral, Norte, Cuyo, Centro y Patagonia

INTERNACIONALES: Sudamérica: Brasil, Perú y Colombia. América del Norte: Miami, Orlando, New York, Las Vegas, Los Ángeles, San Francisco. México: Riviera Maya, Cancún, Riviera Nayarit. República Dominicana: Punta Cana y Bayahibe. Cuba: La Habana, Varadero, Cayos Cubanos. Costa Rica. Panamá. Europa: España, Francia, Italia, Inglaterra. Praga, Viena, Budapest. Grecia. Turquía. Dubái. Egipto. Marruecos. Sudáfrica. Asia: China y Japón. Sudeste asiático: Tailandia, Vietnam e India.

Bibliografía Obligatoria

BARRADO, Diego y Calabuig, Jordi (2009) Geografía mundial del Turismo. Editorial Síntesis. Madrid.

Compendio de guías de viajes elaboradas por el titular de la cátedra
Panorama OMT del Turismo Internacional, UNWTO. Edición 2017

UNIDAD IV. MERCADO ACTUAL DE LA AGENCIA

El comportamiento del cliente. Tipos de clientes. Tendencias actuales

Herramientas de marketing. Marketing Mix. Marketing online.



Análisis de la competencia, segmentación e investigación del mercado. Análisis DAFO.

Publicidad en base a la estacionalidad de la oferta. Nacionales e internacionales. Publicidad emocional y en el turismo

Canales de compra: tipos

Bibliografía Obligatoria

KOTLER, Philip. (2011). Marketing turístico. Quinta edición. Pearson Educación, Madrid.

JIMÉNEZ ABAD, Carlos Enrique (2006). Producción y Venta de Servicios Turísticos en Agencias de Viajes, España. Ediciones Parainfo

MILIO BALANZA, Isabel. (2005) Diseño y Comercialización de productos turísticos locales y regionales. Ediciones Parainfo

DE BORJA SOLE, Luis y otros. (2002) El consumidor turístico. ESIC Editorial. España

UNIDAD V: PROCESO DE VENTAS Y POST VENTA

Técnicas de ventas aplicables al vendedor: proceso para una venta efectiva, indagación, manejo de objeciones. Cierre exitoso de una venta.

Liderazgo. Definición, tipos y teorías. Liderazgo aplicado al profesional

Motivación. Definición, características y factores motivacionales. Comunicación, Servicio al cliente. Formas de pago. Ética profesional. Gestión del Back office

Atención telefónica, negociación y venta.

Post-venta, fidelización del cliente- Gestión de reclamos. Normativas y estándares de calidad aplicables a la agencia de viajes SIGO - IRAM.- ISO – SECTUR.

Bibliografía

ADES, Leslie (2007) Manual del Vendedor profesional. Deusto Ediciones

FORD, Robert y otros (2001) Atención al cliente en los servicios de ocio. Ediciones Parainfo.

SCHWARTZ, David J. (2011) La Magia de Pensar en Grande. Estados Unidos

BOULLON, Roberto (2003). Calidad turística en la mediana y pequeña empresa. Ediciones turísticas. Buenos Aires.

Manual de Calidad en el sector de agencias de viajes, Realizado por el equipo Turismo de PricewaterhouseCoopers, España 2009

ESPECTATIVAS DE LOGRO

- Conocer la formalidad del idóneo en turismo en la agencia de viajes, su normativa y sus obligaciones dentro de la misma.



- Diferenciar tipologías de agencia de viajes.
- Incorporar los conceptos de la gestión de agencias.
- Conocer la vinculación de empresas de turismo con sus proveedores como: líneas aéreas, organizaciones hoteleras, operadoras de mercado turístico, etc., a fin de programar viajes internacionales y regionales.
- Desarrollar habilidades, valores y aptitudes a ejercer en el ámbito laboral, ético y profesional del agente de viajes.
- Simular y ejercitar situaciones cotidianas de la vida profesional del agente de viajes.
- 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.
- Conocer e interpretar la normativa vigente.
- Calcular y cotizar paquetes turísticos y sus condiciones de contratación.
- Comprender la función de la tecnología de la información: Sistemas globales de distribución e internet.
- Conocer las características particulares de los destinos turísticos más importantes a nivel nacional e internacional

PROPUESTA DE EVALUACIÓN:

Criterios de evaluación

Se establecen los siguientes criterios de evaluación:

- 75% de actividades individuales y grupales aprobadas
- Participación en foros y consulta (se evaluará la presencia del alumno en las actividades y consulta)
- Toda otra actividad que se mencione en carácter necesaria de calificación
- Entrega de trabajo individuales y/o grupales.

