



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

(Programa del año 2022)
(Programa en trámite de aprobación)
(Presentado el 28/09/2022 19:56:15)

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	3/201 4	2022	1º 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
Hs	Hs	Hs	Hs	4 Hs

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

Duración			
Desde	Hasta	Cantidad de Semanas	Cantidad de Horas
21/03/2022	24/06/2022	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 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.

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.

Asimismo, debido al carácter teórico/práctico de esta asignatura, se propiciará el diseño y organización de un viaje para visitar operadores turísticos y especialistas en la temática.

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 implementara como complemento de las actividades áulicas la Modalidad Presencial con campus virtual MOODLE 3.SICA.UNSL.

VIII - Regimen de Aprobación

RÉGIMEN DE PROMOCIÓN

Para ser promovido se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- cumplir con un porcentaje mínimo de asistencia del 80 % de los encuentros
- 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

REGIMEN DE ALUMNOS REGULARES

Para regularizar la materia son requisitos indispensables:

- Asistencia con un porcentaje mínimo de 50 % de las clases, que serán teóricas-prácticas.
- 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.
- [7] - MOLINA, SERGIO (2006). El posturismo: turismo y posmodernidad. Ed Trillas. Mexico
- [8] - URRY, JOHN (2004)). La mirada del turista. Ed Escuela pref. De turismo y hotelería, Universidad de San Martín de Porres. Lima
- [9] - GAZZERA, MA. ALEJANDRA... [et.al] (2010). Las empresas turísticas y su administración. Educo, Neuquén.
- [10] - JIMÉNEZ ABAD, CARLOS (2006) Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes Thomson Editores, Madrid.
- [11] - KOHEN, PABLO (2005). Tecnología y gestión de agencias de viajes. Editorial Machhi, Buenos Aires

X - Bibliografia Complementaria

- [1] - Artículos de actualidad de revistas especializadas en turismo “La Agencia de viajes”
- [2] - Campus Mintur, Competitividad y calidad para Pymes Turísticas, Mod I, II
- [3] - Paginas Web de Diferentes Operadores (Ej: Julia Tours, Piamonte, OLA, Topdest, Viajes El Corte Ingles, Bancorbras (Brasil).
- [4] - GONZALEZ, RODRIGO.PEREINI, MARIA MAGDALENA (2014). Formulación de proyectos turísticos: pautas para microemprendimientos. Educo Editorial de la Universidad Nacional del Comahue.
- [5] - Fundación Emprender (2014). El ABC del emprendedor sanluiseño: una guía para poner en marcha tu emprendimiento en San Luis- Cap. B La Búsqueda. San Luis.
- [6] - Servicios Nacionales de Turismo Chile. (2017) Manual de diseño. Experiencias turísticas.
- [7] -
- [8] -

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

XIV - Otros

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