



UNIVERSIDAD NACIONAL
DE MAR DEL PLATA
Agencias de Viajes y Transportes

Año: 2010



1- Datos de la asignatura

Nombre " AGENCIAS DE VIAJES Y TRANSPORTES"

Código 481

Tipo

Obligatoria	X

Nivel

Grado	X

Área curricular a la que pertenece Estructura y Organizaciones Turísticas.

Área de Turismo

Carrera/s Licenciatura en Turismo

Ciclo o año de ubicación en la carrera/s Profesional, 4º año, 1º cuatrimestre

Carga horaria asignada en el Plan de Estudios:

Total	Horas 64
Semanal	Horas 4

Distribución de la carga horaria (semanal) presencial de los alumnos:

Teóricas	Prácticas	Teórico - prácticas
Horas 2	Horas 2	



Relación docente - alumnos:

Cantidad estimada de alumnos inscriptos		Cantidad de docentes		Cantidad de comisiones		
55	Profesores	Auxiliares	Teóricas	Prácticas	Teórico-Prácticas	
	2	4	1	1	1	

2- Composición del equipo docente :

Nº	Nombre y Apellido	Título/s
1.	Lic. Nolberto Pezzati	PROF. TITULAR Lic. en Comercialización
2.	Lic. Asensio, Marta Mónica	PROF. ADJUNTO Lic. en Turismo
3.	Lic. Romanik, Sonia	AYUDANTE DE PRIMERA Lic. en Turismo
4.	Lic. Golicochea, Angélica	AYUDANTE ADS. Lic. en Turismo
5.	Sr. Lucas Fernando Chomechek	AYUDANTE DE SEGUNDA alumno
6.	Srita. María Violeta Mertens	AYUDANTE DE SEGUNDA alumna

Nº	Cargo										Dedicación			Carácter			Cantidad de horas semanales dedicadas a: (*)					
	T	As	Adj	JTP	A1	A2	Ad	Bec	E	P	S	Reg.	Int.	Otros	Docencia		Investig.	Ext.	Gest.			
															Frente a alumnos	Totales						
1.	x										x	x				3	6	1		2		
2.			x								x	x				3	6	1		2		
3.					x						x	x				3	6	1		2		
4.							x				x		x			3	6	6				
5.											x	x				3	6	2	2	2		
6.						x					x	x				3	6	2	2	2		
3- Plan de trabajo del equipo docente																						

3- Plan de trabajo del equipo docente

3-1. Objetivos del curso:



- 1- Familiarizarse con la terminología básica, documentación y formas de operar de las empresas prestadoras de servicios de transporte, intermediación turística, información y servicios complementarios (alquiler de automóviles, servicios de guías e intérpretes, bancos, seguros, etc).
- 2- Analizar los servicios que se prestan desde la óptica de la organización, y desde la de la demanda, con el criterio de generación de servicios aptos para la satisfacción de necesidades.
- 3- Comprender la problemática de las empresas y de los servicios que producen, y lograr capacidad para generar propuestas creativas e innovadoras.
- 4- Conocer e interpretar la legislación vigente nacional e internacional.

Contenidos:

Servicios de transporte terrestre, aéreo y acuático: tipos que se ofrecen y características de cada uno.
Pasajes y reservas, plazos para su obtención y devolución.

Servicios de intermediación. Características de los servicios que ofrecen las agencias de viajes, las organizaciones sin fines de lucro y las empresas de transporte. Servicios de información. Tipos de organizaciones: públicas, mixtas y privadas. Tipos de información que genera cada una. Guías y directorios. Servicios complementarios. Tipos de servicios que se ofrecen y tipos que pudieran generarse.
Nuevas modalidades de transporte.

Legislación vigente. Instituciones intermedias. Organismos nacionales e internacionales vinculados con las organizaciones turísticas.

3-2. Enunciación de la totalidad de los contenidos a desarrollar en la asignatura.

**MODULO I
SISTEMA DE TRANSPORTE**

**MODULO II
AGENCIAS DE VIAJES- ORGANIZACION**

**MODULO III
LA FUNCION DE PRODUCCION EN LAS AGENCIAS DE VIAJES**



**MODULO IV
EMPRESAS DE TRANSPORTE AEREO**

**MODULO V
EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE**

**MODULO VI
EMPRESAS DE TRANSPORTE ACUATICO**

**MODULO VII
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

**MODULO VIII
SERVICIOS DE INFORMACION**

**MODULO IX
ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO Y LA ACTIVIDAD TURÍSTICA**

3.3. Programa Analítico:

MÓDULO I

SISTEMA DE TRANSPORTE

1. Sistema de transporte: Definiciones: modos, medios, sector, actividad, infraestructura, equipos y vías de comunicación.
2. El transporte como sistema: Elementos que integran el Sistema. Organismos de gestión.
3. El transporte y ordenación territorial. Políticas generales y modales. Formas de Financiación.
4. El Sistema de Transporte y su impacto en el turismo: Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable. Generalidades.
5. Estrategias y programas de transporte del Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable.
6. Normas de calidad en el Sistema de Transporte.
7. Transporte y Mercosur: Convenios referentes a servicios de transporte, facilidades y agencias de viajes.





