



INSTITUTO DE EDUCACION SUPERIOR N° 6.012  
**Pellegrini N° 295 - El Carril (Salta) – Rep. Argentina**  
**FAX - T.E.N° 4-908015 - [www.ies6012.edu.ar](http://www.ies6012.edu.ar) Email:**  
**[isfd6012@gmail.com](mailto:isfd6012@gmail.com)**

<b>CARRERA</b>	TECNICATURA SUPERIOR EN TURISMO CON ORIENTACIÓN EN TURISMO ALTERNATIVO		
<b>DOCENTE</b>	TEC. MARÍA ANDREA SÁNCHEZ WILDE		
<b>UNIDAD CURRICULAR</b>	<b>Año</b>	<b>Régimen</b>	<b>Hs. Cátedra</b>
AGENCIA DE VIAJES AÑO: 2024	2°	ANUAL	4 HORAS

### FUNDAMENTACIÓN

Un agente de viajes es un profesional altamente especializado y calificado que ofrece y vende itinerarios y servicios de viaje al público en general.

Existe en la sociedad un desconocimiento acerca del alto grado de especialización y entrenamiento que requiere el trabajo en una agencia de viajes.

Un agente de viajes competente debe conocer y manejar todos los procedimientos de cotización y reserva y al mismo tiempo debe transmitir al cliente la confianza de que está tratando con un profesional preparado y experimentado.

Por esta razón la presente propuesta de cátedra está orientada a lograr que durante la capacitación profesional el futuro técnico en turismo demuestre sus conocimientos en forma práctica. De este modo se garantizará la idoneidad y competencia de los egresados de la institución.

### OBJETIVOS

#### Del alumno:

- Conocer y poner en práctica la diversidad del trabajo de las agencias de viajes.
- Conocer la aplicación de la ley que regula la actividad y las funciones de los organismos de control y fiscalización del estado.
- Desarrollar habilidades en el manejo de guías y tarifarios.
- Conocer y comprometerse a mantener una actitud ética ante el cliente y la competencia profesional y comercial.
- Desempeñarse como empleado en los distintos puestos de trabajo que requiere

una agencia de viajes.

- Asesorar sobre los trámites a realizar para el registro y apertura de una empresa de viajes y turismo, una agencia de turismo o agencia de pasajes.

- Desempeñarse como idóneo, representante técnico, de una agencia de viajes ante la secretaría de turismo de la nación.

**Del docente:**

- Concientizar a los alumnos sobre la importancia de conocer el trabajo que se desarrolla en todos los departamentos de una Agencia de Viajes.

- Generar instancias de aprendizaje grupal vinculadas con la cultura general.

- Generar espacios de reflexión y sistematización de diversas experiencias prácticas.

- Transmitir a los alumnos la importancia que tiene realizar un trabajo a conciencia y organizado para responder a la exigencia que implica el trabajo del agente de viajes.

**Competencias:**

Competencias Científicas y Culturales

- Idoneidad en el manejo de los procedimientos administrativos de turismo nacional, internacional y alternativo de una Agencia de Viajes.
- Manejo de las páginas web de reserva y compra de servicios turísticos.
- Informa sobre las características de los destinos con solvencia y responsabilidad.
- Asesora sobre requisitos migratorios y verifica la documentación del cliente.
- Conoce los contratos comerciales de cada tipo de servicio turístico que ofrece.

Competencias Socioemocionales:

- Asertividad
- Pro-actividad
- Trabajo en equipo
- Comunicación efectiva
- Liderazgo

## UNIDADES PROGRAMÁTICAS

### Unidad 1: Agencias de Viajes. Transporte Aéreo

Concepto. Clasificación según la ley 18829. Actividades que desarrollan las agencias de pasajes, agencias de turismo y empresas de viajes y turismo.

Responsabilidades. Agencias mayoristas y minoristas. Sistema de comercialización: prestadores de servicios, operadores. Agencias de viajes. Cliente. Gds's: global distributions systems. Sistemas informáticos globales de reservas por internet.

Compañías aéreas nacionales, regionales e internacionales. Organización y comercialización de las mismas. Código aeronáutico, códigos IATA, manejo de páginas web de Líneas aéreas y operadores. Equipaje: franquicia, tipos, objetos restringidos. Cálculo de diferencia horaria y horas de viaje. Requisitos migratorios.

Información general. Reservas. Tarifas, impuestos y tasas. Lectura de pasajes.

