



### FICHA DE LA ASIGNATURA

Titulación: GRADO EN TURISMO			
<b>Departamento:</b> Organización de Empresas y Marketing			
<b>Nombre de asignatura:</b> GESTION DE TUOPERADORES Y AGENCIAS DE VIAJES		<b>Código:</b> 800021	<b>Tipo:</b> Obligatoria
<b>Nivel:</b> GRADO	<b>Curso:</b> 3º	<b>Semestre:</b> 1º	<b>Créditos ECTS:</b> 6.0
<b>Coordinador/a de la asignatura</b> Ver listado de coordinadores/as de las asignaturas			
<b>Objetivos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Conocer el origen y requisitos necesarios para la puesta en marcha de una Agencia de Viajes y/o un Touroperador.</li><li>- Conceptualizar la gestión front / back office en el sector de la intermediación turística.</li><li>- Desarrollar análisis sobre los procesos de gestión y servicios que se prestan en las Agencias de Viajes.</li><li>- Aplicar técnicas de Ventas en busca de la Excelencia en la Atención al Cliente.</li><li>- Iniciación al GDS líder del sector de la intermediación turística.</li></ul>			

**Competencias o destrezas que se van a adquirir:**

## Generales

- CG2: Comunicación oral y escrita en lengua nativa.
- CG3: Resolución de problemas.
- CG6: Trabajo en equipo.

## Específicas

- CE2: Analizar la dimensión económica del turismo. Comprender la dimensión macroeconómica y microeconómica del turismo, así como a los agentes económicos para su identificación y adecuada valoración.
- CE5: Aplicar metodología de investigación para resolver los problemas empíricos que se plantean en el ámbito del turismo.
- CE6: Desarrollar una marcada orientación de servicio al cliente. Conocer y atender las necesidades y expectativas del consumidor de productos y servicios turísticos para conseguir la excelencia en las relaciones comerciales.
- CE7: Reconocer los principales agentes turísticos.
- CE8: Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de su explotación.
- CE11: Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales.
- CE13: Manejar técnicas de comunicación.
- CE24: Trabajar en medios socioculturales diferentes.

**Prerrequisitos para cursar la asignatura:**

Ninguno

**Breve descripción de contenidos:**

El temario desarrolla de una manera pormenorizada todos y cada uno de los elementos que resultan se esenciales para el normal funcionamiento de una Agencia de Viajes y/o Touroperador, desde su origen, pasando por sus requisitos de apertura, así como todos aquellos procedimientos y procesos de trabajo necesarios para sacar adelante esta tipología de negocio basado en la intermediación, organización y venta de servicios turísticos.

- 1.- LAS AGENCIAS DE VIAJES: CONCEPTO, FUNCIONES Y CARACTERIZACIÓN.
- 2.- PRODUCTO TURÍSTICO
- 3.- TOUROPERADORES
- 4.- RELACIONES DE INTERMEDIACIÓN CON PROVEEDORES DE LAS AGENCIAS DE VIAJES
- 5.- LA EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS AGENCIAS DE VIAJES
- 6.- FUENTES DE INFORMACIÓN
- 7.- DESARROLLO DE LAS TIC EN FAVOR DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y LOS TOUROPERADORES
- 8.- DOCUMENTACIÓN
- 9.- PRICING
- 10.- TENDENCIAS DEL SECTOR DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

**Bibliografía básica:**

- Albert, I. (1999): Gestión, Productos y Servicios de las Agencias de Viajes, Ed. Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid.
- Decreto 99/1996, de 27 de junio, por el que se regula el ejercicio de actividades propias de las Agencias de Viajes de la Comunidad de Madrid. (BOCM de 12 de julio de 1996).
- Dorado, J. A. (2004): Manual de Recepción y Atención al cliente, Ed. Síntesis, Madrid.
- Fernández, C., Blanco, A. (1996): Producción y Venta de productos turísticos, Ed. Síntesis, Madrid.
- González, M<sup>a</sup>. A. (2002): Fundamentos Teóricos y Prácticos de las Agencias de Viajes, Ed. Síntesis, Madrid.
- REGLAMENTO (CE) No 80/2009 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 14 de enero de 2009 por el que se establece un código de conducta para los sistemas informatizados de reserva y por el que se deroga el Reglamento (CEE) no 2299/89 del Consejo.

**Actividades Formativas y su peso en créditos ECTS (indicar en cada apartado el número de ECTS que corresponden):**

- Asistencia y participación activa en clase: 2,5 ECTS.
- Trabajo guiado: 1 ECTS.
- Trabajo autónomo del/la alumno/a: entre 1,5 ECTS.
- Trabajo grupal del/la alumno/a: 1 ECTS.

**Sistemas de evaluación (indicar en cada apartado el porcentaje que corresponde):**

Examen final: 50%  
Ejercicios Prácticos semanales: 22%  
Trabajo Final de Asignatura: 20%  
Actitud y Asistencia: 8%

**Idioma en que se imparte:** español

**Más información:**