



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

**(Programa del año 2021)  
(Programa en trámite de aprobación)  
(Presentado el 25/11/2021 15:56:01)**

**Area: Area de Organización y Gestión de Empresas Turísticas**

### **I - Oferta Académica**

<b>Materia</b>	<b>Carrera</b>	<b>Plan</b>	<b>Año</b>	<b>Período</b>
GESTION DE AGENCIAS DE VIAJES	Lic. en Turismo	3/201 4	2021	1º cuatrimestre

### **II - Equipo Docente**

<b>Docente</b>	<b>Función</b>	<b>Cargo</b>	<b>Dedicación</b>
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**

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

<b>Tipificación</b>	<b>Periodo</b>
C - Teoría con prácticas de aula	2º Cuatrimestre

<b>Duración</b>			
<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>	<b>Cantidad de Semanas</b>	<b>Cantidad de Horas</b>
23/08/2021	23/11/2021	14	56

### **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/a un profundo conocimiento acerca de la estructura y funcionamiento de todas aquellas empresas turísticas de Servicios de Transporte Turístico.

Las empresas de servicios turísticos han evolucionado a lo largo de este tiempo constituyéndose en organizaciones complejas que requieren mucho nivel de profesionalismo. El COVID 19 ha impactado muy severamente en nuestras vidas y ha limitado nuestra movilidad en el mundo. Los servicios de transportes, en muchos países incluidos la Argentina, se vieron paralizados, en algunos casos por un mes y en otros casos por muchos meses.

En función de ello, esta asignatura profundizará sobre los protocolos que permiten el funcionamiento de los servicios de transporte y brindaremos las herramientas de gestión para empresas turísticas que resulten más efectivas y eficaces, de manera tal que el/la alumno/a esté plenamente capacitado para afrontar con alto profesionalismo los retos comerciales que seguramente se le presentarán al comenzar su vida laboral.

De esta manera, este espacio curricular responde a objetivos del Plan de estudios N° 48/03 tales como:

• Obtener un conocimiento de las complejizaciones de la actividad a lo largo del tiempo, de acuerdo con los cambios tecnológicos y de las condiciones socio-técnico-económicas, como así también el estado actual del sector y las tendencias futuras.

• Lograr la idoneidad en el manejo de las técnicas que posibilitan una gestión profesional de la actividad.

• Dominar los procedimientos conducentes al diseño e implementación de acciones y obras de mejoramiento de los servicios turísticos tendientes a incrementar la calidad de vida humana, aprovechando el ocio creativo del hombre, en

armonía con el resto de los espacios vivientes.

Los contenidos de esta asignatura son teórico prácticos y se abordarán a través de eje estructurador como el análisis de las técnicas de diseño, organización, venta y prestación de distintos servicios turísticos, metodología de intervención y organización de servicios prestados por la agencias de viajes, utilización de herramientas técnicos instrumentales.

## **V - Objetivos / Resultados de Aprendizaje**

Objetivo General de la Asignatura:

Comprender la organización y funcionamiento de las organizaciones de servicios de Transporte Turístico.

Objetivos específicos:

Analizar e interpretar los procedimientos operativos de las distintas empresas turísticas: Transportes y agencias de viajes y la relación entre las mismas.

Conocer los procedimientos operativos de las distintas empresas de distribución e intermediación Turística y las relaciones entre sus áreas operativas.

Reconocer los efectos que tienen las nuevas tecnologías en los procedimientos operativos de las empresas turísticas.

## **VI - Contenidos**

### **UNIDAD I: LOS SERVICIOS TURÍSTICOS y TRANSPORTES**

Concepto y características de los servicios. Distinción de los servicios turísticos. Diferenciación entre Servicio y producto turístico. Aspectos generales del Transporte: Funciones, Elementos, modos, sistemas, redes. El Transporte como componente del sistema relacional del Turismo. Tendencias en los Servicios Turísticos post-covid19.

**UNIDAD II: TRANSPORTE TERRESTRE, Transporte automotor de pasajeros. Análisis legislación. Estación terminal de Ómnibus. Rutas. Alquiler de Automóviles. Sistema de reserva y venta. Protocolos COVID 2019 de los servicios de Transporte.- Transporte ferroviario. Trenes turísticos en el mundo y en la Argentina. Pases de ferrocarril. Sistema de reserva y venta.**

### **UNIDAD III: TRANSPORTE MARÍTIMO Y FLUVIAL**

Navieras del mundo. Cruceros. Características de los barcos. Servicios. Canales de comercialización. Protocolos COVID 2019 de los servicios de Transporte marítimo y fluvial.

### **UNIDAD IV: TRANSPORTE AÉREO**

Organización y funcionamiento. Organismos internacionales. Evolución del Transporte aerocomercial. Compañías aéreas: Organización y gestión. Rutas. Tipos de viajes y vuelos. Aeropuertos. Tarifas. Canales de comercialización. GDS. Protocolos COVID19 en aeropuertos y en las compañías aéreas.

