

<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO</b>			
<b>FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES – Sede: COMODORO RIVADAVIA</b>			
<b>PROGRAMA DE: SERVICIOS TURISTICOS: AGENCIAS DE VIAJE</b>		<b>DEPARTAMENTO DE: TURISMO</b>	
<b>Cursado: ANUAL</b>	<b>Días de clase:</b> <b>TEORIA: MIERCOLES</b> <b>PRACTICA: LUNES</b>	<b>Horarios:</b> <b>17 – 19HS</b> <b>15 – 17HS</b>	<b>Aula/s</b> <b>108</b> <b>208</b>
<b>PROFESOR RESPONSABLE: Lic. María Eugenia DOMINGUEZ</b>			
<b>EQUIPO DE CÁTEDRA – JTP: Lic. Juana María COLLUEQUE</b>			

### **FUNDAMENTACIÓN**

El presente constituye el programa de trabajo para el desarrollo de la cátedra Servicios Turísticos Agencias de Viaje, correspondiente al tercer año de la carrera Tecnicatura y Licenciatura en Turismo, siendo la misma de carácter anual.

Las Agencias de Viajes son empresas comercializadoras que conforman una importante la red de distribución del producto turístico y son fundamentales en la mediación entre el turista y el prestador de los servicios turísticos. En la actualidad, éstas deben ser capaces de adaptarse e innovar, para lo cual es vital la formación profesional de su recurso humano.

Es por ello que no solo debe comprendérselo como un espacio de venta de pasajes, sino como una empresa compleja dentro del negocio de los viajes y el turismo, donde el cliente es el motor que pone en funcionamiento el sistema. Otro de los factores determinantes, es la incorporación de nuevas tecnologías, como los Sistemas Globales de Distribución e Internet, que permiten el intercambio y el desarrollo de productos turísticos, permitiendo la reducción de costos, su rediseño y el uso de nuevos canales de comercialización. De este modo, se da respuesta a las nuevas necesidades de los usuarios, aunque también se presenta como una amenaza que tiende hacia un proceso de desintermediación, obligando a las Agencias de Viajes a especializarse y convertirse en asesores de viajes de sus clientes, ofreciendo productos con mayor valor agregado, calidad y profesionalización del servicio.

En este sentido, es necesario que los alumnos recuperen, integren y analicen los distintos conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera y adquieran nuevas herramientas teóricas y técnicas básicas que les permitan desempeñarse con idoneidad dentro de una empresa de servicios, cualquiera sea su tipología, para organizar, coordinar y administrar instituciones prestadoras de servicios turísticos, según lo estipula Plan de Estudios de la Carrera.

Este ciclo lectivo tendrá como desafío resolver los problemas que la coyuntura presenta y que se pueden capitalizar para la formación profesional y ejercitar el manejo de recursos informáticos valiosos para el trabajo en una empresa de viajes y turismo cualquiera sea su envergadura.

### **ENCUADRE CURRICULAR DE LA ASIGNATURA**

La cátedra Servicios Turísticos Agencias de Viaje corresponde al Tercer año del Plan de Estudios de la Tecnicatura y Licenciatura en Turismo. Esta materia pertenece al Área de Turismo de la carrera, a través del cual se articula directamente con Introducción al Turismo.

Desde una perspectiva horizontal, retoma herramientas teórico – prácticas de otras cátedras como Servicios Turísticos: Alojamiento y Transporte, como así también de Psicosociología de los Grupos y las Instituciones, Patrimonio Cultural, Metodología de la Investigación Social, Recursos Jurídicos, Teoría de la Administración y Práctica Profesional II, para su integración durante el proceso de formación.

La cátedra busca generar en los estudiantes procesos de aprendizaje que impliquen la construcción personal y social del conocimiento mediante un análisis crítico de los contenidos desarrollados durante el ciclo lectivo.