MÓDULO II

AGENCIAS DE VIAJES- ORGANIZACIÓN

8. Concepto y funciones. Antecedentes de la agencia de viajes.
9. Tipos de agencias: mayorista, minorista, receptiva, especializada.
10. Servicios que ofrecen.
11. Situación actual y futura.
12. Organizaciones turísticas nacionales e internacionales.
13. Legislación vigente. Ley de Agentes de Viajes. Turismo Estudiantil.

MÓDULO III

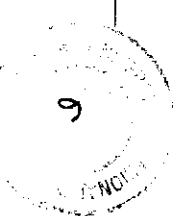
LA FUNCIÓN DE PRODUCCIÓN EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

14. Organización interna.
15. Funciones y procedimientos. Personal.
16. Voucher, concepto, características.
17. Tarifario confidencial: definición confección tipos de precios.
18. La informática y la agencia de viajes.
19. Paquetes. Tipos
20. Las agencias de viajes y su relación con otros prestatarios de servicios.

MÓDULO IV

EMPRESAS DE TRANSPORTE AÉREO

21. Infraestructura: aeropuertos, localización, operatoria y usos.
22. Equipos de transporte: características y uso.
23. Empresas. Áreas básicas. Servicios que prestan. Personal. Costos.
24. Organismos internacionales y nacionales que rigen la actividad .IATA, OACI, JURCA ,FA., otros.
25. Legislación internacional y nacional: Varsovia, La Haya, Código Aeronáutico, Legislación laboral.





26. Tarifas: normales, especiales, internas e internacionales. Vuelos Charters.
27. Tipos de reservas. Franquicias. Equipajes.
28. Normas de calidad en empresas de transporte aéreo.
29. Nuevas modalidades de transporte aéreo recreativo.

MÓDULO V

EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE

30. Infraestructura: terminales ferroviarias y de automotor: localización, operatoria y usos.
31. Equipos: chasis, carrocerías, usos.
32. Empresas de transporte automotor: Áreas básicas. Servicios que prestan. Personal. Costos y tarifas.
33. El programa turístico en empresas de transporte: diagramación de circuitos, ruta turística.
34. Método para elaborar programas. Etapas. Costos.
35. Legislación vigente: Transporte regular y transporte turístico. Legislación laboral. Códigos de Tránsito.
36. Organismos Públicos que rigen la actividad del transporte terrestre: CNRT., y otros.
37. Empresa de transporte ferroviario: Áreas básicas. Servicios que prestan. Personal. Costos y tarifas.
38. Equipos ferroviarios. Fuerza motriz. Ventajas y desventajas.
39. Legislación Vigente. Legislación laboral.
40. Medios de elevación y arrastre. Equipos: Definiciones, características. Implementación en centros turísticos.
41. Normas de calidad en empresas de transporte terrestre.
42. Nuevas modalidades de transporte terrestre de uso turístico.

MÓDULO VI

EMPRESAS DE TRANSPORTE ACUÁTICO

43. Infraestructura: Puertos de pasajeros y deportivos. Clasificación y usos.
44. Equipos de transporte. Tipos y usos. Ventajas y desventajas.
45. Empresas de transporte acuático: Marítimas, lacustres y fluviales. Organización, servicios que prestan. Costos y tarifas.



46. Cruceros: definición. Demanda: aspectos cualitativos y cuantitativos. Interacción del crucero con su entorno
47. Cruceros: oferta: principales asociaciones navieras.
48. Los paquetes de cruceros: formación del itinerario. Principales zonas de operación y destinos.
49. Legislación nacional e internacional. Conferencias de Pool, CLIA. Legislación laboral.
50. Normas de calidad en empresas de transporte acuático.
51. Nuevas modalidades de transporte acuático

MÓDULO VII

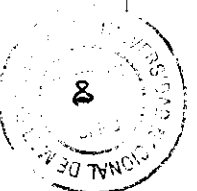
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

- 52.. Alquiler de automóviles: Principales empresas que operan en el mercado.
53. Servicios que prestan.
54. Seguro del viajero. Empresas que operan en el mercado.
55. Pólizas de seguro de equipaje y pólizas para seguro de pasajeros. Riesgos. Tarifas.
56. Documentación del viajero. Pasaportes y visas. Documentación sanitaria.
57. Operaciones monetarias . Cheque del viajero. Divisas.
58. Aduanas. Otros servicios.

MÓDULO VIII

SERVICIOS DE INFORMACIÓN

59. Oficinas de información: públicas, privadas y mixtas.
60. Organización y funcionamiento: servicios de información en origen y servicios de información en el destino turístico
61. Tipos de información que genera cada una.
62. Fuentes de información para elaborar una base de datos. Medios de elaboración y soporte.
63. Desarrollo del servicio de asistencia e información. Clasificación de los documentos de información turística
64. Atención al usuario. Carta Compromiso con el Ciudadano. SECTUR.





