Universidad Nacional de Salta

Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Sociales

"2018 – Año del Centenario de la Reforma Universitaria"

RES. DECECO Nº 288 - 18

Salta, 23 ABR 2018

EXPTE. Nº 6123/18

VISTO: La planificación para el Período Lectivo 2018, de la asignatura **AGENCIA DE VIAJES II**, de segundo año segundo cuatrimestre, de la carrera Tecnicatura Universitaria en Gestión de Turismo, Plan de Estudios 2013, que se dicta en la localidad de Cafayate presentada por la Profesora Samanta FERNÁNDEZ, Profesor Adjunto temporario a cargo de la asignatura, y;

CONSIDERANDO:

Que la Resolución del Consejo Directivo Nº 624/04 establece la modalidad de presentación de las planificaciones de las diferentes cátedras que componen los Planes de Estudios dependientes de esta Unidad Académica.

Que la propuesta presentada cumple con las normativas vigentes de aplicación (Resolución CS Nº 521/13).

Que a fs. 10, del expediente de referencia, obra Despacho Nº 86/18 de la Comisión de Docencia con dictamen favorable.

Que el Art. 113, inciso 8 de la Res. A. U. Nº 01/96, Estatuto de la Universidad Nacional de Salta establece como una atribución del Consejo Directivo la de aprobar Programas Analíticos y la Reglamentación sobre régimen de regularidad y promoción.

Que mediante las Resoluciones Nº 420/00 y 718/02, el Consejo Directivo de esta Unidad Académica, delega al Señor Decano las atribuciones antes mencionadas.

POR ELLO, en uso de las atribuciones que le son propias,

EL DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, JURÍDICAS Y SOCIALES
R E S U E L V E:

ARTÍCULO 1º.- APROBAR, la planificación que obra de f s. 2 a 7, de la asignatura **AGENCIA DE VIAJES II**, de segundo año segundo cuatrimestre, de la carrera Tecnicatura Universitaria en Gestión de Turismo, Plan de Estudios 2013, que se dicta en la localidad de Cafayate, para el Período Lectivo 2018, presentada por la Profesora Samanta FERNÁNDEZ, Profesor Adjunto temporario a cargo de la asignatura, cuyo programa analítico y de examen, bibliografía, régimen de regularidad y promoción obran como Anexo I de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º.- HÁGASE SABER a la Profesora Samanta FERNÁNDEZ, a Dirección General Académica, a las Direcciones de Alumnos e Informática y al C.E.U.C.E, para su toma de razón y demás efectos.

ahl

Cra. María Rosa Penza de Miller
Secretaria As. Académicos y de Investigación
Fac. Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSa.

Cr. VICTOR HUGO CLAROS
DECANO
Fc. de Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSa.

ANEXO I – RES. DECECO Nº 288-18
AGENCIA DE VIAJES II

CARRERA: **Tecnicatura Universitaria en Gestión de Turismo**
AÑO DE LA CARRERA: **2º**
PLAN DE ESTUDIOS: **2013**
CUATRIMESTRE: **Segundo**
CARGA HORARIA TOTAL: **60 hs.**
PERIODO LECTIVO: **2018**
Localidad: **Cafayate**

EQUIPO DOCENTE:

DOCENTE	CATEGORIA	DEDICACION
Samanta Ivone Fernandez	Jefe de Trabajos Prácticos	Simple

IMPORTANCIA E INTEGRACION EN EL PLAN DE ESTUDIOS

En concordancia con el perfil del egresado, esta asignatura que forma parte del plan de estudios de la carrera Tecnicatura Universitaria en Gestión de Turismo (Res. CS 521/13) dentro del área de formación específica, tiene como propósito brindar al egresados conocimientos y herramientas modernas para la administración, gestión y operación de las empresas de viajes turísticas.

La valoración del turismo como una de las principales actividades que contribuyen al desarrollo económico de la ciudad de Cafayate, reclama la necesidad de desarrollar en las organizaciones habilidades de teóricas y técnicas que les permitan a las agencias un adecuado funcionamiento a fin de mejorar su competitividad en el mercado y de contar con personas formadas en el sector que posean el conocimiento apropiado.

El ámbito de las agencias de viajes posiblemente sea uno de los sectores con mayor pertinencia que un egresado de esta tecnicatura pueda desempeñar en su rol profesional, por ello es menester proporcionarle de todos los conocimientos específicos para su buen ejercicio.

