



UNIVERSIDAD CAECE
DEPARTAMENTO DE HUMANIDADES

PROGRAMA DE: ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS		
CODIGO DE LA CARRERA 018	PLAN DE LA CARRERA 03	CODIGO ASIGNATURA 1506/03
AÑO 1º	CUATRIMESTRE 2º	VIGENCIA 2003
CARRERA: LICENCIATURA EN TURISMO		
Nº DE RESOLUCIÓN MINISTERIAL 963/98		Nº DE RESOLUCIÓN INTERNA 286/97 – 785/00 – 41/03

OBJETIVOS

Que los alumnos logren:

- Comprender el significado de la organización para las empresas turísticas desde sus orígenes hasta la actualidad.
- Conocer la clasificación de las empresas en el ámbito internacional y nacional, funciones de cada una de ellas.
- Conocer el proceso de obtención de licencias.
- Planificar la selección de recursos humanos, financieros y tecnológicos.
- Analizar diferentes estrategias de comercialización.
- Comprender que la intermediación es la función básica de las empresas turísticas.
- Analizar la situación actual de la economía mundial y el impacto que esto genera en las empresas turísticas.

CONTENIDOS MINIMOS

Empresas de turismo: origen, concepto, clasificación Internacional según funciones y clasificación local según encuadre local vigente. Características de la organización. recursos humanos, financieros y tecnológicos. características de operación. proveedores de servicios. convenios y contratos. el proceso de venta. Técnicas de venta.

PROGRAMA ANALITICO

1. LAS AGENCIAS DE VIAJES

Origen y antecedentes de la agencia de viajes. Agencias de viajes después de la Segunda Guerra Mundial. Nacimiento y desarrollo de las agencias de viajes en Argentina.

Características económicas según su clasificación.

2. LEGISLACIÓN

Convenio Internacional de Bruselas. Texto del convenio internacional sobre contratos de viaje. Su aplicación.

Protección al turista en su calidad de consumidor. Medios legales vigentes en materia de protección al consumidor. Comparación con la legislación Argentina y otros países como Brasil y Alemania.

Legislación Argentina en materia de Agencias de Viajes. Reglamentación para la obtención de licencias. Reglamentación para la inscripción de Idóneos.

3. COMERCIALIZACIÓN

Gestión directiva en la agencia de viajes. Estrategia empresarial. Adecuada elección y motivación del personal. Financiación. Herramientas tecnológicas imprescindibles.

Plan de comercialización. Plan de acción. Análisis de situación. Elección de estrategias comerciales. Presupuesto anual. Inversiones. Control de inversiones.

Toma de decisiones dentro de la comercialización

4. TÉCNICAS DE VENTA

La venta. Selección de productos. Tipos de clientes vs. tipo de productos. Captación y mantenimiento de clientes Técnicas de post venta. Control de la intermediación.

Relación con compañías aéreas, hoteles y demás servicios turísticos.

Sistemas de reservas

Convenios. Selección de productos.

5. SITUACIÓN ACTUAL

Análisis de la. situación actual. Variables económicas determinantes. Conflictos bélicos y su influencia en el turismo. Impacto del proceso de globalización en las empresas turísticas. Futuro del negocio turístico y lugar que ocuparán las Agencias De Viajes.

BIBLIOGRAFÍA

Albert Piñole, I. ***Gestión y Técnicas de agencias de Viajes***. Síntesis.

Cárdenas Tabares, F. (1991). ***La Segmentación del Mercado Turístico*** Comercialización y Venta Editorial Trillas Serie Turismo.

Eiglier, P., Langeard, E. (1995), ***Servucción: el Marketing de servicios***. Mc Graw-Hill.

Acerenza, M. (1987). ***Planificación y Dirección***. Trillas.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Flaherty, J., Drucker, P. (2001). ***La esencia de la administración moderna***. Pearson Educación.

Bell, CH. R. (1998). ***El Gerente como Mentor***. Grupo Editorial Norma.

Serra, R. y otros (2000). ***El Nuevo Juego de los Negocios***. Grupo Editorial Norma.

METODOLOGÍA

Clases teórico-prácticas.

EVALUACIÓN: APROBACIÓN DEL CURSADO DE LA ASIGNATURA

- Cumplimiento del 75% de asistencia a clase.
- Aprobación de exámenes parciales según la planificación presentada por la cátedra.

EVALUACIÓN FINAL: REGIMEN DE APROBACIÓN DE LA MATERIA

Examen oral y/o escrito individual, integrador de toda la materia.



HENRI BOSCH
Director de Departamento



PATRICIA PEROUCH
Secretaria Académica