MÓDULO IX

ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO Y LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

65. Cooperativas. Distintas modalidades de brindar servicios turísticos: Cooperativas de Turismo. Redes: nacionales e internacionales.
66. LEY 20.337/74 y su aplicación en la actividad turística.
67. Asociaciones Mutuales. Formas de prestar servicios turísticos. Redes y servicios.
68. Marco jurídico. LEY 20321 y su aplicación en la actividad turística.
69. Otras organizaciones sin fines de lucro y su vinculación con la actividad turística: clubes, asociaciones de fomento y asociaciones profesionales.

3.4. Bibliografía.

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA GENERAL OBLIGATORIA.

TEXTOS

1. CIMOP. –Consejo Interprovincial de Ministros de Obras Públicas– “Una Visión estratégica del Transporte en la Argentina”. Buenos Aires. Mayo. 2003.
2. Néilda Chan . “Circuitos Turísticos Programación y Cotización”. Librerías Turísticas . Bs.As. 1994.
3. “Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable 2016” SECTUR. Secretaría de Turismo de la Nación. Argentina. Junio 2005.
4. Cabo Nadal, Mónica: “Información Turística en Destino”. Paraninfo. Madrid. 2002.
5. “Producción y venta de servicios turísticos en Agencias de viajes”. Fernandez Carmen; Blanco Ana. Editorial Síntesis . Madrid . 1999
6. “Manual de Derecho y Turismo”. Ferro Casanova Gonzalo A. Libronauta. 2004.
7. “La actividad de los cruceros turísticos en el mundo”. OMT. Madrid. 2004. Editorial OMT.
8. “Marketing de Empresas de Transporte Aéreo”. E. Wallengheim. 1995.
9. NORMA IRAM: N° 30.400. GESTION DE CALIDAD . SERVICIOS TURISTICOS.



10. NORMA IRAM.: N° 42.500 SENDERISMO Y TRAVESIAS.
11. NORMA IRAM.: N° 42.520 MONTAÑA Y ALTA MONTAÑA.
12. NORMA IRAM.: N° 42.520. CABALGATAS.
13. NORMA IRAM.: 42.530. CICLOTURISMO.
14. NORMA IRAM.: 42.540. RAFTING.
15. NORMA IRAM.: 42.550. CANOTAJE
16. NORMA IRAM.: 42.720. INFORMANTE TURISTICO.
17. Selección de Conferencias Temáticas: "LOS DESAFÍOS DEL SISTEMA DE TRANSPORTE".
XV Congreso Argentino de Viabilidad y Tránsito. VIII Congreso Internacional de ITS.- Sistema de Transporte Inteligente.
Mar del Plata. Noviembre 2009.
18. Asensio, Marta Mónica. " Transporte Terrestre". Trabajo de Cátedra. Universidad Nacional de Mar del Plata. 2009.
19. " ¿ Qué es una cooperativa? " INAES. ARGENTINA 2004.

LEYES

1. LEY NACIONAL DE TURISMO N°25.997. SECTUR. 2005
2. DECRETO 1297/06.Reglamenta la Ley Nacional de Turismo.
3. LEY 18.829/70.LEY DE AGENTES DE VIAJES.
4. DECRETO N° 2182/72
5. RES. 156/2003
6. LEY DE TURISMO ESTUDIANTEL N°25.599/02.
7. LEY 19.918 CONVENIO DE BRUSELAS. CONTRATO DE PASAJE.
8. LEY 17.285/72 CODIGO AERONAUTICO.
9. LEY 20.094 /80 .LEY DE LA NAVEGACION.
10. DECRETO 958/92 TRANSPORTE AUTOMOTOR.
11. Ley 25.643/02 . TURISMO ACCESIBLE.
12. LEY 24.240/93. DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
13. DECRETO 1798/94
14. DECRETO 276/98.
15. Ley 26.208/ 15.01.2007. AGENCIAS DE VIAJES TURISTICOS- TURISMO ESTUDIANTEL.MOD. LEY 25.599



BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

TEXTOS

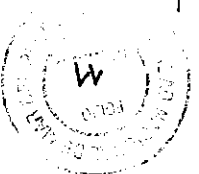
1. Wallingre, Noemi: "Historia del Turismo en Argentina". Buenos Aires. Ediciones Turísticas. 2008.
2. Negri, Carlos Francisco: "Organización de empresas navieras". Editorial Macchi. Bs.As. 1989.
3. Wallingre, Noemi: "Transporte Aéreo en Turismo". Buenos Aires. Ediciones Turísticas. 2003.
4. Zavalia: "Código Aeronáutico". Editorial Zavalia. Bs.As. 1.979.
5. Montiel, Luis Beltrán: "Curso de Derecho de la navegación". Editorial Astrea. Bs.As. 1.989.
6. Wallingre, Noemi: "Transporte carretero argentino". 2da. Edición. Librerías Turísticas. 1999.
7. OMT. Comercio electrónico y turismo: guía práctica para destino y empresas. Madrid. 2001.

ARTICULOS

1. Colección de revistas: "Aerospacio". Publicación de Fuerza Aérea Argentina. 2001/2009.
2. Libro Blanco del Transporte. UE. 2008.