Condiciones para obtener la regularidad

Alumno regular

El alumno deberá cumplir con:

2 (dos) Evaluaciones Parciales con calificación igual o mayor a 6 (seis) incluye, 1 instancia de recuperatorio por ausencia con presentación del certificado correspondiente en 5 días hábiles

75% de trabajos prácticos aprobados individuales y/o grupales con calificación igual a mayor a 6 (seis). Es decir 5 de los 6 trabajos prácticos propuestos por los profesores. Estos se tendrán que realizar a través del aula virtual.

Cuando el alumno no cumpla con 1 (una) o ninguna de las instancias anteriores quedará en condición de alumno libre.

Alumno libre:

Los alumnos libres en el espacio curricular deberán rendir un examen final mixto (escrito y oral) en los turnos de exámenes especificados. Aquellos alumnos libres que no aprueben el examen escrito no podrán pasar al oral. La modalidad del examen será decidida por el tribunal



en el momento de conformación del mismo en el llamado correspondiente. Se acreditará si obtiene una calificación igual o mayor a 6 (seis)

Acreditación con examen final

La realizará el alumno cuando esté en condición de regular, con un examen final oral o escrito ante tribunal. Se acreditará si obtiene una calificación igual o mayor a 6 (seis)

PROCESO EN AULA VIRTUAL

Este desarrollo se establece en virtud de la Ordenanza N° 006/2015 de la Facultad de Filosofía y Letras, dependiente de la Universidad Nacional de Cuyo.

El trabajo del alumno en aula virtual es obligatorio y responderá al marco conceptual de este programa. Se avisará en tiempo y forma las instancias evaluativas obligatorias y su metodología.

Actividades complementarias

Las actividades virtuales se encuentran detalladas en el Anexo 1 Modificaciones de Ciclo Lectivo 2020.

A través del aula virtual se realizarán todos los trabajos prácticos y actividades que se detallan a continuación y que requieren calificación:

Unidad I:

Trabajo Práctico N°1: Normativas turísticas

Unidad II:

Trabajo Práctico N°2: Cotizaciones de servicios turísticos

Unidad III

Trabajo práctico N°3: Destinos del mundo

Unidad IV

Trabajo práctico N°4: Armado y promoción de paquetes turísticos

Unidad V

Trabajo práctico N°5: Calidad

Además de las actividades que los profesores propongan como foros y actividades a desarrollar sobre la actualidad turística.

RÉGIMEN DE CATEGORÍA, INSCRIPCIÓN, EVALUACIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS ALUMNOS

Se referencia a la Ordenanza 001/2013 y 031/2018 de la Facultad de Filosofía y Letras, dependiente de la Universidad Nacional de Cuyo



PROPUESTA METODOLÓGICA:

En este espacio se priorizara un proceso de aprendizaje practico y teórico. Se harán actividades que lleven al alumno a simular casos reales que se le presentan al profesional del turismo en una agencia de viajes en la actualidad.

- Aula virtual, este espacio será vital para los primeros meses de cursado
- Clases Expositivas
- Trabajos prácticos de investigación individual y grupal
- Roll Play (Desarrollo interactivo y participativo entre los alumnos)
- Aula Virtual con diferentes actividades, según programa
- Análisis de Casos y debate
- Comparación e Inducción
- Clases prácticas con sistemas de reservas en tiempo real
- Salidas de campo

BIBLIOGRAFÍA GENERAL

- Panorama OMT del Turismo Internacional, UNWTO. Edición 2017
- MARTIN ROJO, Inmaculada. (2014)*Dirección y Gestión de Empresas del Sector Turístico*. Ediciones Pirámide.
- El Turismo hacia el 2030, ONWTO, Edición 2017
- DAHDA, J., (2006), *La publicidad turística*, Madrid, Editorial Mad.
- Ley 18829/70, reguladora de las agencias de viajes argentina
- MOLINA Sergio E. *Planificación integral del turismo, un enfoque para Latinoamérica*. Editorial Trillas.
- RUFIN MORENO, Ramón. (2002)*Comercio electrónico de las empresas turísticas*. Estudios Turísticos. Madrid.
- WAGNER, Mariela (2016). *Calidad Turística Total- En busca de organizaciones más competitivas*, Bs. As. Argentina, Ediciones Turísticas
- KNOBEL, HORACIO (2009). *El transporte aéreo de pasajeros y sus equipajes*, Argentina, Ladevi Ediciones
- MAXWELL, John (1998). *Las 21 leyes irrefutables del liderazgo*. Nashville.

