



Departamento de Ciencias Sociales  
Programa Regular – Cursos Presenciales

<b>Carrera:</b>	Licenciatura en Administración Hotelera
<b>Año:</b>	2010
<b>Curso:</b>	Agencia de Viajes
<b>Profesor:</b>	Lic.Pablo A.Kohen
<b>Carga horaria semanal:</b>	4 horas
<b>Créditos:</b>	8 Créditos
<b>Núcleo al que pertenece:</b>	Ciclo Superior. Núcleo de Cursos Electivos
<b>Tipo de Asignatura:</b>	Teórico- Práctica

**Presentación y Objetivos:**

- Que los alumnos identifiquen la función de la agencia de viajes como empresa de servicio turístico.
- Que los alumnos adquieran el conocimiento teórico y las habilidades prácticas para la utilización de tecnologías de información y comunicación en la gestión de la agencia de viajes.
- Que se pueda recrear las condiciones y situaciones del trabajo en una Agencia de Viajes y Turismo.
- Que los alumnos incorporen los conocimientos prácticos de los sistemas de gestión de las modernas agencias de viajes.

**Contenidos mínimos:**

La materia se organiza en torno a la gestión y administración de una agencia de viajes en la era de la información. Para lo cual se parte de la identificación de las funciones como empresa de servicio turístico, sus principales procesos y relaciones con el mercado. Se trata de adquirir conocimiento teórico y habilidades prácticas para la utilización de tecnologías de información y comunicación en la gestión de las tareas diarias. Los temas que se abordan en el curso son: aa Agencia de Viajes como empresa de servicios, marco regulatorio del turismo en general y de las agencias de viajes en particular, la utilización de sistemas de gestión, atención y servicios cliente, la comercialización, reservas y registros de servicios, gerenciamiento y administración. También se consideran aspectos de informática aplicados a las tareas diarias de la empresa tales como búsqueda avanzada de

*[Firma manuscrita]*



servicios turísticos en Internet, comunicaciones online, seguridad, base de datos de soporte al marketing entre otros. Las clases de contenido teórico-prácticos se orientan a recrear las condiciones y situaciones del trabajo en una Agencia de Viajes y Turismo

### **Contenidos Temáticos o Unidades:**

#### 1. La Agencia de Viajes como empresa de servicios

El mercado de los viajes y el turismo: estructura, funcionamiento. Componentes de la cadena de producción, distribución y consumo. Concepto demanda: localización del consumidor y vendedor de servicios. Concepto de oferta: proveedores de servicios y uso final del producto. Las empresas turísticas según el proceso comercial. La agencia de viajes y turismo: funcionalidad y centralidad en la comercialización. Los sistemas de distribución global y las centrales de reservas. Las nuevas tecnologías de información y comunicación: impacto en la estructura del mercado y en la cadena de valor. La redefinición de la intermediación en el turismo.

#### 2. Regulación de las agencias de viajes

Legislación y reglamentación vigente sobre agencias de viajes. Leyes del turismo: ley N° 25.997/04, Decreto N° 2182, ley N° 22.545. Convención internacional relativa al contrato de viaje: ley N° 19.918. Código ético mundial para el turismo. Protección al consumidor: exhibición y publicidad de precios. Datos estadísticos: distribución geográfica de las agencias, perfil del mercado local de las agencias de viajes. Relevamientos según producto, facturación y empleo.

#### 3. La gestión de la agencia de viaje

Equipamiento de las Agencia de Viajes. Modos de operación: promoción, contactos con el cliente, información y consultas, reservas. Aplicaciones de Front Office: comunicación, información y reserva. Internet: sus aplicaciones en la Agencia de Viajes. Centrales de reservas. Aplicaciones de Back Office: sistemas de gestión de empresas. Prácticas de gestión. Integración de las funciones y procesos empresariales.

#### 4. Atención y servicios cliente

El escenario. La Calidad de Servicio. La cultura de servicio. Control de Calidad. ¿Qué es calidad de servicio?. La calidad en las agencias de viajes. La satisfacción del cliente por medio de la calidad. La Tecnología en la calidad de servicios. Consideraciones sobre el servicio de postventa. Clientes corporativos, personales, opcionales y pasajeros. Operaciones básicas: búsqueda de clientes. Ingreso y modificación de clientes. Registro de pasajeros asociados a un cliente. Cuenta corrientes y formas de pago. Marketing.