## **VII - Plan de Trabajos Prácticos**

Se efectuarán trabajos prácticos grupales y/o individuales, por cada núcleo problemático que se va dictando acerca de cada tipo de servicio de transporte. También se incluye un Trabajo Práctico integrador donde aplicaran todos los conocimientos adquiridos durante el año.

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

Se implementara el uso de la plataforma Campus virtual UNSL junto con un grupo de whatsapp, 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. Plataforma Meet.

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 activamente en las clases virtuales. Plataforma Meet.

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] #61692; ACERENZA, MIGUEL ANGEL (1999) Agencias de viajes. Organización y Operación, Trillas, México
- [2] #61692; ASENCIO MARTA MONICA (2009) Empresa de transporte automotor de pasajeros, UNMDP, Mar del Plata.
- [3] #61692; ASENCIO MARTA MONICA (2009) Empresa de transporte ferroviario, UNMDP, Mar de Plata
- [4] #61692; ASOCIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL (2020). Protocolos coronavirus para empresas de transporte aéreo nacionales y extranjeras. <https://www.anac.gov.ar/anac/web/index.php/1/2072/resoluciones-y-disposiciones/covid-19>
- [5] #61692; BOULLÓN, ROBERTO (2004) Calidad turística en la pequeña y mediana empresa. Ediciones Turísticas, Buenos Aires
- [6] #61692; CHÁN, NÉLIDA (1994). Circuitos turísticos. Programación y cotización; Librerías Turísticas, Buenos Aires.
- [7] #61692; GAZZERA, MA. ALEJANDRA... [et.al] (2010). Las empresas turísticas y su administración. Educo, Neuquén.
- [8] #61692; IATA (2020) COVID-19 Travel Regulations Map disponible en <https://www.iatatravelcentre.com/world.php>
- [9] #61692; JIMÉNEZ ABAD, CARLOS (2006) Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes Thomson Editores, Madrid.
- [10] #61692; KOHEN, PABLO (2005). Tecnología y gestión de agencias de viajes. Editorial Machi, Buenos Aires.
- [11] #61692; MIRANDA, LUCÍA (2010) Documento de cátedra: El Turismo como servicio, Villa de Merlo
- [12] #61692; MIRANDA, LUCÍA (2012) Documento de cátedra: Transporte aéreo. Tarifas, Villa de Merlo
- [13] #61692; ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO (1998), Introducción al turismo, Madrid.
- [14] #61692; ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO (2008), La actividad de los cruceros turísticos en el mundo.
- [15] #61692; ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO (2008) Turismo de cruceros – situación actual y tendencia.
- [16] #61692; Trasporte por Automotor de pasajeros. Decreto 958/92
- [17] #61692; WALLINGRE NOEMÍ (2003) Transporte aéreo en Turismo. Editorial Librerías Turísticas, Buenos Aires.
- [18] #61692; WALLINGRE, NOEMÍ (2003), Transporte carretero argentino, 3<sup>a</sup>. Edición, Editorial Librerías Turísticas, Buenos Aires

### X - Bibliografía Complementaria

- [1] Artículos de actualidad de revistas especializadas en turismo.

- [2] Manuales de comercialización (tarifarios) de diferentes empresas de Transporte turístico.

- [3] Manual de entrenamiento AMADEUS

## XI - Resumen de Objetivos

Comprender la organización y funcionamiento de las empresas de transporte Turístico.  
Analizar e interpretar los procedimientos operativos de las distintas empresas turísticas de Transporte.  
Conocer los procedimientos operativos de las distintas empresas de distribución e intermediación Turística.  
Reconocer los efectos que tienen las nuevas tecnologías en los procedimientos operativos de las empresas turísticas.

## XII - Resumen del Programa

UNIDAD I: LOS SERVICIOS TURÍSTICOS Y LOS TRANSPORTES

UNIDAD II: TRANSPORTE TERRESTRES

UNIDAD III: TRANSPORTE MARÍTIMOS Y FLUVIALES

UNIDAD IV: TRANSPORTE AÉREO

## 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 semi presencial de esta asignatura. La modalidad ha sido establecida con las siguientes características vía Skype semanalmente, apoyatura vía Whatsapp. Los exámenes serán en la medida de lo posible de manera presencial, sino fuera así, se realizarán vía la plataforma moodle.

Asimismo, se aclara que debido a la actual pandemia, no se ha establecido aún por parte de la Universidad el nuevo calendario de cursada, por ello se especifica el día de inicio del segundo cuatrimestre pero no el fin del mismo, que estará supeditado a las normativas que emita el Consejo Superior de la UNSL.

## XIV - Otros

<b>ELEVACIÓN y APROBACIÓN DE ESTE PROGRAMA</b>	
	<b>Profesor Responsable</b>
Firma:	
Aclaración:	
Fecha:	