Las características del alumnado que concurre a esta asignatura son jóvenes y adultos que se encuentran cursando simultáneamente la mayoría de las asignaturas de tercer año del Plan de Estudios

Año de vigencia: 2020		
Profesor Responsable: Lic. María Eugenia Domínguez (Firma Aclarada)		
VISADO		
DECANA	SECRETARIA ACADEMICO FACULTAD	DIRECTOR DE DEPARTAMENTO
FECHA	FECHA	FECHA
	1	

<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO</b>			
<b>FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES – Sede: COMODORO RIVADAVIA</b>			
<b>PROGRAMA DE: SERVICIOS TURISTICOS: AGENCIAS DE VIAJE</b>		<b>DEPARTAMENTO DE: TURISMO</b>	
<b>Cursado: ANUAL</b>	<b>Días de clase:</b> <b>TEORIA: MIERCOLES</b> <b>PRACTICA: LUNES</b>	<b>Horarios:</b> <b>17 – 19HS</b> <b>15 – 17HS</b>	<b>Aula/s</b> <b>108</b> <b>208</b>
<b>PROFESOR RESPONSABLE: Lic. María Eugenia DOMINGUEZ</b>			
<b>EQUIPO DE CÁTEDRA – JTP: Lic. Juana María COLLUEQUE</b>			
de la Licenciatura en Turismo.			
<b>OBJETIVOS</b>			
1- Interpretar el rol de las Agencias de Viajes dentro de la Actividad Turística en la actualidad.			
2- Analizar los alcances y limitaciones de la reglamentación vigente que norman la actividad.			
3- Adquirir herramientas básicas para desempeñarse con idoneidad en empresas de viajes y turismo.			
4- Elaborar diferentes propuestas de productos turísticos tanto regionales, nacionales e internacionales.			
5- Construir un espacio de reflexión sobre la actividad turística en la actualidad, en el marco de la incorporación sostenida de la tecnología (Internet, GDS).			
<b>PROPÓSITO</b>			
Crear un ámbito de construcción e intercambio donde se puedan adquirir herramientas básicas para el idóneo desempeño en cualquier espacio laboral del futuro profesional en turismo.			
<b>DESARROLLO Y BIBLIOGRAFÍA DEL PROGRAMA</b>			
<b>UNIDAD 1: LAS AGENCIAS DE VIAJES Y SU ORGANIZACIÓN</b>			
Agencias de viajes: concepto y funciones. Antecedentes de la agencia de viajes. Clasificación de las agencias de viajes. Servicios que ofrecen.			
Normativa nacional vigente. Requisitos para apertura de la Agencia de Viajes. Turismo estudiantil. Ley de Defensa del Consumidor: su aplicación en Turismo. Perfil y ética del profesional.			
<b>BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acerenza, Miguel Ángel (1997) <i>Agencia de Viajes: Organización y Operación</i>. Editorial Trillas, México, 2da. Reimpresión (2da edición 1992).</li> <li>• Amadasi, Enrique (Comp.) (1999), <i>Política Turística Argentina. Bases para su formulación</i>, Ladevi Ediciones, Buenos Aires.</li> <li>• Barreiro, Karina (2008) <i>Régimen de defensa del consumidor</i>, LADEVI EDICIONES, Buenos Aires.</li> <li>• Casanova Ferro, Gonzalo (2007), <i>Derecho y Turismo</i>, 1era. Edición, Buenos Aires.</li> <li>• Chan, Nélica (2005) <i>Circuitos Turísticos: Programación y Cotización</i>, Ediciones Turísticas, Buenos Aires, 3ra. Edición.</li> <li>• Jiménez Abad, Carlos Enrique (2006) <i>Producción y Venta de Servicios Turísticos en Agencias de Viajes</i>, Thomson Editores Spain Paraninfo, 1ra. Edición, Madrid.</li> <li>• Fernández, Carmen – Blanco, Ana (1996), <i>Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viaje</i>, 1ª edición, Editorial Síntesis, Madrid.</li> <li>• Gazzera María Alejandra, et. Al (2010) <i>Las empresas turísticas y su administración</i>, Editorial UNC</li> <li>• González Cobreros, María de los Ángeles (2002) <i>Fundamentos Teóricos y Gestión Práctica de las Agencias de Viajes</i>, Editorial Síntesis, 2da Edición, España.</li> </ul>			

Año de vigencia: 2020		
Profesor Responsable: Lic. María Eugenia Domínguez (Firma Aclarada)		
VISADO		
DECANA	SECRETARIA ACADEMICO FACULTAD	DIRECTOR DE DEPARTAMENTO
FECHA	FECHA	FECHA
	2	