- Brindar herramientas conceptuales, teóricas y metodológicas para una óptima administración de las agencias de viajes.
- Conocer y aplicar las herramientas propias del campo disciplinar y técnico de las Agencias de Viajes para el buen desempeño profesional.
- Comprender y aplicar los distintos instrumentos del marketing mix aplicado a las agencia de viajes
- Conocer los beneficios y ventajas TIC y los nuevos procesos de intermediación en las agencias de viajes.

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, JURIDICAS Y SOCIALES - UNSA

UNIDAD 1

Eje Temático ADMINISTRACION Y CONTABILIDAD DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

Conceptos generales de administración. Planeamiento, Organización y Control. Misión, Visión y Objetivos estratégicos. Diagnóstico: Matriz FODA. Planeamiento Estratégico e indicadores de desempeño para el control del plan.
La contabilidad en las agencias de viajes.

UNIDAD 2

Eje temático: MARKETING EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

Introducción al marketing mix. Producto: Elaboración de Productos turístico. Diagramación. Paquete todo incluido. Clasificación y tipos de productos y paquetes turísticos.Precio: formación del precio. Costos Variables y Costos fijos. Cotización paquetes estándar y especiales. Prorrateo de costos comunes. Cotización de servicios individuales y grupales. Manejo de tarifarios. Distribución: Canales de distribución comercial con clientes, mayoristas y prestatarios de servicios. Desintermediación y la re-intermediación en las agencias de viajes. Relación con las Compañías aéreas. Ventas. Comisiones. Sobre-comisiones. Promoción: Uso de las TIC en la publicidad y promoción de agencias de viajes.

UNIDAD 3

Eje Temático: OPERACIONES DE LAS AGENCIAS DE VIAJES
Departamento de operaciones: Operación de un paquete turístico. Seguimiento del servicio. Condiciones generales de venta y reserva. Sistema de gestión de atención al cliente. Base y procedimiento teórico y aplicación práctica de reservas (P.N.R.): Sistema de reservas: AMADEUS / SABRE.
Documentación y formularios utilizados: Voucher de servicios. Reservas, comunicaciones, legajo de clientes y pasajeros. Servicios adicionales y servicios al pasajero. Información del sistema con aplicación práctica al pasajero (migraciones, regulaciones, eventos, etc.)

La evaluación tendrá lugar a lo largo todo el cursado y se considerarán todas las actividades a realizar. La propuesta consiste en que la evaluación forme parte de todo el proceso de aprendizaje, no solo las notas alcanzadas en los exámenes finales si no tener en cuenta las distintas instancias donde la comprensión del alumno se hace presente, ya sea en la participación en clase, como en los trabajos prácticos. Se utilizarán los siguientes criterios:

- Evidencia de lectura de la bibliografía obligatoria.
- Coherencia interna
- Criterio analítico
- Dominio técnico en las tareas que así lo requieran
- Fundamentación teórica.

ORGANIZACIÓN DEL DICTADO DE CLASES

Nº Comisión	Teórica / Practica	Responsable	Horas Semanales
Única	Teórica y práctica	Samanta I. Fernandez	4

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Autor	Titulo	Editorial	Lugar y año de edición
Acerenza, Miguel Angel	Agencias de Viajes: Operaciones y plan de negocios.	Editorial Trilas	México 2010
Álvarez Héctor	*Principios de la administración*	Educor SRL	Córdoba 2000
Armijo, Marianela	*Manual de Planificación estratégica e Indicadores de Desempeño en el sector* Publico.	ILPES / CEPAL.	2009
Benedetti, Ariel M.	*Marketing en Redes Sociales*	Editorial AMDIA	2016
Fred R. David	*Conceptos de Administración Estratégica.*	Pearson Educación	México 2003
Kotler, Philip	Marketing Turístico	Pearson	México 2005
Talacon, Humberto Ponce	*La Matriz FODA: una alternativa para realizar un diagnóstico y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales.* En: Revista académica "Contribuciones a la economía	On line	2006
Turmero, Pablo	*Las nuevas tecnologías y el turismo: el proceso de desintermediación en el sector turístico.*	On line	(s/f).
Wallingre, Noemi	Transporte Aéreo en Turismo	Ediciones turísticas	Buenos Aires. 2015

OTRAS PUBLICACIONES

Manual de Buenas Prácticas para agencias de Viajes y Turismo: Gestión de servicio. Plan Nacional de Calidad turística del Peru – CALTUR. 2013.

