



**Ministerio de Cultura y Educación
Universidad Nacional de San Luis
Facultad de Turismo y Urbanismo
Departamento: Turismo**

**(Programa del año 2020)
(Programa en trámite de aprobación)
(Presentado el 18/05/2020 20:38:24)**

Area: Area de Organización y Gestión de Empresas Turísticas

I - Oferta Académica

Materia	Carrera	Plan	Año	Período
GESTION DE AGENCIAS DE VIAJES	Lic. en Turismo	3/2014	2020	1° cuatrimestre

II - Equipo Docente

Docente	Función	Cargo	Dedicación
MIRANDA, LUCIA RAQUEL	Prof. Responsable	P.Adj Semi	20 Hs
LANDRIEL, GABRIELA ALEJANDRA	Auxiliar de Práctico	A.1ra Simp	10 Hs

III - Características del Curso

Credito Horario Semanal				
Teórico/Práctico	Teóricas	Prácticas de Aula	Práct. de lab/ camp/ Resid/ PIP, etc.	Total
4 Hs	Hs	Hs	Hs	4 Hs

Tipificación	Periodo
C - Teoría con prácticas de aula	1° Cuatrimestre

Duración			
Desde	Hasta	Cantidad de Semanas	Cantidad de Horas
09/03/2020	19/06/2020	15	60

IV - Fundamentación

La actividad turística no podría concebirse sin la existencia de empresas prestadoras de servicios turísticos. Por ello, en esta asignatura, resulta relevante brindar al alumno un profundo conocimiento acerca de la estructura y funcionamiento de las agencias de viajes.

Las agencias de viajes han evolucionado a lo largo de este tiempo constituyéndose en organizaciones complejas que requieren mucho nivel de profesionalismo. En función de ello, esta asignatura profundizará sobre las herramientas de gestión para empresas turísticas que resulten más efectivas y eficaces, de manera tal que el alumno esté plenamente capacitado para afrontar con alto profesionalismo los retos comerciales que seguramente se le presentarán al comenzar su vida laboral.

Los contenidos de esta asignatura son teórico prácticos y se abordarán a través de un eje estructurador como el análisis de las técnicas de diseño, organización, venta y prestación de los servicios que ofrece una agencia de viajes.

Esta asignatura requerirá necesariamente una articulación vertical con asignaturas como Introducción al Turismo, y Gestión de servicios de transporte turístico con el propósito de avanzar en el conocimiento integral de cada tipo de empresa productora de servicios Turísticos.

Asimismo, se realizará una articulación horizontal con espacios curriculares como Economía del Turismo con la intención de ampliar la perspectiva de análisis del sistema turístico.

V - Objetivos / Resultados de Aprendizaje

Objetivo General de la Asignatura:

Comprender la organización y gestión de las agencias de viajes.

Objetivos específicos

- Analizar e interpretar los procedimientos operativos de la intermediación en las distintas empresas turísticas.
- Conocer la posición y el rol que cumplen las Agencias de Viajes en el sistema turístico.
- Conocer la vinculación de agencias de viajes con sus proveedores
- Reconocer los efectos que tienen las nuevas tecnologías en los procedimientos operativos de las agencias de viajes
- Comprender la problemática de las empresas y de los servicios que producen y lograr capacidad para generar propuestas creativas e innovadoras.
- Elaborar, evaluar y ejecutar el diseño de servicios turísticos en una agencia.

VI - Contenidos

UNIDAD I: INTRODUCCIÓN A LAS AGENCIAS DE VIAJES

Proceso de comercialización en la actividad turística. La intermediación y las agencias de viajes. Rol de las agencias de viajes. Fundamentos de la gestión de agencias. Concepto, tipologías, clasificación según la normativa vigente. Modalidad de Agencias de virtuales. Tramitación de apertura y gestión posterior.

UNIDAD II: ORGANIZACIÓN

Diseño de servicios que ofrece una agencia. Estructura y funcionamiento. Organización administrativa e innovación en una agencia de viajes. Emprendedurismo. Atención y servicios al cliente. Principales procesos de las agencias. Mercado de Referencia y Líneas de Producto. Principales destinos del mundo.

