

CARRERAS DE
TURISMO Y HOTELERÍA
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL

**TECNICATURA EN GESTIÓN
DE EMPRESAS TURÍSTICAS**

Servicios Turísticos I

Primer Año
Segundo Cuatrimestre
2011

Objetivos Generales:

Que el alumno pueda:

- Reconocer el rol de las Agencias de Viajes en el contexto de la actividad turística.
- Desarrollar los productos/servicios de las Agencias de Viajes
- Utilizar los sistemas globales de distribución (G.D.S.)
- Trabajar sobre el uso de nuevas tecnologías y soportes de comercialización
- Investigar acerca de la competencia en el sector

Normas de Aprobación:

Para obtener la condición de **REGULARIDAD** de la materia, deberá tener:

- 75% de asistencia a clase.
- El promedio de notas de los dos tramos deberá ser entre 4 (60%) y 10 (100%). Por tramo las notas consisten en a) un 75% de trabajos prácticos aprobados, b) las notas de los parciales y c) una nota actitudinal (que incluye asistencia a clases, puntualidad en la entrega de trabajos, tardanzas, participación en clase y cualquier otro aspecto que el profesor considere relevante).
- Todos los parciales tienen un recuperatorio. El alumno que no apruebe los recuperatorios, no regularizará la materia, es decir su condición final será Libre.
- Los trabajos prácticos deben ser promediados; y tener un porcentaje mínimo del 60 %.

Para obtener la condición de **PROMOCION** de la materia, deberá tener:

- 75% de asistencia a clases.
- Asistencia perfecta a las instancias evaluatorias (No se aceptarán certificados de ningún tipo)
- Aprobación de todas las instancias evaluatorias (parciales, trabajos prácticos, control de Lectura, etc.)
- Promedio general de 7 (81%) en adelante, en los dos tramos del cuatrimestre. Si el promedio fuera siete o más pero hubieran desaprobado o estado ausentes en alguna instancia evaluatoria **NO PROMOCIONARA**.

* En la semana de recuperatorios deberá exponer un tema a elección del docente en un Coloquio individual del cual dependerá su promoción, a fin de integrar la materia, debiendo poseer en esta instancia también una nota igual o superior al 7, (81 %)

Contenidos:

Unidad I: Ley 18829

Requisitos para la apertura de una Agencia de Viajes. Trámites y formularios. Tipos de agencia de viajes en función del mercado. Gestión de empresas de viajes emisivas. Gestión de empresas de viajes receptivas. Tipos de Garantías.

Área Práctica: Utilización de los Formularios requeridos para la apertura de una Agencia de Viajes.

Unidad II: Funciones de las Agencias de Viajes. Función Asesora

Manejo de la información en función de los destinos, servicios, proveedores y viajes existentes. Necesidades y expectativas del cliente. Atención al Cliente. Manejo de quejas. Preparación cultural y técnica.

Área Práctica: Presentación de Revistas especializadas, Manuales informativos, folletería, publicidad en general.

Área Práctica: Atención al cliente y manejo de quejas (juego de roles).

Unidad III: Funciones de las Agencias de Viajes. Función Mediadora.

Reservas. Tarifas individuales, grupales, charters. Sistemas. Venta de productos turísticos. Venta de billetes de transporte terrestre de pasajeros en Argentina y países limítrofes. Documentación requerida para su contratación.

Área Práctica: Búsqueda de un contrato tipo para traslado de pasajeros a país limítrofe.

Unidad IV: Alojamiento en establecimientos hoteleros y extrahoteleros

Criterios de selección de alojamiento según el perfil de la demanda. Tipos de servicios. Tipos de habitaciones. Distintos regímenes de comidas. Voucher. Tarifas individuales y de grupo. Contrataciones directas. Centrales de Reservas y reservas a través de GDS.

Área Práctica: Solicitud de reserva hotelera requerida por un cliente, telefónicamente.