Buenas prácticas para la atención al cliente agencia de viajes. Personal en contacto con el cliente. Cultural del detalle. Ministerio de Industria, Turismo y comercio de España. 2003.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Autor	Titulo	Editorial	Lugar y año de edición
Eiglier, Pierre y Langeard Eric.	*Servucción: El marketing de servicios*	McGraw - Hill	Mexico 2000
Fernando José Garrigós Simón, Yeamduan Narangajavana	Capacidades directivas y nuevas tecnologías en el sector turístico	Editorial Universitat jaum	2006

288 - 18

CROMOGRAMA DE CLASES Y EVALUACIONES

Hs.	T/P	Actividad – Tema	Responsable
2	T/P	Conceptos generales de administración. Planeamiento, Organización y Control. Misión, Visión y Objetivos estratégicos.	Samanta Fernandez
2	T/P	Diagnóstico: Matriz FODA. Planeamiento Estratégico e indicadores de desempeño para el control del plan.	Samanta Fernandez
2	T/P	La contabilidad en las agencias de viajes.	Samanta Fernandez
2	T/P	Introducción al marketing mix. Producto: Elaboración de Productos turístico. Diagramación. Paquete todo incluido. Clasificación y tipos de productos y paquetes turísticos.	Samanta Fernandez
2	T/P	Precio: formación del precio. Costos Variables y Costos fijos. Cotización paquetes estándar y especiales. Prorrateo de costos comunes. Cotización de servicios individuales y grupales. Manejo de tarifarios	Samanta Fernandez
2	PRIMER PARCIAL		
2	T/P	Distribución: Canales de distribución comercial con clientes, mayoristas y prestatarios de servicios. Desintermediación y la re-intermediación en las agencias de viajes. Relación con las Compañías aéreas. Ventas. Comisiones. Sobre-comisiones	Samanta Fernandez
2	RECUPERATORIO DE PRIMER PARCIAL		
2	T/P	Promoción: Uso de las TIC en la publicidad y promoción de agencias de viajes.	Samanta Fernandez
2	T/P	Departamento de operaciones: Operación de un paquete turístico. Seguimiento del servicio.	Samanta Fernandez
2	T/P	Condiciones generales de venta y reserva. Sistema de gestión de atención al cliente.	Samanta Fernandez
2	T/P	Base y procedimiento teórico y aplicación práctica de reservas (P.N.R.): Sistema de reservas: AMADEUS / SABRE.	Samanta Fernandez
2	T/P	Documentación y formularios utilizados: Voucher de servicios. Reservas, comunicaciones, legajo de clientes y pasajeros. Servicios adicionales y servicios al pasajero. Información del sistema con aplicación práctica al pasajero (migraciones, regulaciones, eventos, etc.)	Samanta Fernandez
2	SEGUNDO PARCIAL		Samanta Fernandez
2	RECUPERARIO DE SEGUNDO PARCIAL		Samanta Fernandez

CLASES DE CONSULTA

Día Semana	Horario	Periodicidad	Lugar	Responsable
Martes	21 a 23	Semanal	Cafayate	Samanta I. Fernandez

REUNIONES DE CÁTEDRA

Día Semana	Horario	Periodicidad	Lugar
Miércoles	17 a 19	Quincenal	Cafayate

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, JURIDICAS Y SOCIALES - UNSA

288 - 18

ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN

Título	Propósito / Objetivo	Evolución / Avance	Equipo de Trabajo
Carta Arqueológica del Departamento Cafayate	Contextualizar funcional y temporalmente a los sitios arqueológicos en Cafayate. Promover la conservación del Patrimonio Arqueológico en riesgo.	En ejecución desde el año 2011.	Dra. Rosana, L. Lic. Subelza, C. Lic. Villaroel, J. Lic. Cruz, N. Lic. Fernandez, S. Lic. Restifo, F. Dra. Mamani, M.
Análisis e identificación de circuitos de circulación prehispánica que conectaron el sur del Valle Calchaquí con las selvas occidentales y la Puna.	Identificar los caminos que existieron y vincularon al sur del Valle Calchaquí con la puna y la selva.	En ejecución desde el año 2017	Lic. Villaroel, J. Lic. Subelza, C. Lic. Fernandez, S. Est. Maita, M.

DISTRIBUCIÓN HORARIA SEMANAL DEL EQUIPO DOCENTE

Docente	Docencia	Investigación	Gestión	Extensión
Fernandez, S.	6	4		

Cra. María Rosa Panza de Miller
Secretaria As. Académicos y de Investigación
Fac. Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSa.

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, JURIDICAS Y SOCIALES - UNSA -

Cr. VICTOR HUGO CLAROS
DECANO
Fc. de Cs. Econ. Jur. y Soc. - UNSa.