



Universidad Nacional de Quilmes
Departamento de Ciencias Sociales

Carrera	Licenciatura en Administración Hotelera
Asignatura	Agencia de Viajes Ciclo de Especialización. Núcleo de Cursos Electivos. PROGRAMA PARA EXAMEN LIBRE
Tipo de Asignatura	Teórico - Práctica
Objetivos	- 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	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

Para el examen de Libres, se evaluarán los contenidos teóricos del programa de la materia en base a la bibliografía especificada.

Se evaluará asimismo la utilización de herramientas informáticas en la operación y reserva de los servicios:

- Internet
- correo electrónico
- Centrales de reserva (Hoteles, Autos, Cruceros, Operadores mayoristas)
- Sistemas de gestión de agencias (Operaciones básicas del BackOffice.

El examen se realizará con soporte del software de gestión de Agencias de Viajes instalado en la UNQ.

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

Bibliografía de Consulta

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.


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