<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO</b>			
<b>FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES – Sede: COMODORO RIVADAVIA</b>			
<b>PROGRAMA DE: SERVICIOS TURISTICOS: AGENCIAS DE VIAJE</b>		<b>DEPARTAMENTO DE: TURISMO</b>	
<b>Cursado: ANUAL</b>	<b>Días de clase:</b> <b>TEORIA: MIERCOLES</b> <b>PRACTICA: LUNES</b>	<b>Horarios:</b> <b>17 – 19HS</b> <b>15 – 17HS</b>	<b>Aula/s</b> <b>108</b> <b>208</b>
<b>PROFESOR RESPONSABLE: Lic. María Eugenia DOMINGUEZ</b> <b>EQUIPO DE CÁTEDRA – JTP: Lic. Juana María COLLUEQUE</b>			
<b>UNIDAD 2: LA AGENCIA DE VIAJE COMO ASESORA EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA</b>			
Organigramas. Funciones. Departamentos. Fuentes de información de servicios turísticos: manuales, guías, Internet, revistas especializadas. Sistemas computarizados de reservas. Nuevas tecnologías. Las agencias de viajes en la actualidad.			
<b>BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acerenza, Miguel Ángel (1997) <i>Agencia de Viajes: Organización y Operación</i>. Editorial Trillas, México, 2da. Reimpresión (2da edición 1992).</li> <li>• Arcarons, R. – Casanovas, O. – Hernández, F. – Martínez, M. (2008) <i>Guía práctica para viajar. Derechos y obligaciones del turista</i>, 1ª edición, Editorial Síntesis, Madrid.</li> <li>• Biosca, Cristian (2005), <i>Trucos para preparar y disfrutar un viaje</i>, Edimat Libros, 1era. Edición.</li> <li>• Casanueva Rocha, Cristóbal - García del Junco, Julio – Caro González, Francisco Javier (2008), <i>Organización y Gestión de Empresas Turísticas</i>, 6ª reimpresión, Pirámide, Madrid.</li> <li>• Casanueva Rocha, Cristóbal y Gallego Águeda, María Ángeles, <i>Empresas y organizaciones turísticas</i>, Editorial Pirámide, Segunda Edición, Madrid.</li> <li>• Cristale, Marcelo y Ferrari, Fernando (2010), <i>Técnicas de venta para agentes de viajes</i>, primera edición, Fundación Proturismo, Buenos Aires</li> <li>• Dahda, Jorge (1998), <i>Publicidad turística</i>, 2ª edición, Editorial Trillas, México.</li> <li>• De Buono, Marta (2006) <i>Aprendiendo a Viajar</i>, Ediciones Turísticas, Buenos Aires, 1ra Edición.</li> <li>• Fernández, Carmen – Blanco, Ana (1996), <i>Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viaje</i>, 1ª edición, Editorial Síntesis, Madrid.</li> <li>• Gazzera, María Alejandra [et. al.] (2010), <i>Las empresas turísticas y su administración</i>, Universidad Nacional del Comahue, primera edición, Neuquén.</li> <li>• González Cobreros, María de los Ángeles (2002) <i>Fundamentos Teóricos y Gestión Práctica de las Agencias de Viajes</i>, Editorial Sintesis, 2da Edición, España.</li> <li>• Kohen, Pablo A. (2005), <i>Tecnología y Gestión de Agencia de Viajes</i>, Ediciones Macchi, Buenos Aires, 1ra. Edición.</li> <li>• Saucedo, Raúl Horacio (2013), <i>Organización y gestión de empresas turísticas y hoteleras</i>, primera edición, Ediciones del CCC, Universidad Nacional de Quilmes, Buenos Aires.</li> <li>• Valls, Josep Francesc (2003), <i>Las Claves del Mercado Turístico. Como competir en el nuevo entorno</i>, Ediciones Deusto, Bilbao.</li> </ul>			
<b>UNIDAD 3: LA AGENCIA DE VIAJE COMO INTERMEDIARIA DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS</b>			
Su relación con el transporte aéreo, terrestre y acuático. Vínculo con empresas hoteleras y gastronómicas. Seguros de viajeros. Excursiones facultativas. Proceso de venta. Servicios. Requisitos. Contrato de pasajes. Reservas. Tarifas. Comisiones. Proceso de check in. Convenios. Comisiones.			