#### 5. La comercialización y reservas de servicios

La venta de espacios aéreos. itinerarios, vuelos de cabotaje e internacionales. Tarifas aéreas: clase de servicios, tarifa base, código de tarifas y reglas de las tarifas. Los hoteles y

*[Firma manuscrita]*



alojamientos: categoría y tarifas de habitaciones, código de las tarifas de habitaciones y planes de alimentos. Venta de línea de productos auxiliares. Arrendamiento de automóviles: tipos de automóviles, tarifas de renta y reservaciones. Excursiones: categorías, paquetes y reservas. Viajes en cruceros: categorías y reservas. Asistencia al viajero.

#### 6. Las reservaciones y los registros de la Agencia de Viajes

Itinerarios: hojas de reservación. Codificación internacional de ciudades y aeropuertos. Segmentos terrestres y aéreos. Depósito o Garantía. Medios de pago y procedimientos de seguimiento. Documentos de tráfico: los vouchers.

#### 7. Gerenciamiento de la Agencia: Estadística y reportes

Función de los informes de gestión en la gestión y gerenciamiento de la empresa. Generación informes de producción y de reportes de clientes. Planes comerciales y marketing.

#### 8. La Contabilidad de una Agencia de Viajes

Fuentes de ingreso. Libros de contabilidad: ingreso de caja, cuentas por cobrar, el libro mayor, el libro mayor de BSP y egresos de caja. Formas de pago, ordenes de pago y circuitos de autorización. Planeación y administración de las finanzas de una empresa de turismo. El estado financiero: los activos y pasivos de una empresa. La preparación del estado financiero. Análisis de flujo de efectivo (Cash Flow). Presupuesto o pronósticos: La proyección de ventas y la estimación de gastos.

### **Bibliografía Obligatoria:**

#### 1. La Agencia de Viajes como empresa de servicios

- Kohen, Pablo (2007): "El impacto de las TIC en la actividad del Turismo y la Hotelería" en la Carpeta de Trabajo Sistemas Informáticos Aplicados al Turismo y la Hotelería. UVQ. Buenos Aires
- François Bédard (2002): "Las agencias de viajes en la era del comercio electrónico". Escuela de Ciencias Administrativas. Universidad de Quebec en Montreal (Canadá).

#### 2. Regulación de las agencias de viajes

- Compilado de disposiciones legales vigentes que rigen las actividades turísticas.
- Ley Nacional de Turismo 25.997/04

#### 3. La gestión de la agencia de viaje

- Kohen Pablo A.: "Tecnología y Gestión de Agencia de Viajes. Ed. Macchi. Buenos Aires, 2005. Cap.2: Funciones y Objetivos de la Agencia de Viajes

6



#### 4. Atención y servicios cliente

- Kohen Pablo A.: "Tecnología y Gestión de Agencia de Viajes. Ed.Macchi. Buenos Aires, 2005. Cap.4: Atención y Servicios al Cliente

#### 5. La comercialización y reservas de servicios

- Kohen Pablo A.: "Tecnología y Gestión de Agencia de Viajes. Ed.Macchi. Buenos Aires, 2005. Cap.3: La comercialización de los Servicios de viajes y turismo

#### 6. Las reservaciones y los registros de la Agencia de Viajes

- Kohen Pablo A.: "Tecnología y Gestión de Agencia de Viajes. Ed.Macchi. Buenos Aires, 2005. Cap.5: Operaciones básicas con la reserva

#### 7. Gerenciamiento de la Agencia: Estadística y reportes

- Kohen Pablo A.: "Tecnología y Gestión de Agencia de Viajes. Ed.Macchi. Buenos Aires, 2005. Cap.6: Estadísticas y Reporte
- El presupuesto como expresión numérica del plan de marketing y control de gestión. En Informes de Excelencia en Marketing y Administración turística Año 1 N°1 marzo de 1999. Buenos Aires, Argentina

#### 8. La Contabilidad de una Agencia de Viajes

- Kohen Pablo A.: "Tecnología y Gestión de Agencia de Viajes. Ed.Macchi. Buenos Aires, 2005. Cap. 7 y 8
- Cómo administrar las finanzas en las agencias de viajes. En Informes de Excelencia en Marketing y Administración turística Año 1 N°5 Julio de 1999. Buenos Aires, Argentina

