

Servicios Turísticos 2012

Primer Año Guías y Técnicos en Turismo

Objetivos generales

Introducción del alumno en los conocimientos básicos de la función del profesional de la industria turística y su relación con la misma.

Ofrecimiento de las herramientas necesarias que permitan la prestación y contratación de distintos servicios turísticos.

Conocimiento de las herramientas teóricas y prácticas básicas para comprender y ejercitar el manejo organizativo y operativo de una empresa y/o agencia de viajes y turismo, hoteles, compañías aéreas, rentadoras de autos y otras empresas relacionadas con el turismo.

Aprendizaje básico práctico de emisión de diferente documentación utilizada en forma cotidiana en la actividad turística.

Capacitación para enfrentar problemas reales y cotidianos, solucionándolos y transformándolos en oportunidades para aprender y crecer profesionalmente.

Bases y conocimientos técnicos específicos de los distintos servicios turísticos para poder ser comercializados a escala nacional e internacional.

Contenidos

Unidad I

Concepto de servicio. Actividades económicas (sector servicios)

Peculiaridades del servicio turístico. La oferta de servicios. La calidad. El servicio y la participación del cliente o pasajero.

Unidad II

Introducción al transporte. Tipos de transporte. Ley de transporte en Argentina.

Transporte terrestre: ómnibus, trenes, alquiler de autos.

Transporte fluvial, lacustre y marítimo, su utilización en turismo.

Características, tarifas y frecuencias.

Transporte aéreo cabotaje, regional e internacional, conceptos, tipos de viaje, codificación y ubicación geográfica de los aeropuertos argentinos. Compañías aéreas de cabotaje, regionales e internacionales.

Codificación. Rutas. Tarifas, ventas, aerochequeras, emisión de tickets, cuponerías.

Servicios adicionales de una compañía aérea.

Unidad III

Agencia de viajes. Concepto. Antecedentes. Encuadre legal vigente: Ley 18829/70. Decreto 2182/72 y resoluciones correspondientes.

Requisitos y secuencias para la obtención de licencias operativas.

Análisis. Aplicación.

Unidad IV

La actividad empresarial. Diferentes clases de Empresas / agencias:

Mayoristas, Minoristas, Emisivas, Receptivas y de Servicios Regulares. Conceptos generales y particulares de cada una.

Unidad V

Operadores Turísticos. Empresas mayoristas, clasificación (por destinos, emisivas, receptivas, etc.) Organigramas, áreas. Funciones.

Análisis de manuales, tarifarios, folletos, etc. Criterios y pautas de selección.

Representaciones. Trabajo en "pool".

Unidad VI

Clasificación de los establecimientos hoteleros. Organigramas, departamentos, sistemas de reservas. Tipos de tarifas. Cadenas hoteleras. Ley 18828. Marco legal y comercial de la actividad hotelera.

Unidad VII

Servicios turísticos complementarios. Seguros de viaje. Consulados. Oficinas de informes. Casas de cambio. Restaurantes. Gastronomía.

Tarjetas telefónicas. Turismo no convencional.

Unidad VIII

Documentación personal. Pasaportes. Visas. Inmigración. Aduana.

Permisos de viaje. Tarjetas de embarque. Pasajes. Vouchers. Pta's.

Mco's. Tarjetas de crédito. Cheques del viajero. Lista de pasajeros.

Unidad IX

Organización de viajes. Armado de productos turísticos. Combinación de servicios terrestres, marítimos, fluviales, lacustre y/o aéreos.

Cotizaciones individuales y grupales. Reseña de los principales sistemas informáticos de reservas y cotizaciones.

Bibliografía

Gestión de Producción de Alojamiento y Restauración - J. Cerra, J. Dorado, D. Estepa y P. García.

Las Agencias de Viajes y de Turismo - Nicolás Petra

Agencia de Viajes y Transportación - Francisco de la Torre

Agencia de Viajes - Organización y Operación - Miguel Acerenza

Introducción Agencia de Viajes - Dennis L. Foster

Servicios Turísticos - Torruco

Mercadotecnia para Hotelería y Turismo - P. Kotler - J. Bowen - J. Makens

Manual de Marketing General y de Servicios Turísticos - Aurelio López

Servicio de Atención al Cliente en Restauración - Jordi Bachs, Roser Vives

Disposiciones legales vigentes; ley 18829 (agencia de viajes) y ley 18828 (hoteles)

Informes y/o disposiciones legales dadas por la Secretaría de Turismo, AAVYT, Aviabue y otras asociaciones.

Leyes que rigen el transporte en sus diferentes variantes, su relación con el turismo, Comisión Nacional de Transporte Automotor (CONTA)

Apuntes generales de autores varios; agentes de viajes, operadores mayoristas, de la industria hotelera, del transporte.

Mensajero Turístico: Magazine de la Industria Turística

Rèport: Ed. Newgate

Manuales LADEVI: Ed. Ladevi

Folletería emitida por diferentes empresas que brinden servicios turísticos

Lic. Alejandro Fabián Alonso