MONOGRAFÍAS DE GRADUACIÓN

1. Montesino, Ana: "Agroturismo y Cooperativas". El caso Costa Rica y su aplicación en la Argentina. Mar del Plata. 2003. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad Nacional de Mar del Plata. Monografías de Graduación.
2. "Marketing de Aeropuertos". Boada Nadia. Universidad Nacional de Mar del Plata. 2006.
3. "Líneas Aéreas de Bajo Costo". Eugenia Rios. Universidad Nacional de Mar del Plata. 2007.
4. "Internet, canal de comercialización de agentes de viajes". Cerica Marta Valeria. Universidad Nacional de Mar del Plata. 2008
5. "La mediación". Picio Romina. Universidad Nacional de Mar del Plata. 2008





PUBLICACIONES

1. AAETA. Asociación Argentina de empresas de Transporte Automotor". Revista Andate. 2008/2009
2. SECTUR: "Carta de Compromiso con el ciudadano Secretaría Turismo de la Nación". Marzo 2005.
3. Plan Federal de Turismo Sustentable. Argentina 2016. SECTUR, junio 2005.
4. Manual IATA. 2007.
5. REVISTA " VIAL". VIAL 68. JULIO AGOSTO 2009.
6. REVISTA " CARRETERAS." Asociación Argentina de Carreteras. N° 192. DICIEMBRE 2008.
7. REVISTA " CARRETERAS". Asociación Argentina de Carreteras. N° 195. SEPTIEMBRE 2009.
8. REVISTA "VIAL "SUPLEMENTO N° 6. AÑO 2009.
9. REVISTA "VIAL" SUPLEMENTO N° 5. AÑO 2009.

DISPOSICIONES LEGALES

1. Ley 20.337/73. Cooperativas
2. Ley 20.321/73. Mutuales.
3. Ley 11.460/95. Código de tránsito en la provincia de Bs. As.
4. Ley N°24.449/95. Ley Nacional de Tránsito y decreto reglamentario.
5. DECRETO 1470/97

BIBLIOGRAFÍA ESPECÍFICA POR MÓDULO

MÓDULO I

TEXTOS:

1. CIMOP. –Consejo Interprovincial de Ministros de Obras Públicas-"Una Visión estratégica del Transporte en la Argentina". Buenos Aires. Mayo. 2003.
2. "Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable 2016" SECTUR. Secretaría de Turismo de la Nación. Argentina. Junio 2005.



DISPOSICIONES LEGALES

1. Ley Nacional : AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL. Ley 26.363/08. Argentina
2. Ley Nacional de Tránsito 2444.449/94 Y DECRETO REGLAMENTARIO n° 779/95

MÓDULO II

TEXTOS

1. Chan Néida": Programación de circuitos turísticos". Colección Temas de Turismo. BS.AS. 1994.
2. " Producción y venta de servicios turísticos en Agencias de viajes". Fernandez Carmen; Blanco Ana. Editorial Síntesis. Madrid 1999
3. "Manual de Derecho y Turismo". Ferro Casanova Gonzalo A. Libronauta. 2004.

SOPORTE TÉCNICO

Selección de Conferencias Temáticas: "LOS DESAFÍOS DEL SISTEMA DE TRANSPORTE".
XV Congreso Argentino de Vialidad y Tránsito. VIII Congreso Internacional de ITS.- Sistema de Transporte Inteligente.
Mar del Plata. Noviembre 2009.j

DISPOSICIONES LEGALES

1. Ley 18.829/70 y decreto reglamentario.
2. ley 26.208/ 15.01.2007. AGENCIAS DE VIAJES TURISTICOS- TURISMO ESTUDIANTEL. MOD. LEY 25.599
3. NORMA IRAM.: N° 30.400. GESTION DE CALIDAD . SERVICIOS TURISTICOS.
4. NORMA IRAM.: N° 42.500 SENDERISMO Y TRAVESIAS.
5. NORMA IRAM.: N° 42.520 MONTAÑA Y ALTA MONTAÑA.
6. NORMA IRAM.: N° 42.520. CABALGATAS.
7. NORMA IRAM.: 42.530. CICLOTURISMO.
8. NORMA IRAM.: 42.540. RAFTING.
9. NORMA IRAM.: 42.550. CANOTAJE
10. NORMA IRAM.: 42.720. INFORMANTE TURISTICO.



MÓDULO III

TEXTOS

1. Chan Nélide". Programación de circuitos turísticos". Colección Temas de Turismo. BS.AS.1994.
2. " Producción y venta de servicios turísticos en Agencias de viajes". Fernandez Carmen; Blanco Ana . Editorial Síntesis. Madrid. 1999
3. "Manual de Derecho y Turismo". Ferro Casanova Gonzalo A. Libronauta.2004.