Año de vigencia: 2020		
Profesor Responsable: Lic. María Eugenia Domínguez (Firma Aclarada)		
VISADO		
DECANA	SECRETARIA ACADEMICO FACULTAD	DIRECTOR DE DEPARTAMENTO
FECHA	FECHA	FECHA
	3	

<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO</b>			
<b>FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES – Sede: COMODORO RIVADAVIA</b>			
<b>PROGRAMA DE: SERVICIOS TURISTICOS: AGENCIAS DE VIAJE</b>		<b>DEPARTAMENTO DE: TURISMO</b>	
<b>Cursado: ANUAL</b>	<b>Días de clase:</b> <b>TEORIA: MIERCOLES</b> <b>PRACTICA: LUNES</b>	<b>Horarios:</b> <b>17 – 19HS</b> <b>15 – 17HS</b>	<b>Aula/s</b> <b>108</b> <b>208</b>
<b>PROFESOR RESPONSABLE: Lic. María Eugenia DOMINGUEZ</b>			
<b>EQUIPO DE CÁTEDRA – JTP: Lic. Juana María COLLUEQUE</b>			

**BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA**

- Arcarons, R. – Casanovas, O. – Hernández, F. – Martínez, M. (2008) *Guía práctica para viajar. Derechos y obligaciones del turista*, 1ª edición, Editorial Síntesis, Madrid.
- Fernández, Carmen – Blanco, Ana (1996), *Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viaje*, 1ª edición, Editorial Síntesis, Madrid.
- Gazzera, María Alejandra [et. al.] (2010), *Las empresas turísticas y su administración*, Universidad Nacional del Comahue, primera edición, Neuquén.
- González Cobreros, María de los Ángeles (2002) *Fundamentos Teóricos y Gestión Práctica de las Agencias de Viajes*, Editorial Sintesis, 2da Edición, España.
- Kohen, Pablo A. (2005), *Tecnología y Gestión de Agencia de Viajes*, Ediciones Macchi, Buenos Aires, 1ra. Edición.
- Piñole, Isabel (1989) *Gestión y técnicas de Agencias de Viajes*, Editorial Síntesis, , Madrid.
- Puig, Adela (2006), *Los Nuevos Negocios Turísticos*, 1ª edición, Valleta Ediciones, Buenos Aires.
- Schluter, Regina – Winter, Gabriel (2000) *La Agencia de Viajes y Turismo. Estructura y Operaciones*. Editorial Fundación Universitaria a distancia ‘Hermandarias’, 2da. Edición.
- Biosca, Cristian (2005), *Trucos para preparar y disfrutar un viaje*, Edimat Libros, 1era. Edición.
- Crespi Vallbona, Montserrat y Otros (2006), *Productos y servicios turísticos nacionales e internacionales*, 1ª edición, Editorial Síntesis, Madrid.
- De Buono, Marta (2006) *Aprendiendo a Viajar*, Ediciones Turísticas, Buenos Aires, 1ra Edición.
- González Santiso, Mariano (2000), *Guía Práctica de Cruceros*, Aguilar Editores S.R.L., Madrid.
- Grossi, Patricia (2001) *Transportes Turísticos. Un enfoque práctico*, del Umbral SRL / Universidad Libros, Buenos Aires, 1ra Edición.
- Jiménez Abad, Carlos Enrique (2006) *Producción y Venta de Servicios Turísticos en Agencias de Viajes*, Thomson Editores Spain Paraninfo, 1ra. Edición, Madrid.
- Wallingre, Noemí (2013), *Transporte aéreo: relación con el turismo y los servicios*, Segunda edición, Ediciones Turísticas, Buenos Aires.

**UNIDAD 4: LA AGENCIA DE VIAJE COMO ORGANIZADORA DE PROGRAMAS TURÍSTICOS**

Producto turístico. Definición y clasificación de programas turísticos. Elaboración y organización de un Paquete Turístico. Circuitos e Itinerarios. Diseño y cotización. Costos. Comisiones. Promoción y marketing. Asesoramiento turístico. Documentación personal requerida. Actividades post – viaje.

**BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA**

- Acerenza, Miguel Ángel (1997) *Agencia de Viajes: Organización y Operación*. Editorial Trillas, México, 2da. Reimpresión (2da edición 1992).
- Boullón, Roberto (2005), *Las actividades turísticas y recreacionales: el hombre como protagonista*. Editorial Trillas, México. Primera Edición 1990.
- Cabo Nadal, Mónica - Milio Balanza, I. (2005), *Comercialización de productos y servicios turísticos*, 1ª reimpresión, Paraninfo, Madrid.
- Chan, Nélica (2005), *Circuitos turísticos. Programación y cotización*, Ediciones Turísticas, Buenos Aires.

Año de vigencia: 2020		
Profesor Responsable: Lic. María Eugenia Domínguez (Firma Aclarada)		
VISADO		
DECANA	SECRETARIA ACADEMICO FACULTAD	DIRECTOR DE DEPARTAMENTO
FECHA	FECHA	FECHA
	4	

<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO</b>			
<b>FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES – Sede: COMODORO RIVADAVIA</b>			
<b>PROGRAMA DE: SERVICIOS TURISTICOS: AGENCIAS DE VIAJE</b>		<b>DEPARTAMENTO DE: TURISMO</b>	
<b>Cursado: ANUAL</b>	<b>Días de clase:</b> <b>TEORIA: MIERCOLES</b> <b>PRACTICA: LUNES</b>	<b>Horarios:</b> <b>17 – 19HS</b> <b>15 – 17HS</b>	<b>Aula/s</b> <b>108</b> <b>208</b>
<b>PROFESOR RESPONSABLE: Lic. María Eugenia DOMINGUEZ</b>			
<b>EQUIPO DE CÁTEDRA – JTP: Lic. Juana María COLLUEQUE</b>			

Aires, 3ra. edición.

- Fernández, Carmen – Blanco, Ana (1996), *Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viaje*, 1ª edición, Editorial Síntesis, Madrid.
- Getino, Octavio (2002), *Turismo. Entre el ocio y el neg-ocio. Identidad cultural y desarrollo económico para América Latina y el Mercosur*, Ediciones Ciccus-La Crujía, Buenos Aires
- González Cobreros, María de los Ángeles (2002) *Fundamentos Teóricos y Gestión Práctica de las Agencias de Viajes*, Editorial Síntesis, 2da Edición, España.
- Kohen, Pablo A. (2005), *Tecnología y Gestión de Agencia de Viajes*, Ediciones Macchi, Buenos Aires, 1ra. Edición.
- Milio Balanzá, Isabel (2004), *Diseño y comercialización de productos turísticos locales y regionales*, Editorial Parainfo, España.
- Piñole, Isabel (1989) *Gestión y técnicas de Agencias de Viajes*, Editorial Síntesis, , Madrid.
- Torres Bernier, Enrique (Coord.) (2006), *Estructura de mercados turísticos*, Ed. UOC, Barcelona.
- Valls, Josep Francesc (2003), *Las Claves del Mercado Turístico. Como competir en el nuevo entorno*, Ediciones Deusto, Bilbao.