Páginas Web

<http://www.booking.com>



<https://www.google.com/flights>

<https://www.despegar.com.ar>

<https://www.trivago.com.ar>

<http://www.aa2000.com.ar>

<http://www.latam.com>

Salidas extracurriculares (si las clases se realizan de forma normal)

- Visita a Agencia de viajes
- Visita al aeropuerto de Mendoza
- Visitas a Aerolíneas Argentinas, fecha a determinar

Anexo 1 Modificaciones Ciclo Lectivo 2020

Debido a la situación de fuerza mayor (COVID-19) las clases serán virtuales hasta que la facultad lo disponga. En el caso que la situación se regularice las clases serán presenciales y la presentación de los trabajos prácticos de la Unidad 3, 4 y 5 será de manera oral, además de escrita.

Se establecen los siguientes criterios de evaluación:

- 75% de actividades individuales aprobadas
- Participación en foros y consulta (se evaluará la presencia del alumno en las actividades y consulta)
- Toda otra actividad que se mencione en carácter necesaria de calificación
- Entrega de trabajo individuales y/o grupales.

Cada semana se subirá a la plataforma virtual una clase, en formato de power point. Cada clase tendrá su actividad de práctica detallada. En cuanto a los trabajos prácticos estos deberán ser presentados en el plazo que los profesores consignen y de manera virtual.

Se establece que de extenderse en el tiempo el dictado de clases virtual se preverá la toma de examen parcial utilizando la plataforma Moodle.

A continuación se detallan las clases que se dictarán de manera virtual, pueden ser modificadas si las profesoras lo consideren necesario para un mejor aprendizaje de los alumnos.

Clase I: 30 de marzo

Video de presentación de la materia. ¿Cómo se rinde, con cuanto se aprueba? Exámenes. Trabajo con el aula virtual, trabajos prácticos.

Clase dictada a través de un video donde las profesoras explicaran los temas a trabajar, estos son: Definición de agencias de Viaje. Historia y su evolución. Tipos de agencias. Clasificación de las agencias según sus funciones, según su actividad



- *Tarea. Actividad: Realizar un cuadro de diferencias entre Operadores, Mayoristas y minoristas*

Video de explicación sobre la Ley de Agencias de Viajes 18829, decreto N° 2.182: Principales conceptos. Asociaciones Amavyt y Faevyt. Resolución 763/92 de La Ley de Agencias de viajes 18829. ¿Qué son los idóneos? ¿Ventajas? ¿Cómo es la inscripción? Iata: ¿Qué es? ¿Quiénes son las agencias IATA? ¿Cuáles son sus ventajas? BSP.

- Foro de consultas y dudas
- *Actividad cierre de unidad: Introducción a las agencias de viajes. Esta tendrá nota y se valorara el análisis personal en las respuestas.*

También esta unidad tendrá su primer trabajo práctico que tendrá que ser entregado el 06 de abril como fecha límite, de manera virtual.

Clase II: 6 Abril

Se presentará la teoría en Power Point: Servicios turísticos y sus características. Definición de productos y servicios, programas, paquetes, itinerarios. Paquetes turísticos, tipos, confección y características de los mismos, vocabulario técnico en general. Operadores turísticos de mayor importancia: Europa y Asia. Estructura de precios: netos y comisionables, impuestos.

Video donde se explica cómo ingresar a la página de los operadores (Europamundo, OLA, Julia Tours) y cómo trabajar en ellos: se verán los paquetes y circuitos existentes, su análisis y cómo realizar cotizaciones y reservas.

Actividad: Cotización Operadores Turísticos

Se dará la consigna de los destinos para el trabajo Práctico N° 3 con fecha de entrega para el 11 de mayo a través del aula virtual.

Foro de consultas y dudas

Clase III: 13 Abril

Se presentará la teoría en Power Point: Transporte Aéreo: Compañías aéreas que operan hacia y desde Argentina. Alianzas aéreas. Programa de pasajeros frecuentes. Tipo de tarifas. Compañías de bajo costo.

