



Dirección de empresas turísticas y hoteleras

Docente: Malagamba Juan Martín
7° Tecnicatura en Servicios turísticos

CONTENIDOS

Unidad N° 1 Requerimientos y funciones del agente de viajes.

Modelos organizacionales de empresas de turismo.
Departamentalización de la agencia de viajes
Funciones específicas del área administrativa.
Funciones específicas del área operativa.
Funciones específicas del área de venta y comercialización.
Funciones y diferencias entre operador mayorista y minorista.
Diferencias entre turismo interno, emisor y receptivo internacional.
Participación en workshops, famtours y desayunos de trabajo.
Fuentes de información y gestión de la documentación de viaje.

Unidad N° 2

Especificidades de las Agencias de Viajes Tipos de servicios turísticos:

Servicios de alojamiento turístico.
Tipos de tarifas y estacionalidad.
Fuentes de información.
Centrales de reservas hoteleras.
Servicio transporte automotor: ómnibus de larga distancia, transfer y alquiler de autos.
Servicios ferroviarios: EE.UU.; Europa, exóticos y Argentina.
Servicios acuáticos: marítimos, fluviales y lacustres
Servicios aéreos:
Código Aeronáutico Internacional,
Acuerdos Internacionales y rutas aéreas
Compañías aéreas y grupos comerciales
Códigos Compartidos,
IATA y BSP

Distinción entre vuelos regulares y chárter.
Política de precios, millaje y disponibilidad de asientos.
Restricciones, tipo de pasajeros y clases. Transporte de equipaje y penalidades. Asistencia al Viajero y seguro de cancelación del viaje.
Servicios complementarios: cambio de moneda, excursiones, reservas no shows.

Unidad N° 3

Paquete Turístico

Concepto.

Armado de paquetes y organización de circuitos turísticos

Contratación y venta de excursiones.

Los nuevos requerimientos del comercio electrónico y las redes sociales.

Cotización de paquetes Nacionales, Regionales e Internacionales.

Contrato de viaje y documentación exigible para viajar al exterior.

Unidad N° 4

Calidad Turística Concepto de Calidad.

Principios de la gestión de la calidad.

Calidad del servicio y satisfacción del cliente. Estandarización.

Sistemas de gestión de calidad. Concepto. Normas ISO 9000.

Ventajas y beneficios de la implementación.

Sistemas de gestión de calidad aplicado a los servicios. Normas IRAM- Sector 42900 /42910

Gestión de Recursos. Gestión de Prestación. Gestión de Recursos Externos.

Responsabilidad Social.