Metodología a seguir para su efectivización

Unidad V: Servicios Especiales

Alquiler de vehículos. Nociones básicas del servicio. Tipos y categorías. Convenios. Seguros obligatorios y extras. Contratación.

Área Práctica: Alquiler de vehículos (juegos de roles)

Pólizas de seguros de viajes. Asistencia al viajero. Coberturas. Opciones de contratación.

Compañías de Seguros.

Área Práctica: Información y venta de seguro de viajero (juego de roles)

Unidad VI: Representante de Proveedores, Destinos u otras Agencias de Viajes

Contratos de exclusividad. Comisiones.

Viajes ofertados por Mayoristas o Tour Operadores.

Información sobre documentación necesaria para viaje.

Organización de eventos. Contratos

Entradas para espectáculos culturales o deportivos.

Venta de Guías Turísticas.

Área Práctica: Aplicación de casos creados por la cátedra para su análisis y conclusión.

Paquetes o programas a medida.

Unidad VII: Transporte Marítimo

Cruceros. Consideraciones generales. Clasificación. Camarotes. Servicios generales. Metodología de comercialización. Información básica para el pasajero. Principales rutas del mundo.

Área Práctica: Tomando una ruta marítima y un programa de una empresa determinada, analizar la propuesta para luego ofrecerla.

Unidad VIII: Transporte Ferroviario

Rutas más importantes. Clases. Servicios. Trenes regulares. Trenes turísticos. Abonos y tarifas. Comercialización.

Área Práctica: Presentación un caso específico, con una ruta determinada, analizar la mejor propuesta, en función de los viajeros y su tiempo de estada.

Unidad IX: Transporte Aéreo

Características. Tendencias en la industria del transporte aéreo. Fabricantes de Aeronaves. Configuraciones. Compañías Aéreas. Líneas Aéreas Low Cost. Reservas. Emisión: TKT manual, TKT electrónico. Tarifas. Negociación. Comisiones. Sucursales. GSA. Sistemas Globales de distribución. Amadeus.

Área Práctica: Elaboración de paquetes en función de tarifas y presupuestos comercialmente competitivos.

Bibliografía:

AGENCIAS DE VIAJES - Organización y Operación – Miguel Ángel Acerenza – Ed. Trillas

Cap. 1. Antecedentes de las Agencias de Viajes y su papel en el desarrollo del turismo

Cap. 2. Permisos y requisitos básicos para la operación de una Agencia de Viajes

Cap. 3. Principales características operacionales

Ley 18829 y sus decretos reglamentarios

Manejo de la Web para la incorporación de información de los servicios prestados por los diferentes operadores (Cruceros, Ferrocarriles, Aseguradoras, etc.)

Páginas oficiales de gobierno, para el manejo de la información migratoria y otras regulaciones.

Páginas de países para temas consulares

Revista La Agencia de Viajes



CARRERAS DE
TURISMO Y HOTELERIA
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL

**CÁTEDRA: SERV.
TURISTICOS I**

CURSO: 1T2

**DICTADO :
SEMESTRAL**

**PROF: Lic. Silvia
Lo Bello**

2011

Mi y Vi

CICLO LECTIVO:

CARGA HORARIA:

08:30 hs.

Objetivos:

- Reconocer el rol de las Agencias de Viajes en el contexto de la industria turística.
- Desarrollar todos sus productos y servicios

Objetivos:

- Reconocer el rol de las Agencias de Viajes en el contexto de la industria turística.
- Desarrollar todos sus productos y servicios