#### **BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTARIA GENERAL**

- AA.VV. (2004), *Legislación Turística: Hotelería*, Ediciones Turísticas, 2da. Edición, Buenos Aires.
- Altés Machin, Carmen (2001), *Marketing y Turismo. Introducción al marketing de empresas y destinos*, tercera reimpresión, Editorial Síntesis, Madrid.
- Bertonecello, Rodolfo (Comp.) (2008), *Turismo y geografía. Lugares y patrimonio natural – cultural de la Argentina*, Ediciones Ciccus, Primera edición. Buenos Aires.
- Campastro, Miriam (2007), *Turismo: IVA, Ganancias, Ingresos Brutos*, 1ª edición, Errepar, Buenos Aires.
- Capece, Gustavo (2002) *Productos Turísticos. Gestión y Diseño*, Centro de Estudios y Proyectos Turísticos, El Bolsón, Río Negro, e-book.
- (2007) *Turismo, la esencia del negocio*, 1ª edición, Cengage Learning, Buenos Aires.
- Centro Interamericano de Capacitación Turística (C.I.Ca.Tur.), “Documento D N° 5/005”.
- Cooper, Chris [Et. Al.] (2007), *El turismo. Teoría y práctica*, tercera edición, Editorial Síntesis, Madrid.
- Crespi Vallbona, Montserrat y Otros (2006), *Productos y servicios turísticos nacionales e internacionales*, 1ª edición, Editorial Síntesis, Madrid.
- Cristale, Marcelo y Ferrari, Fernando (2010), *Técnicas de venta para agentes de viajes*, primera edición, Fundación Proturismo, Buenos Aires.
- Dahda, Jorge (1998), *Publicidad turística*, 2ª edición, Editorial Trillas, Mexico.
- Domínguez de Nakayama, Lía (1994) *Relevamiento Turístico. Propuesta metodológica para el*

Año de vigencia: 2020

Profesor Responsable: Lic. María Eugenia Domínguez  
(Firma Aclarada)

VISADO

DECANA	SECRETARIA ACADEMICO FACULTAD	DIRECTOR DE DEPARTAMENTO
FECHA	FECHA	FECHA
	5	

<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO</b>			
<b>FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES – Sede: COMODORO RIVADAVIA</b>			
<b>PROGRAMA DE: SERVICIOS TURISTICOS: AGENCIAS DE VIAJE</b>		<b>DEPARTAMENTO DE: TURISMO</b>	
<b>Cursado: ANUAL</b>	<b>Días de clase:</b> <b>TEORIA: MIERCOLES</b> <b>PRACTICA: LUNES</b>	<b>Horarios:</b> <b>17 – 19HS</b> <b>15 – 17HS</b>	<b>Aula/s</b> <b>108</b> <b>208</b>
<b>PROFESOR RESPONSABLE: Lic. María Eugenia DOMINGUEZ</b>			
<b>EQUIPO DE CÁTEDRA – JTP: Lic. Juana María COLLUEQUE</b>			
<p><i>estudio de una unidad territorial</i>, Centro de Estudios Turísticos, Instituto Superior de Turismo ‘Sol’, Santa Fe, Argentina.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mochón, Francisco (2004), <i>Economía y Turismo</i>, Mc Graw Hill, primera edición, Madrid.</li> <li>• Ocaña Albar, Inmaculada, <i>Gestión de productos turísticos</i>, Editorial Síntesis, España.</li> <li>• Pantano, Eduardo (2007), <i>Turismo: un enfoque económico y otras cuestiones</i>, primera edición, Ladevi Ediciones, Buenos Aires.</li> <li>• Síntesis, Madrid.</li> <li>• Puertas, Xavier (2007), <i>Gestión del ocio en el ámbito turístico</i>, Editorial Síntesis, primera edición, Madrid.</li> <li>• Sancho, Amparo (Comp.) (1998) <i>Introducción al Turismo</i>, Organización Mundial del Turismo, Madrid.</li> <li>• Scaletta, Ruben – Gimenez Enrique – Spina, Carlos (2004), <i>Tratamiento Impositivo de Turismo: Agencias de Viaje</i>, Osmar D. Buyatti Librería Editorial, 1era. Edición, Buenos Aires.</li> <li>• Toyos, Mónica (2005), <i>El ABC del Marketing de Servicios Turísticos</i>, Ediciones Turísticas, Buenos Aires, 1ra. Edición.</li> <li>• Valls, Josep Francesc (2003), <i>Las Claves del Mercado Turístico. Como competir en el nuevo entorno</i>, Ediciones Deusto, Bilbao.</li> <li>• Zeithaml, Valerie – Parasuraman, A. – Berry, Leonard (1993) <i>Calidad Total en la gestión de servicios</i>, Ediciones Díaz de Santos, Madrid.</li> </ul>			
<b>METODOLOGIA</b>			
<p>El dictado de la cátedra es anual y se trabajará en dos jornadas semanales: una teórica y otra práctica de dos horas cada una.</p> <p>En la primera instancia se abordarán temáticas establecidas en el programa de la cátedra incorporándose contenidos conceptuales nuevos a partir de otros ya aprehendidos en esta u otras asignaturas. Posteriormente serán recuperados en los trabajos prácticos elaborados para tal fin donde se destinará un tiempo para la construcción y el debate, estudio de casos, ejercitaciones de distinto tipo con la finalidad de incorporar los conceptos, operacionalizarlos y desarrollar distintos tipos de aprendizajes.</p>			
<b>PLAN DE TRABAJO PARA LA INTEGRACIÓN DE RECURSOS VIRTUALES PARA EL DESARROLLO DE LA ASIGNATURA</b>			
<p>Se implementará como recurso didáctico complementario, que ayudará a promover el desarrollo de habilidades como el manejo de la información, el pensamiento crítico y la resolución de problemas, a partir del uso del aula virtual creada por la cátedra dentro del Campus Virtual de la UNPSJB.</p>			