#### BIBLIOGRAFÍA ESPECÍFICA – UNIDAD 1

AUTOR	TITULO	EDITORIAL	LUGAR Y AÑO DE EDICIÓN
Jiménez Abad, Carlos Enrique.	Producción y Venta de Servicios Turísticos. Capítulos 1, 5, 6 y 7	Editorial Thompson Paraninfo.	Madrid. 2006
Secretaría de Turismo de la Nación	Ley 18829	PDF	Argentina. 1980
Varios	Guía argentina de turismo y afines (GATA).	Ediciones New Gate	Argentina 2012

Páginas web: [www.aerolineasargentinas.com.ar](http://www.aerolineasargentinas.com.ar), [www.latam.com](http://www.latam.com), [www.andesonline.com.ar](http://www.andesonline.com.ar), [www.despegar.com.ar](http://www.despegar.com.ar), [www.aeropuertos argentinas 2000.com](http://www.aeropuertosargentinas2000.com), [www.jetsmart.com](http://www.jetsmart.com), [www.flybondi.com](http://www.flybondi.com)

### Unidad 2: Organización, Reserva y venta de servicios turísticos nacionales.

Servicios nacionales que ofrecen las agencias: alojamiento, trenes turísticos, traslados, excursiones, alquiler de autos, seguros de viajes. Información general de los servicios, tipos de clientes, estrategias de ventas.

Servicios combinados o paquetes turísticos. Turismo receptivo en Salta: excursiones tradicionales y de turismo alternativo. Operadores mayoristas de turismo.

Importancia de los mismos. Información, contrataciones. Lectura de guías y tarifarios. Cotizaciones y reservas. Comisiones. Impuestos. Formas de pago.

#### BIBLIOGRAFÍA ESPECÍFICA – UNIDAD 2

AUTOR	TITULO	EDITORIAL	LUGAR Y AÑO DE EDICIÓN

Jiménez Abad, Carlos Enrique.	Producción y Venta de Servicios Turísticos. Capítulo 10	Editorial Thompson Paraninfo.	Madrid. 2006
Varios	Folletos de servicios de turismo nacional.		Argentina 2024
Varios	Folletos de servicios de turismo alternativo.		Argentina 2024.
Páginas web: <a href="http://www.raftingsalta.com.ar">www.raftingsalta.com.ar</a> , <a href="http://www.juliatours.com.ar">www.juliatours.com.ar</a> , <a href="http://www.despegar.com.ar">www.despegar.com.ar</a> , <a href="http://www.deturista.com">www.deturista.com</a> , <a href="http://www.tripadvisor.com">www.tripadvisor.com</a> , <a href="http://www.atrapalo.com.ar">www.atrapalo.com.ar</a>			

### Unidad 3: Organización, reserva y venta de servicios turísticos internacionales.

Hoteles de distintas partes del mundo: características de los servicios. Lectura de guías y tarifarios. Cotizaciones y reservas. Comisiones. Impuestos. Formas de pago. Transporte terrestre: Servicios de traslados. Excursiones. Rentadoras de autos. Pases de trenes: Eurailpass y Amtrak..

<b>BIBLIOGRAFÍA ESPECÍFICA – UNIDAD 3</b>			
<b>AUTOR</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>EDITORIAL</b>	<b>LUGAR Y AÑO DE EDICIÓN</b>
Jiménez Abad, Carlos Enrique.	Producción y Venta de Servicios Turísticos. Capítulos 3,4, 10 y 11	Editorial Thompson Paraninfo.	Madrid. 2006

Páginas web: [www.delfostour.com.ar](http://www.delfostour.com.ar), [www.despegar.com.ar](http://www.despegar.com.ar), [www.juliatours.com.ar](http://www.juliatours.com.ar), [www.deturista.com](http://www.deturista.com), [www.tripadvisor.com](http://www.tripadvisor.com), [www.atrapalo.com.ar](http://www.atrapalo.com.ar), [www.olaturismo.com.ar](http://www.olaturismo.com.ar), [www.raileurope.com.ar](http://www.raileurope.com.ar), [www.avis.com](http://www.avis.com), [www.hertz.com](http://www.hertz.com).

### Unidad 4: Organización, reserva y venta de paquetes turísticos

Compañías marítimas: cruceros. Lectura de folletos cotizaciones, reservas, ventas, formas de pago, comisiones. Contrataciones. Condiciones generales.

Paquetes turísticos nacionales e internacionales. Seguros de viaje. Compañías aseguradoras. Guías y tarifarios de cada actividad. Cotizaciones, reservas, ventas, formas de pago, comisiones. Contrataciones. Condiciones generales. Paquetes turísticos nacionales e internacionales.

