

Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes

Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes

Carmen Fernández Gómez
Ana Blanco Castro

CICLOS FORMATIVOS
FORMACIÓN PROFESIONAL GRADO SUPERIOR

COLECCIÓN
HOSTELERÍA Y TURISMO

COORDINACIÓN EDITORIAL
José Antonio Dorado

Primera reimpresión: octubre 1999

Diseño de cubierta: JV Diseño gráfico

© Carmen Fernández Gómez y Ana Blanco Castro

© EDITORIAL SÍNTESIS, S. A.
Vallermoso, 34. 28015 Madrid
Teléfono (91) 593 20 98

ISBN: 84-7738-418-2
Depósito legal: M-50634-2008

Impreso en España - Printed in Spain

Reservados todos los derechos. Está prohibido, bajo las sanciones penales y el resarcimiento civil previstos en las leyes, reproducir, registrar o transmitir esta publicación, íntegra o parcialmente, por cualquier sistema de recuperación y por cualquier medio, sea mecánico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o por cualquier otro, sin la autorización previa por escrito de Editorial Síntesis, S. A.

Índice

Introducción.....	9
1. LAS AGENCIAS DE VIAJES	
1.1. Concepto de agencia de viajes	11
1.2. Evolución histórica de las agencias de viajes	12
1.3. Clasificación de las agencias de viajes	14
1.4. Requisitos legales de apertura: técnica, financiera, contable, social, comercial y administrativa	17
1.5. Funciones de las agencias de viajes	20
2. ANÁLISIS DEL PRODUCTO TURÍSTICO	
2.1. España, ejemplo de país multiproducto	27
2.2. Las fuentes documentales en la agencia de viajes	27
2.3. Tipos de productos	36
2.3.1. Turismo rural: antecedentes, oferta, demanda, tipos y localización.	36
2.3.2. Turismo ecológico: clasificación, oferta, demanda y localización..	42
2.3.3. Turismo urbano: oferta, demanda y localización	47
2.3.4. Turismo cultural: oferta, demanda y localización	55
2.3.5. Turismo de sol y playa: oferta, demanda y localización	59
2.3.6. Turismo deportivo: clasificación	64
2.3.7. Turismo social: oferta, demanda y localización	70
3. EL TRANSPORTE AÉREO	
3.1. Breve reseña histórica de la aviación	75
3.2. La navegación aérea y las compañías aéreas en España	76
3.3. Principales normas y organismos que regulan el tráfico aéreo	80
3.4. Los aeropuertos: servicios y características	84
3.5. Los aviones	88
3.6. Las compañías aéreas. Servicios que prestan	88
3.7. El billete. El billete aéreo: formato	93

3.8.	<i>Miscellaneous Charges Order (MCO)</i>	95
3.9.	Aviso de pago anticipado de billete (PTA)	96
3.10.	Las tarifas aéreas. Tipos	97
3.11.	Normas de cálculo y aplicación de tarifas	98
3.12.	Tarifas nacionales	98
3.13.	La anulación de plazas en vuelos domésticos	111
3.14.	Compensación por denegación a embarque	112
3.15.	Tarifas internacionales	114
3.16.	El sistema monetario aplicado al billeteaje aéreo	115
3.17.	Los <i>Inclusive Tour (IT)</i>	115
3.18.	Reserva y venta de los billetes aéreos	116
3.19.	Las fuentes de información	117
4.	EL TRANSPORTE POR FERROCARRIL	
4.1.	El ferrocarril. Nacimiento y evolución	119
4.2.	Características de la red de ferrocarriles españoles	122
4.3.	Ventajas del ferrocarril como medio de transporte	124
4.4.	Tipos de trenes españoles	124
4.4.1.	Trenes con plazas sentadas	126
4.4.2.	Trenes con plazas acostadas	131
4.4.3.	Coches y servicios especiales	133
4.4.4.	Trenes turísticos	135
4.5.	Puntos de venta de los billetes	137
4.6.	Emisión del billete	138
4.7.	Tarifas ferroviarias	145
4.8.	Estructura de tarifas en los trenes de largo recorrido	149
4.9.	Tarifas especiales	153
4.10.	Trenes Ave y Talgo 200	158
5.	EL TRANSPORTE POR CARRETERA	
5.1.	El automóvil. Nacimiento y evolución	161
5.2.	El automóvil en España	163
5.3.	Los autocares. Sus características	164
5.4.	Autopistas y carreteras	165
5.5.	Clases de servicios por carretera	166
5.6.	Venta de billetes	169
5.7.	Cotización de un autocar en viajes discretionales	170
5.8.	Diseño del recorrido	173
5.9.	Alquiler de coches	174
6.	EL TRANSPORTE MARÍTIMO	
6.1.	Nacimiento y evolución del transporte marítimo	181
6.2.	Principales normas y organismos que regulan el tráfico marítimo	182
6.3.	Los puertos	183
6.4.	Los barcos de pasaje	184
6.5.	Las compañías marítimas	186

6.6. El billete marítimo: formato y características	187
6.7. Sectores del transporte marítimo regular	189
6.8. Las tarifas en transporte marítimo regular.	190
6.9. Tarifas con bonificaciones	192
6.10. Tarifas reducidas	194
6.11. Modificaciones y cancelaciones de reserva	196
6.12. Reserva y venta de billetes marítimos. Procedimiento	197
6.13. Fuentes de información de transporte marítimo regular	199
6.14. Los cruceros: tipos, fuentes y procedimientos	199
7. LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO	
7.1. Concepto y clases de establecimientos	203
7.2. Establecimientos hoteleros. Legislación	204
7.3. Alojamientos extrahoteleros. Legislación	214
7.4. Campamentos de turismo. Legislación	220
7.5. Las ciudades de vacaciones. Legislación	224
7.6. Otros tipos de alojamientos	228
7.6.1. Casas de labranza, alojamientos de turismo rural	228
7.6.2. Hoteles rurales	230
7.6.3. Hoteles de ciudad	230
7.6.4. Hoteles de montaña	230
7.6.5. Hoteles de convenciones	231
7.6.6. Hoteles de playa	231
7.6.7. Multipropiedad o “time sharing”	231
7.6.8. Red de paradores nacionales	232
7.6.9. Balnearios	234
7.7. Procedimiento para la reserva de alojamientos a través de las agencias de viajes	234
7.8. El bono: conceptos y tipos	237
8. PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS	
8.1. Ley 21/1995 sobre viajes combinados	242
8.2. Los viajes combinados. Clasificación	252
8.3. Viajes a la oferta	254
8.3.1. De agencias de viajes mayoristas	254
8.3.2. De agencias de viajes minoristas	256
8.4. Elementos que componen el precio de un viaje a la oferta y cotización de los servicios	256
8.5. Viajes a la demanda	264
8.6. Control de calidad de los productos	269
9. VENTA DE SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE	
9.1. La venta. Conceptos básicos	273
9.2. Venta por teléfono	276

9.3. El cierre de la venta	277
9.4. Tipos de clientes y su tratamiento	280
9.5. Tratamiento de las reclamaciones	281
10. LEGISLACIÓN SOBRE VIAJEROS EN TRÁNSITO Y ADUANAS. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A LOS VIAJES	
10.1. Controles de paso de fronteras	285
10.2. Controles de tráfico de equipajes	289
10.3. Seguros de viajes	290
10.4. Consulados y embajadas: servicios que prestan	294
10.5. Oficinas de información turística	295
11. DESARROLLO DE UN SUPUESTO PRÁCTICO	
11.1. Realización del presupuesto de un viaje programado a la oferta.....	299
Bibliografía	303