Actividad: búsquedas de vuelos internacionales

Se presentará la teoría en Power Point: Transporte Terrestre: Trenes, tipos, pases y tarifas.

Video donde se explica cómo ingresar a la página de un operador de trenes (Raileurope) y cómo ver sus recorridos y simular reservas y realizar cotizaciones.

Actividad: búsqueda de trenes

Se presentará la teoría en Power Point: Transporte Terrestre: Automóvil: alquileres, condiciones, seguros y tarifas. Transfers.



Video donde se explica cómo ingresar a la página de operadores de autos (Budget y Avis), simular reservas y realizar cotizaciones.

Actividad: búsqueda de autos

Se presentará la teoría en Power Point: Transporte Terrestre: Buses: compañías nacionales y tarifas.

Video donde se explica cómo ingresar a una central de reservas de buses (Plataforma 10) y cómo ver sus recorridos y simular reservas.

Actividad: búsqueda de buses.

Foro de consultas y dudas.

Clase IV: 20 Abril

Se presentará la teoría en Power Point: Transporte Marítimo: Cruceros. Enfoque general. Principales navieras y sus recorridos. Ferrys.

Video donde se explica cómo ingresar a la página de los operadores de cruceros (MSC, Costa Cruceros, Pullmantur, NCL o Royal Caribbean): realizaremos reservas y analizaremos las diferentes navieras.

Actividad: como reservar en crucero, buscar las rutas de los diferentes países, que incluyen, como es el paquete de bebidas, las propinas.

Foro de consultas y dudas

Clase V: 27 Abril

Se presentará la teoría en Power Point: Alojamiento: categorización, régimen de comidas, funcionalidad y equipamiento. Sistemas de reserva online ¿Cómo se hace un voucher? ¿Cómo se lee?

Video explicativo donde trabajaremos con el operador OLA, viendo opciones de alojamiento en diferentes países, tipos de cama, regímenes, simulando reservas y cotizando tarifas.

Actividad: planteadas en el aula virtual

Foro de consultas y dudas

Clase VI: 4 Mayo

Se presentará la teoría en Power Point: Asistencia del viajero. Principales aseguradoras y cobertura, sistema operativo, costos. Apps. ¿Cómo emitir un assistcard? Casos reales de emisión de seguros. Ficha de datos.

Video donde se explica cómo ingresar a la página de AssistCard: paquetes de asistencia, coberturas, tarifas y reservas.

Actividad: planteadas en el aula virtual

Se presentará la teoría en Power Point: Servicios adicionales al armado de un servicio: excursiones, entradas a atractivos y eventos artísticos/deportivos, guías y coordinadores, etc.



Video donde se explica cómo buscaren la página de OLA: excursiones, tarifas y reservas.

Actividad: Buscar una excursión de México, Egipto y Australia y desarrollar sus características y nombrar porque es importante.

Se presentará la teoría en Power Point: Documentos de viaje y requisitos de ingreso al extranjero. Divisas. Tasas, impuestos y percepción, Vacunas. Políticas de menores.

Foro de consultas y dudas

Clase VII: 11 Mayo

En esta clase se realizara el primer parcial.

Clase VIII: 18 Mayo

Se presentara la teoría en un video explicativo de Power Point, esta clase será de técnicas de ventas aplicables al vendedor: proceso para una venta efectiva, indagación, manejo de objeciones. Cierre exitoso de una venta.

Videos de una venta exitosa y una venta no favorable.

Luego se explicara la teoría de Liderazgo y Motivación

Actividad: Análisis de casos

Enviar teoría para la siguiente clase de Marketing Unidad 4. Actividad: Creación un paquete turístico. Armado Exposición. Innovador, competitivo

Foro de consultas y dudas

Clase IX: 25 mayo Feriado

Clase X: 1 Junio

Formas de pago. (Financiación) Ética profesional.

Post venta-fidelización del cliente- Gestión de reclamos. Normativas y estándares de calidad aplicables a la agencia de viajes.

Actividad: En esta clase se expondrá de manera virtual la creación de un paquete turístico dada la consigna en la clase anterior.

Foro de consultas y dudas

Clase XI: 8 Junio

En esta clase realizara el segundo parcial.

Clase XII: 15 Junio

En esta clase se hará el recuperatorio

Paola Romina Miner

Licenciada en Turismo

30 de marzo de 2020

12