<b>BIBLIOGRAFÍA ESPECÍFICA – UNIDAD 4</b>			
<b>AUTOR</b>	<b>TÍTULO</b>	<b>EDITORIAL</b>	<b>LUGAR Y AÑO DE EDICIÓN</b>
Jiménez Abad, Carlos Enrique.	Producción y Venta de Servicios Turísticos. Capítulos 3,4, 10 y 11	Editorial Thompson Paraninfo.	Madrid. 2006

Páginas web: [www.eurovips.com.ar](http://www.eurovips.com.ar), [www.despegar.com.ar](http://www.despegar.com.ar), [www.juliatours.com.ar](http://www.juliatours.com.ar), [www.olaturismo.com.ar](http://www.olaturismo.com.ar), [www.raileurope.com.ar](http://www.raileurope.com.ar), [www.costacruceos.com.ar](http://www.costacruceos.com.ar), [www.msc.com.ar](http://www.msc.com.ar), [www.travelace.com.ar](http://www.travelace.com.ar), [www.assiscard.com.ar](http://www.assiscard.com.ar), [www.almundo.com.ar](http://www.almundo.com.ar), [www.coris.com.ar](http://www.coris.com.ar)

### **ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE**

- Trabajos grupales e individuales.
- Análisis de fuentes bibliográficas.
- Manejo de manuales, folletería y publicaciones propias de la agencia de viajes.
- Elaboración de cotizaciones.
- Elaboración de documentación comercial específica.
- Participación en eventos culturales y académicos Sujeta a modificación por las medidas de Distanciamiento Social, Preventivo Y Obligatorio.
- Realización de exposiciones.

### **EXPERIENCIAS PROPICIADAS POR LA UNIDAD CURRICULAR.**

#### **EXPERIENCIA 1: VISITA AL AEROPUERTO MARTÍN MIGUEL DE GÜEMES**

La cátedra propondrá la realización de una visita al aeropuerto Internacional Martín Miguel de Güemes, con el propósito de conocer sus instalaciones, los procesos de embarque y desembarque, el manejo del equipaje, procedimientos en aduanas y migraciones.

#### **EXPERIENCIA 2: VISITA AL WORK SHOP DE LA ASAT SALTA.**

La cátedra propondrá visita de los alumnos a la exposición de Operadores Mayoristas y Prestadores de Servicios de todo el país a realizarse en lugar y fecha a determinar por la Asociación Salteña de Agencia de Turismo.

## **EVALUACIÓN**

### **CRITERIOS**

Para la regularización en esta unidad curricular, tendremos en cuenta:

- Participación fundamentada en todas las clases prácticas.
- Actitud profesional en cuanto al cumplimiento de su rol.
- Trabajo en equipo y nivel de responsabilidad en la tarea asignada.
- Presentación de los trabajos en tiempo y en forma.
- Dominio, comprensión y transposición de los contenidos del programa.
- Capacidad de resolución de problemáticas presentadas.
- Capacidad de organizar y coordinar las operatorias de ventas, reservas y documentación de las agencias de viajes

- Participación pertinente en el desarrollo de las clases.

### **Instrumentos de Evaluación**

- Evaluaciones escritas.
- Evaluaciones orales
- Informes escritos de las visitas.
- Exposición final

### Condiciones para regularizar la materia

- 70% de asistencia.
- 80 % de los trabajos prácticos aprobados con un mínimo de 6 (seis).
- Aprobación de dos exámenes parciales o sus respectivos recuperatorios con un mínimo de 6 (seis).
- Aprobación de la exposición final realizando cotizaciones de servicios en distintos destinos del mundo.

### Condiciones para rendir la materia

#### Como alumno regular:

Cumplir con las acreditaciones previstas para regularizar la materia y rendir examen final ante tribunal examinador. Se evaluará en forma oral. El examen final se aprueba con un mínimo de 4 (cuatro).

#### Como alumno libre:

Se consideran como libres los estudiantes que no cumplan con las acreditaciones previstas para regulariza la materia y aquéllos que rinden asignaturas no cursadas con el fin de adelantar el cursado de la carrera. En este caso deben presentar y aprobar con 4 (cuatro) un trabajo monográfico y además cumplir con dos instancias de evaluación una escrita y otra oral. Ambos exámenes se aprueban con un mínimo de 4 (cuatro). De no aprobar la instancia escrita no podrá presentarse a la instancia oral.

## **MATERIALES PARA EL APRENDIZAJE**

- Netbook
- Retroproyector
- Fibrones
- Internet
- Gabinete Informático

- Manuales
- Folletería
- Tarifarios
- Tiza y borrador
- Cámara Digital
- Plataformas Virtuales.
- Aplicación Zoom.
- Aplicación Whatsapp y Whatsapp Web.

### **Distribución en el tiempo de las actividades y contenidos programados**

<b>Unidad/Actividades</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>
Unidad 1								
Unidad 2								
Unidad 3								
Unidad 4								
Créditos								
Visita a Work Shop	A determinar por la ASAT							
Visita al Aeropuerto y Terminal								
Exposición Final								

.....  
**María Andrea Sánchez Wilde**