PUBLICACIONES:

1. Manual IATA 2007

DISPOSICIONES LEGALES

1. LEY 25.643/02. TURISMO ACCESIBLE.
2. LEY 24.240/93. DEFENSA DEL CONSUMIDOR.
3. DECRETO 1798/94
4. DECRETO 276/98.

MÓDULO IV

TEXTOS

1. Zavalla: "Código Aeronáutico ". Editorial Zavalla. Bs. As. 1.979
2. "Manual de Derecho y Turismo". Ferro Casanova Gonzalo A. Libronauta.2004.
3. "Marketing de Empresas de Transporte Aéreo". E. Wallengheim. 1995.

ARTICULOS

1. Colección de Revistas".Aerospacio", Años 2000/2009.
- 2.



MÓDULO V TEXTOS



1. "Manual de Derecho y Turismo". Ferro Casanova Gonzalo A. Libronauta. 2004.
2. Chan Néilda": Programación de circuitos turísticos". Colección Temas de Turismo. BS. AS. 1994.
3. 6. Wallingre, Noemí: "Transporte carretero argentino". 2da. Edición. Librerías Turísticas. 1999

TRABAJO DE CÁTEDRA

1. Asensio, Marta Mónica. " Transporte Terrestre". Trabajo de Cátedra. Universidad Nacional de Mar del Plata. 2009

DISPOSICIONES LEGALES

1. Decreto 958/92. Desregulación del transporte automotor de pasajeros.
2. LEY. 11.460/94. Código de Tránsito de la Pica. de Bs.As.
3. Ley Nacional de tránsito 24.449. Decreto de promulgación NC`179/95

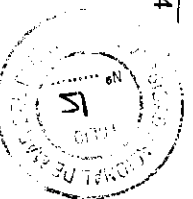
MÓDULO VI

TEXTOS

1. Negri, Carlos Francisco": Organización de empresas navieras". Editorial May. 1.979.
2. Montiel, Luis Beltrán: "Curso de derecho de la navegación." Editorial Astrea. BS. AS. 1.989.
3. "Manual de Derecho y Turismo". Ferro Casanova Gonzalo A. Libronauta. 2004.
4. "La actividad de los cruceros turísticos en el mundo". OMT. Madrid. 2004.

DISPOSICIONES LEGALES

1. Ley de Navegación 20.094/83
- 2.





MÓDULO VII

TEXTOS

1. "Manual de Derecho y Turismo". Ferro Casanova Gonzalo A. Libronauta.2004.
2. "Producción y venta de servicios turísticos en Agencias de viajes". Fernandez Carmen; Blanco

DISPOSICIONES LEGALES

1. Código Aduanero de la Republica Argentina. Editorial Asquéennos Aires 1.995.
2. Manual de IATA.

MÓDULO VIII

TEXTOS

1. Cabo Nadal, Mónica: "Información Turística en Destino". Paraninfo. Madrid. 2002.
2. "Manual de Derecho y Turismo". Ferro Casanova Gonzalo A. Libronauta.2004.
3. OMT. Comercio electrónico y turismo: guía práctica para destino y empresas. Madrid. 2001.

MÓDULO VIII

TEXTOS

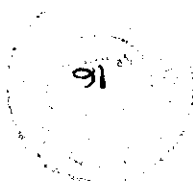
1. Cuesta, Elsa. ". El derecho cooperativo" toma I. Editorial Ábaco. Bs. As.1.987

DISPOSICIONES LEGALES

1. Ley 20.337/73.Cooperativas.
- 2.Ley 20.321/73. Mutuales.

MONOGRAFÍAS

1. Montesino, Ana: "Agroturismo y Cooperativas". El caso Costa Rica y su aplicación en la Argentina. Mar del Plata. 2003. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad Nacional de Mar del Plata. Monografías de Graduación.
- 2.D Archivo, Laura: "Cooperativas de Turismo en la Argentina.". "Universidad Nacional de Mar del Plata.2006.





3-5. Descripción de Actividades de Aprendizaje:



Se dictarán clases teóricas y prácticas, con desarrollo por parte de los docentes de los contenidos programáticos más relevantes para la comprensión de la asignatura; adhiriendo a la concepción constructiva del aprendizaje, donde concurren factores como: conocimientos previos del alumno, éste como responsable de su propia construcción cognitiva, el docente con el sustento científico y experiencia pedagógica como animador y coordinador del proceso. Deseamos un Alumno participante, activo y comprometido con el proceso.

Por lo expuesto se aplicarán técnicas pedagógicas que respondan a estos principios y promuevan:

1. La lectura por parte de los alumnos de las propuestas para cada encuentro.
2. La integración de temas y su transferencia.
3. Análisis de casos y aprendizaje basado en problemas.
4. El desarrollo de su responsabilidad como participe en la construcción y cambios en la sociedad.
5. El compromiso por su propio aprendizaje y la participación activa en el grupo.

Técnicas Pedagógicas a utilizar:

1. **Análisis de Casos:** Planteo y dilucidación de situaciones hipotéticas de temas vinculados con Agencias de Viajes. Trabajo individual.
2. **Trabajo de investigación:** Indagación bibliográfica e informática por equipos referentes a Empresas de Transporte, Oficinas de Información e Instituciones Intermedias. –*Seguimiento permanente y continuo del docente-*

3-6. Cronograma de contenidos, actividades y evaluaciones.