UNIDAD III: OPERACIÓN

Negociación y contratación de los servicios. Categorías y características de los viajes organizados. Promoción y venta de servicios. Los paquetes turísticos. La documentación de viaje. Seguros de viaje. Programación de Paquetes. Circuitos e itinerarios.

VII - Plan de Trabajos Prácticos

Se efectuarán trabajos prácticos grupales e individuales, por cada núcleo problemático que se va dictando. También se incluye un Trabajo Práctico integrador individual de Innovación en Agencias de Viajes donde aplicaran todos los conocimientos adquiridos durante el cuatrimestre.

Con el propósito de integrar al alumno a la realidad empresarial turística, se solicitará que todas las semanas seleccionen un artículo periodístico de semanarios turísticos, por grupo y lo analicen. Pudiendo comentar y explicar el contenido de la misma en clase al resto de los compañeros.

Se implementará el uso de la plataforma MOODLE y como complemento un grupo de whatsapp y un grupo cerrado de Facebook, para compartir noticias del sector empresarial turístico mundial.

VIII - Regimen de Aprobación

RÉGIMEN DE PROMOCIÓN

Para ser promovido se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Participar activamente en las clases virtuales.
- aprobar todos los T.P. solicitados durante la cursada con nota no inferior a 7 (siete)
- aprobar el 100% de las evaluaciones parciales con nota no inferior a 7 (siete) sin haber recuperado ningún parcial.
- aprobar la evaluación integradora.

RÉGIMEN DE ALUMNOS REGULARES

Para regularizar la materia son requisitos indispensables:

- Participación en las clases virtuales, via whatsapp, chat, o mail.
- Aprobación de dos exámenes parciales teórico-prácticos.
- Cada examen parcial tendrá su correspondiente recuperatorio.

ALUMNOS LIBRES

La materia no admite esta condición.

IX - Bibliografía Básica

- [1] - ACERENZA, MIGUEL ANGEL (1999) Agencias de viajes. Organización y Operación, Trillas, México
- [2] - BOULLÓN, ROBERTO (2004) Calidad turística en la pequeña y mediana empresa. Ediciones Turísticas, Buenos Aires
- [3] - CHÁN, NÉLIDA (1994). Circuitos turísticos. Programación y cotización; Librerías Turísticas, Buenos Aires.
- [4] - GAZZERA, MA. ALEJANDRA... [et.al] (2010). Las empresas turísticas y su administración. Educo, Neuquén.
- [5] - JIMÉNEZ ABAD, CARLOS (2006) Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes Thomson Editores, Madrid.
- [6] - KOHEN, PABLO (2005). Tecnología y gestión de agencias de viajes. Editorial Machhi, Buenos Aires.

X - Bibliografía Complementaria

- [1] Artículos de actualidad de revistas especializadas en turismo “La Agencia de viajes”

XI - Resumen de Objetivos

- Comprender la organización y gestión de las agencias de viajes.
- Analizar e interpretar los procedimientos operativos de la intermediación en las distintas empresas turísticas.
- Conocer la posición y el rol que cumplen las Agencias de Viajes en el sistema turístico.

XII - Resumen del Programa

UNIDAD 1: Introducción a las agencias de viajes

UNIDAD 2: Organización

UNIDAD 3: Operación

XIII - Imprevistos

Ante la existencia de una Pandemia declarada por la OMS al inicio del primer cuatrimestre, y considerando que se ha establecido una cuarentena que cumpla con el distanciamiento social, obligatorio y preventivo (DNU 297/2020) se ha optado por la modalidad de cursado no presencial de esta asignatura. La modalidad ha sido establecida con las siguientes características vía Skype semanalmente, apoyatura vía Whatsapp. Los exámenes serán domiciliarios y se realizarán vía la plataforma moodle.

XIV - Otros

ELEVACIÓN y APROBACIÓN DE ESTE PROGRAMA	
	Profesor Responsable
Firma:	
Aclaración:	
Fecha:	