### **Bibliografía de consulta:**

#### 1. La Agencia de Viajes como empresa de servicios

- Foster Denis: Agencia de Viajes: Administración y Operación. Ed McGraw-Hill. Serie Turismo. México 1993. Cap 3: Aspectos básicos del negocio de los viajes
- Tamayo, Braulio: Las agencias de viajes frente a las nuevas tecnologías de distribución turística. Fundación COTEC para la Innovación Tecnológica. España (1997)

#### 2. Regulación de las agencias de viajes

- Foster Denis: Agencia de Viajes: Administración y Operación. Ed McGraw-Hill. Serie Turismo. México 1993. Cap 1: La agencia de Viajes: regulaciones y relaciones

#### 3. La gestión de la agencia de viaje

- Foster Denis: Agencia de Viajes: Administración y Operación. Ed McGraw-Hill. Serie Turismo. México 1993. Cap 2: El agente de viajes: su designación, sus funciones y recursos

*[Firma manuscrita]*

#### 4. La comercialización y reservas de servicios

- Foster Denis: Agencia de Viajes: Administración y Operación. Ed McGraw-Hill. Serie Turismo. México 1993. Cap 4: Las reservaciones y registro.
- "Informe sobre los efectos de Internet en el sector de agencias de viajes" en Perfiles profesionales en tecnología de la Información en el sector de agencias de viajes. Secretaría General de Turismo. España

#### 5. Las reservaciones y los registros de la Agencia de Viajes

- Foster Denis: Agencia de Viajes: Administración y Operación. Ed McGraw-Hill. Serie Turismo. México 1993. Cap 5: Documentos de Tráfico.

#### **Modalidad de dictado:**

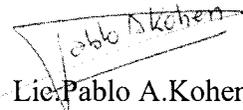
- Las clases se darán en el Laboratorio de Informática en donde están instalados las aplicaciones que utilizaremos: OffiViajes, OffiMayor, Pithágoras y Clicktur.
- Para organizar de manera eficiente el dictado de la materia, los alumnos tendrán conocimiento en la primer semana de clases del Cronograma de las mismas al igual que los temas que serán abordados en cada una de ellas.
- La Asignatura comprende dos tipos de clases:
  - a) Teóricas: Las clases teóricas abordarán los aspectos conceptuales de la gestión de una Agencia de viajes como así también el impacto de las nuevas tecnologías de información y comunicación en la actividad.
  - b) Prácticas: En las clases prácticas se dispondrá del tiempo necesario para abordar los conceptos operativos referidos al tema del día. Posteriormente se ejercitará sobre las aplicaciones mediante ejercicios
- En la materia se trabajará con Actividades y Ejercicios en donde se privilegiará el uso de entornos virtuales en la búsqueda de datos y estudios actualizados de los mercados internacionales.
- Las Actividades se orientarán a realizar estudios sobre el impacto de las TIC en las Agencias de Viajes mediante el análisis real de aplicaciones Web y la comunicación en línea (e-mail)
- Los Ejercicios, reproducen las situaciones habituales de la operación diaria de la Agencia de Viaje cumpliendo todas sus funciones.



**Evaluación:**

La aprobación de la asignatura bajo el régimen de regularidad, requerirá:

- Una asistencia no inferior al 75% en las clases
- La obtención de un promedio mínimo de 7 puntos entre las dos instancias de evaluación práctica con un mínimo de 6 puntos en cada una de ellas
- La aprobación de las Actividades
- En ocasión de obtener más de 4 puntos y menos de 7, el alumno deberá rendir y aprobar un examen integrador dentro de los plazos del desarrollo del curso.
- En caso de ausencia por enfermedad, motivos personales y/o laborales comprobados fehacientemente, se podrá recuperar uno solo de los dos trabajos prácticos realizando la Evaluación Integradora al finalizar el Cuatrimestre
- Obteniendo un mínimo de 4 puntos en cada evaluación parcial y no habiendo aprobado el examen integrador, el alumno deberá rendir un nuevo examen integrador dentro del cuatrimestre inmediato posterior al de la cursada y antes de la fecha de cierre de actas.



Lic. Pablo A. Kohen

**Firma y Aclaración**