Se dictan las clases los días martes y jueves.

Los días martes están a cargo del Lic. Norberto Pezzati y de la Lic. Sonia Romanik.

Los días jueves a cargo de la Lic. Marta Mónica Asensio.



UNIVERSIDAD NACIONAL
DE MAR DEL PLATA
Agencias de Viajes y Transportes

La Lic. Goicoheea, Angélica asiste al equipo docente en la tarea de gestión de cátedra los todos los días del cuatrimestre.
Los Ayudantes de Segunda Srta. Violeta Mertens y Sr. Lucas Chomechek: actualizar el campus virtual, registro de actividades pedagógicas.

Los temas están numerados en el Programa Analítico.

MES DE MARZO

DÍA 16: CLASE DE PRESENTACION.

DÍA 18:

1. Sistema de transporte: Definiciones: modos, medios, sector, actividad, infraestructura, equipos y vías de comunicación.
2. El transporte como sistema: Elementos que integran el Sistema. Organismos de gestión.

DÍA 23:

8. Concepto y funciones. Antecedentes de la agencia de viajes.
9. Tipos de agencias: mayorista, minorista, receptiva, especializada.
10. Servicios que ofrecen.

DÍA 26:

3. El transporte y ordenación territorial. Políticas generales y modales. Formas de Financiación.
4. El Sistema de Transporte y su impacto en el turismo: Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable. Generalidades.
5. Estrategias y programas de transporte del Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable.

DÍA 30:

11. Situación actual y futura.
12. Organizaciones turísticas nacionales e internacionales.
13. Legislación vigente. Ley de Agentes de Viajes. Turismo Estudiantil.

MES DE ABRIL



DIA 1: Feriado Nacional

DÍA 6:

- 14. Organización interna.
- 15. Funciones y procedimientos. Personal.
- 16. Voucher, concepto, características.

DÍA 8:

- 6. Normas de calidad en el Sistema de Transporte.
- 7. Transporte y Mercosur: Convenios referentes a servicios de transporte, facilitaciones y agencias de viajes.

DÍA 13:

- 17. Tarifario confidencial: definición confección tipos de precios.
- 18. La informática y la agencia de viajes.

DÍA 15:

- 30. Infraestructura: terminales ferroviarias y de automotor: localización, operatoria y usos.
- 31. Equipos: chasis, carrocerías, usos.
- 32. Empresas de transporte automotor: Áreas básicas. Servicios que prestan. Personal. Costos y tarifas.
- 35. Legislación vigente: Transporte regular y transporte turístico. Legislación laboral. Códigos de Tránsito.
- 36. Organismos Públicos que rigen la actividad del transporte terrestre: CNRT., y otros.

DÍA 20:

- 19. Paquetes. Tipos
- 20. Las agencias de viajes y su relación con otros prestatarios de servicios.

DÍA 22:

- 33. El programa turístico en empresas de transporte: diagramación de circuitos, ruta turística.
- 34. Método para elaborar programas. Etapas. Costos.

DÍA 27:

- 27. Tipos de reservas. Franquicias. Equipajes.

DÍA 29:

- 40. Medios de elevación y arrastre. Equipos: Definiciones, características. Implementación en centros turísticos.
- 41. Normas de calidad en empresas de transporte terrestre.
- 42. Nuevas modalidades de transporte terrestre de uso turístico.

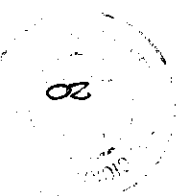
MES DE MAYO

DÍA 4:

- 26. Tarifas: normales, especiales, internas e internacionales. Vuelos Charters.

DÍA 6:

- 21. Infraestructura: aeropuertos, localización, operatoria y usos.
- 22. Equipos de transporte: características y uso.
- 23. Empresas de transporte Aéreo. Áreas básicas. Servicios que prestan. Personal. Costos.
- 24. Organismos internacionales y nacionales que rigen la actividad. IATA, OACI, JURCA, F.A., otros.
- 25. Legislación internacional y nacional: Varsovia, La Haya, Código Aeronáutico, Legislación laboral.
- 28. Normas de calidad en empresas de transporte aéreo.
- 29. Nuevas modalidades de transporte aéreo recreativo.



**DIA 11:
PRIMER PARCIAL**

D/A 13:

43. Infraestructura: Puertos de pasajeros y deportivos. Clasificación y usos.
44. Equipos de transporte. Tipos y usos. Ventajas y desventajas.
45. Empresas de transporte acuático: Marítimas, lacustres y fluviales. Organización, servicios que prestan. Costos y tarifas.

D/A 18:

26. Tarifas: normales, especiales, internas e internacionales. Vuelos Charters.(continuación clase día 5)

D/A 20:

46. Cruceros: definición. Demanda: aspectos cualitativos y cuantitativos. Interacción del crucero con su entorno
47. Cruceros: oferta: principales asociaciones navieras.
48. Los paquetes de cruceros: formación del itinerario. Principales zonas de operación y destinos.
49. Legislación nacional e internacional. Conferencias de Pool, CLIA. Legislación laboral.
50. Normas de calidad en empresas de transporte acuático.
51. Nuevas modalidades de transporte acuático.