-

UNIDAD TEMÁTICA	CONTENIDOS / PROBLEMAS	ESTRATEGIAS SELECCIONADAS (ACTIVIDADES)	FECHAS DE DESARROLLO , EVALUACIONES Y RECUPERACIONES
UNO	Presentación cátedra. Requisitos para Apertura Agencias de Viajes. Formularios	TEORICA	10-08-11
UNO	Utilización de los Formularios para la Apertura de la Empresa. Trabajo Práctico N°1	TEORICA-PRACTICA	12-08-11
DOS	Funciones de las Agencias de Viajes. Función Asesora	TEORICA	17-08-11
	Día de la UTN (no laborable)		19-08-11
DOS	Manejo de la Información. Revistas especializadas. Medios de Comunicación	TEORICA	24-08-11
DOS	Ejercicio Práctico: Atención al cliente .Manejo de quejas. Juego de roles.	TEORICA-PRACTICA	26-08-11

UNIDAD TEMÁTICA	CONTENIDOS / PROBLEMAS	ESTRATEGIAS SELECCIONADAS (ACTIVIDADES)	FECHAS DE DESARROLLO , EVALUACIONES Y RECUPERACIONES
TRES	Función Mediadora. Reservas. Tarifas. Venta de productos turísticos	TEORICA	31-08-11
TRES	Contratos tipos para traslado de pasajeros en Argentina y Países Limítrofes	TEORICA-PRACTICA	02-09-11
CUATRO	Alojamientos Hoteleros y Extrahoteleros	TEORICA	07-09-11
CUATRO	Tipos de Servicios. Tipos de Habitaciones. Régimen de Comidas	TEORICA-PRACTICA	09-09-11
CUATRO	Tarifas individuales y para grupos. Centrales de Reservas. Departamentos del Hotel	TEORICA	14-09-11
CUATRO	PRIMER PARCIAL	EVALUACION ESCRITA	16-09-11
	Día del estudiante (no laborable)		21-09-11
CUATRO	Oferta hotelera de Mendoza Trabajo Práctico N°2	PRACTICA	23-09-11
CINCO	Servicios Especiales Alquiler de Vehículos. Contratación. Seguros obligatorios. Leasing.	TEORICA	28-09-11
CINCO	Alquiler de vehículos. Ejercicio práctico. Tarifas. Modelos de vehículos	TEORICA-PRACTICA	30-09-11
CINCO	Seguros para viajeros. Coberturas. Opciones de contratación. Empresas.	TEORICA	05-10-11
CINCO	Ejercicio práctico de contratación y venta de seguros de viajeros	TEORICA-PRACTICA	07-10-11
SEIS	Proveedores. Mayoristas. Tour Operadores. Documentación de Viaje.	TEORICA	12-10-11
SIETE	Transporte Marítimo. Cruceros. Camarotes. Información básica para el pasajero.	TEORICA-PRACTICA	14-10-11
OCHO	Transporte Ferroviario. Rutas. Clases. Servicios. Trenes regulares. Trenes Turísticos. Abonos y Tarifas. Comercialización	TEORICA	19-10-11
OCHO	Ejercicio práctico de la mejor propuesta en función del cliente.	TEORICA-PRACTICA	21-10-11
NUEVE	Transporte Aéreo. Reservas. Low Cost. Tarifas. Comisiones.	TEORICA	26-10-11
NUEVE	Transporte Aéreo. Compañías aéreas.	TEORICA	28-10-11
NUEVE	Transporte Aéreo. Sistemas Globales de Distribución.	TEORICA	02-11-11

	SEGUNDO PARCIAL	SEGUNDO PARCIAL	04-11-11
	Ejercicio práctico integrando la totalidad de los servicios turísticos en un programa de viajes	TEORICO-PRACTICA	09-11-11
	Ejercicio práctico integrando la totalidad de los servicios turísticos en un programa de viajes	TEORICO-PRACTICA	11-11-11
	Ejercicio práctico integrando la totalidad de los servicios turísticos en un programa de viajes	TEORICO-PRACTICA	16-11-11
	Ejercicio práctico integrando la totalidad de los servicios turísticos en un programa de viajes	TEORICO-PRACTICA	18-11-11
	RECUPERATORIOS	EVALUACIÓN ESCRITA	23-11-11
	COLOQUIOS	EVALUACIÓN ORAL	25-11-11