Año de vigencia: 2020  
Profesor Responsable: Lic. María Eugenia Domínguez  
(Firma Aclarada)

VISADO

DECANA

SECRETARIA ACADEMICO FACULTAD

DIRECTOR DE DEPARTAMENTO

FECHA

FECHA

FECHA

<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA SAN JUAN BOSCO</b>			
<b>FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES – Sede: COMODORO RIVADAVIA</b>			
<b>PROGRAMA DE: SERVICIOS TURISTICOS: AGENCIAS DE VIAJE</b>		<b>DEPARTAMENTO DE: TURISMO</b>	
<b>Cursado: ANUAL</b>	<b>Días de clase:</b> <b>TEORIA: MIERCOLES</b> <b>PRACTICA: LUNES</b>	<b>Horarios:</b> <b>17 – 19HS</b> <b>15 – 17HS</b>	<b>Aula/s</b> <b>108</b> <b>208</b>
<b>PROFESOR RESPONSABLE: Lic. María Eugenia DOMINGUEZ</b>			
<b>EQUIPO DE CÁTEDRA – JTP: Lic. Juana María COLLUEQUE</b>			

HYPs:[campusvirtual.unp.edu.ar/course/view.php?id=1047](https://campusvirtual.unp.edu.ar/course/view.php?id=1047)

### CONDICIONES DE ACREDITACION

En el presente ciclo lectivo, se podrá acreditar la asignatura con examen final con concepto o bien rendir en modalidad de libre (Respondiendo a la Resolución CUDAP N° 001/2017), el/la estudiante para la regularidad deberá:

- A) Aprobar el 70% de los trabajos prácticos. Los mismos tendrán su instancia recuperatoria
- B) Aprobar los exámenes parciales, con una nota mínima de 4 (cuatro) puntos. Los mismos tendrán sus instancias recuperatorias correspondientes.

**CRITERIOS DE EVALUACION:** Según los criterios de evaluación presentes en el Reglamento de Alumno Vigente.

### CONDICIONES PARA LA EVALUACION DE:

**ALUMNOS REGULARES:** La evaluación es un proceso continuo en las diversas instancias teórico práctica, que se formalizarán con la presentación de un trabajo final escrito. Se prevén parciales escritos y presentaciones de avances de análisis teórico- prácticos.

**ALUMNOS LIBRES:** deberán presentar un trabajo escrito integrador de 10 carillas que de cuenta del análisis de las lecturas teóricas, relacionado con alguna unidad del programa, acordado previamente con el equipo docente. El mismo deberá ser presentado con 15 (quince) días de anticipación a la fecha de examen establecida por la FHCS, sin excepción.

**PROGRAMA DE TERMINALIDAD:** se coordinará un plan de trabajo práctico integrador por unidad, que se elaborará en un plazo de 45 días aproximadamente cada uno, que evidencie la discusión bibliográfica en relación a la temática abordada. Una vez finalizado el trabajo de todo el programa, se acordará la presentación del alumno en las mesas definidas por la FHCS.

Año de vigencia: 2020		
Profesor Responsable: Lic. María Eugenia Domínguez (Firma Aclarada)		
VISADO		
DECANA	SECRETARIA ACADEMICO FACULTAD	DIRECTOR DE DEPARTAMENTO
FECHA	FECHA	FECHA
	/	