D/A 25: FERIADO NACIONAL

26. Tarifas: normales, especiales, internas e internacionales. Vuelos Charters.(continuación práctica)
54. Seguro del viajero. Empresas que operan en el mercado.
55. Pólizas de seguro de equipaje y pólizas para seguro de pasajeros. Riesgos. Tarifas.

D/A 27:

65. Cooperativas. Distintas modalidades de brindar servicios turísticos: Cooperativas de Turismo. Redes: nacionales e internacionales.





66. LEY 20.337/74 y su aplicación en la actividad turística.
67. Asociaciones Mutuales. Formas de prestar servicios turísticos. Redes y servicios.



MES DE JUNIO

DÍA 1:

52. Alquiler de automóviles: Principales empresas que operan en el mercado.
53. Servicios que prestan

DÍA 3: RECUPERATORIO PRIMER PARCIAL

DÍA 8:

57. Operaciones monetarias. Cheque del viajero. Divisas.
58. Aduanas. Otros servicios

DÍA 10:

68. Marco jurídico. LEY 20321 y su aplicación en la actividad turística.
69. Otras organizaciones sin fines de lucro y su vinculación con la actividad turística: clubes, asociaciones de fomento y asociaciones profesionales

DÍA 15:

56. Documentación del viajero. Pasaportes y visas. Documentación sanitaria.

DÍA 17:

37. Empresa de transporte ferroviario: Áreas básicas. Servicios que prestan. Personal. Costos y tarifas.
38. Equipos ferroviarios. Fuerza motriz. Ventajas y desventajas.
39. Legislación Vigente. Legislación laboral.



DÍA 22: SEGUNDO PARCIAL

DÍA 24:

- 59. Oficinas de información: públicas, privadas y mixtas.
- 60. Organización y funcionamiento: servicios de información en origen y servicios de información en el destino turístico
- 61. Tipos de información que genera cada una.
- 62. Fuentes de información para elaborar una base de datos. Medios de elaboración y soporte.
- 63. Desarrollo del servicio de asistencia e información. Clasificación de los documentos de información turística.
- 64. Atención al usuario. Carta Compromiso con el Ciudadano. SECTUR.

DÍA 29: EXPONER ACTIVIDAD PEDAGOGICA: PRIMERA PARTE

MES DE JULIO

DÍA 1:

EXPONER LA ACTIVIDAD PEDAGOGICA GRUPAL.

DÍA 6: RECUPERATORIO SEGUNDO PARCIAL

3-7. Procesos de intervención pedagógica:

Seguimiento de las Actividades pedagógicas propuestas para promocionar la asignatura.
Consultas previas a evaluaciones: se harán en las clases anteriores a todas las instancias evaluadoras y por correo electrónico en forma permanente.





3.8. Evaluación:

a.- Requisitos de aprobación:

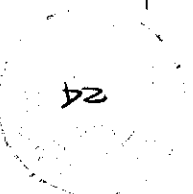
En los fundamentos del régimen académico encontraremos ideas básicas sobre la posibilidad de recrear el contrato pedagógico, propiciando el respeto y la legitimidad del conocimiento impartido. Concebir a la evaluación como un proceso continuo de obtener información respecto a lo aprendido. Permitir el intercambio de experiencias e ideas en un espacio de reflexión compartido. Este entorno académico favorecerá la cooperación y permitirá que los estudiantes conozcan la naturaleza y la problemática de la dirección y el control de gestión de organizaciones de servicios turísticos y recreativos y los servicios que prestan. Se capacitarán para encarar procesos de planificación con análisis contextual y empleo de material estratégico. Manejar criterios y herramientas para analizar y diagnosticar acerca del funcionamiento de una organización prestadora de servicios. Diagnosticar causas de disfunciones de las organizaciones desde la óptica de los servicios que presta y desde la óptica de la demanda, generando propuestas creativas e innovadoras.

Por lo expuesto se aplicará el Capítulo V del Régimen de Promoción y aprobación de la OCAN°1111, ARTÍCULOS 15 y 16. De acuerdo al art.16 de la OCAN° 1111. *Deberá aprobar al menos el 50 % de las dos ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS EVALUATIVAS.*

b.- Criterios de evaluación: La Asignatura es del Grupo 2 y se encuentra en el Ciclo Profesional.

Criterios de evaluación en todas las instancias:

1. Aplicación de lectura bibliográfica obligatoria.
2. Exposición de tema: presentación, desarrollo, conclusión.
3. Integración de conocimientos bibliográficos y temas de clase.
4. Acotación a la pregunta solicitada.
5. Fundamentación criteriosa de las respuestas – en las preguntas solicitadas.
6. Aplicación del vocabulario técnico.
7. Manejo de las situaciones prácticas.
8. Actitud de diálogo, responsabilidad y reflexión ante el estudio.



c.- Descripción de las situaciones de pruebas a utilizar para la evaluación continua y final:

Se aplicará el Régimen Académico vigente en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de aplicación obligatoria para todas las asignaturas de grado pertenecientes a los Planes de Estudio "D" y "E".-OCA.Nº 1111/05-

Se tomarán dos evaluaciones parciales teórico-prácticas, ambas individuales y escritas.

