

Universidad Nacional de Quilmes
Departamento de Ciencias Sociales

Carrera	Licenciatura en Administración Hotelera
Asignatura	Agencia de Viajes Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos Electivos
Carga Horaria	4 hs semanales
Profesor	Lic.Pablo A.Kohen
Tipo de Asignatura	Teórico - Práctica
Objetivos	<ul style="list-style-type: none">- El objetivo de la materia es recrear las condiciones y situaciones del trabajo en una Agencia de Viajes y Turismo generando un espacio de formación teórico y práctica.- Conocer cómo funcionan las relaciones entre las agencias de viajes, los pasajeros y los diferentes proveedores de servicios en la industria de los servicios turísticos.- Adquirir las habilidades y conocimientos básicos que permitan la utilización de tecnologías de información y comunicación en la gestión de la agencia de viajes.
Programa	<ol style="list-style-type: none">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° 18.829, 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. 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 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

Evaluación

La aprobación de la materia consistirá de tres instancias:

1. Contenido teórico:
 - a) Regulación de la Agencia de Viajes (Monografía grupal)
 - b) Contenidos conceptuales (Evaluación individual escrita)
 - c) Administración de la Agencia de Viajes (Monografía grupal)
2. Contenido práctico
 - d) Gestión de una reserva (Monografía grupal)
3. Trabajo final
 - e) Al finalizar la cursada los grupos deberán presentar una carpeta de trabajo que incluirá los ejercicios realizados en clase y las tres monografías.

Bibliografía Obligatoria

1. Kohen: "La comercialización y Reserva de servicios turísticos". En Tecnología y Gestión de Agencia de Viajes, Colección Turismo & Tecnología.
2. Kohen: "La administración de una Agencia de Viajes". En Tecnología y Gestión de Agencia de Viajes, Colección Turismo & Tecnología.
3. *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
4. *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
5. Foster Dennis (1993): Agencia de viajes: administración y operación. Ed. Mc Graw-Hill, México.
6. Pepé, J. Kohen, P. (2000): Sistemas informáticos aplicados a la gestión turística. Ed. Universidad Nacional de Quilmes, Bernal. Carpeta de trabajo.

Bibliografía de Consulta


Prof. MARÍA ELISA COUSTE
Directora
Carrera de Administración Hotelera
Universidad Nacional de Quilmes