Los estudiantes deberán realizar dos actividades pedagógicas, evaluables a los efectos del cursado y promoción.

1. Análisis de Casos: Planteo y dilucidación de situaciones hipotéticas de temas vinculados con Agencias de Viajes. Trabajo individual.
2. Trabajo de investigación: Indagación bibliográfica e informática por equipos referentes a Empresas de Transporte, Oficinas de Información e Instituciones Intermedias. -*Seguimiento permanente y continuo del docente*-

La evaluación habilitante será teórico y práctica: la teoría será oral con la preparación por parte del alumno de un tema y luego se le preguntará por los temas que no aprobó durante el cursado de la asignatura.

La práctica será escrita y consistirá en ejercicios sobre el tema que el alumno no aprobó durante la cursada. Para tal fin la cátedra llevará un registro con los temas que el alumno no aprobó.

Los alumnos que rindan examen libre tendran que hacerlo oral y escrito.

De acuerdo al art.16 de la OCA.Nº 1111. Deberá aprobar al menos el 50 % de las dos ACTIVIDADES PEDAGÓGICAS EVALUATIVAS.

FECHAS DE EXAMENES:

DÍA 11 de mayo PRIMER PARCIAL.

DÍA 3 de junio RECUPERATORIO PRIMER PARCIAL

DÍA 22 de junio SEGUNDO PARCIAL

DÍA 6 de julio RECUPERATORIO SEGUNDO PARCIAL

MES agosto EXAMEN HABILITANTE
MES de agosto PRIMER LLAMADO



- Las fechas se han establecido de acuerdo al cronograma enviado por Secretaría Académica en febrero 2010.-

3-9. Asignación y distribución de tareas de cada uno de los integrantes del equipo docente:

Profesor Titular: Dictado de clases Teóricas. Seguimiento Pedagógico de los alumnos.

Profesora Adjunta: Dictado de clases Teóricas- Registro de calificaciones- Seguimiento Pedagógico de los alumnos.

Ayudante de Primera: Dictado de Clases Prácticas- Seguimiento Pedagógico de los alumnos.

Docente Adscripta: coordinación de reuniones de cátedra, coordinación de visitas pedagógicas y de invitados especiales; búsqueda bibliográfica, preparación de material didáctico.

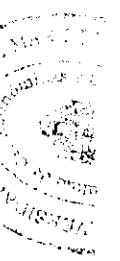
Ayudantes de Segunda: tareas administrativas y trabajo con el campus virtual. Búsqueda Bibliográfica. Participación y colaboración en las clases de debate y estudio de casos

Rendimiento académico de los alumnos en el cuatrimestre próximo pasado:

Alumnos Inscriptos.....	43		100 %
Alumnos Aprobados.....	28		65 %
Alumnos Ausentes.....	4		9 %
Alumnos a examen habilitante	8		19 % - se presentaron 6 alumnos-
Alumnos que recursan.....	3		7%
Alumnos que se presentaron al primer llamado	4		
Alumnos que deben rendir en otros llamados	2		

Informe de los responsables

Los grupos que cursan la asignatura son reducidos, de manera tal que la evaluación permanente se encuentra garantizada. La posibilidad de acreditar menos instancias de evaluación, permite una mayor participación del alumnado, mayor oportunidades de trabajo libre, cooperativo y responsable.



Los docentes de la cátedra tienen como estrategia pedagógica el estímulo continuo para incentivar a los alumnos en los trabajos y en el estudio de la asignatura, creando así un ambiente de trabajo propicio para el proceso de aprendizaje.

Se realizarán visitas didácticas a terminales de transporte y empresas, fuera del horario del dictado de clases. Se informa en su oportunidad al Área de Turismo y Secretaría de Coordinación para gestionar seguros. También se organizan encuentros con graduados en turismo que están ejerciendo la profesión en Organismos Públicos de Turismo, Empresas de Transporte y Agencias de viajes.

En el Año Académico 2009 se hizo una visita al aeropuerto Astor Piazzola, A PREFECTURA NAVAL ARGENTINA, PREFECTURA DE MAR DEL PLATA, AL EMTUR.- OFICINA DE ATENCION AL TURISTA y se navegó en un buque de la EMPRESA ANAMORA.

Se recibió la visita del Lic. MAXIMO MAZZUCHI, gerente de comercialización de FERROAIRES.

No se terminaron de dar las clases teóricas de todos los temas por ausentismo de los alumnos o rotación permanente de los grupos, provocada por cursar asignaturas de tercer año y cuarto año en el mismo cuatrimestre.

A lo expuesto anteriormente se suma, la suspensión de un mes de clase por gripe A, más cuatro feriados nacionales en los días martes y jueves.

Se deja constancia que las visitas se hicieron en horarios fuera de clases.

