UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO
FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS
LICENCIATURA EN TURISMO

PROGRAMA INTRODUCCIÓN AL TURISMO

DATOS GENERALES:

Departamento: Turismo
Año Académico: 2016
Carrera: Licenciatura en Turismo
Espacio curricular: Introducción al Turismo
Área a la que pertenece: Turismo y Gestión
Año en que se cursa: Primero
Régimen: Semestral
Carácter: Asignatura
Carga horaria total: 84
Carga horaria semanal: 6
Espacio curricular correlativo:
Asignaturas curriculares previas: No posee
Asignaturas curriculares posteriores: Todos los espacios curriculares que integran el área de Turismo y Gestión.

Equipo de cátedra: Prof. Elena Landi y Prof. Lilia Casanova
Titular: Elena Landi
Adjunto:
J.T.P.: Lilia Casanova

FUNDAMENTACIÓN:

El turismo se presenta actualmente como una de las actividades más importantes en cuanto a lo social y económico de los países respecta. Su crecimiento y desarrollo es permanente y la atención al sector se acentúa día a día

La asignatura pretende brindar al alumno una mirada integral considerando cada una de los campos de trabajo que en el Turismo se concentran. Junto al entendimiento de estas áreas aparecen las diversas complejidades y responsabilidad en cuanto a su desarrollo. El estudio de estos conceptos se enmarca desde la Organización Mundial del Turismo (OMT,) organismo con un rol único en el desarrollo de la actividad turística a nivel mundial.

Será necesario entonces conceptualizar el turismo y su importancia en la sociedad como factor desarrollo local. A partir de estos conceptos se presentan los conocimientos referidos al Sistema Turístico, con sus subsistemas y actores que deben trabajar con responsabilidad social partiendo de la base de la Sustentabilidad, la Innovación, la Calidad y la incorporación de las Nuevas Tecnologías. Se procura desde este análisis la adquisición de una visión amplia, actual y crítica del fenómeno turístico que entiende que el turismo tiene fuertes y evidentes impactos sociales, económicos, culturales y ambientales imposibles de desatender.

Una vez integrados los mencionados conocimientos, deberán sumarse al concepto de sistema, las características únicas que posee la actividad en cuanto al Mercado Turístico y el desarrollo de Destinos. Se entiende que ambos aspectos son el disparador económico que fundamenta la actividad. La visión global se completa con la presentación de la actividad turística en la provincia de Mendoza.

La asignatura Introducción al Turismo abre las puertas del conocimiento y formación de la carrera presentando al alumno una actividad amplia, diversa y llena de posibilidades.

OBJETIVOS:

a. Entender el concepto de Turismo, su clasificación, sus componentes y su importancia en las actividades económicas del país
b. Adquirir una visión amplia, crítica y actual del fenómeno Turismo, las tendencias y proyecciones en su desarrollo.
c. Comprender el Sistema integrado que constituye el Turismo y los subsistemas que lo integran.
d. Interpretar la actividad desde el punto de vista de su comercialización analizando sus particularidades de oferta y demanda.
e. Desarrollar una conciencia sustentable para todos los actores del Turismo.
f. Obtener una opinión evaluadora sobre el producto turístico "Mendoza".
g. Entender los conceptos básicos de la industria de la hospitalidad.
h. Reconocer los servicios turísticos básicos.
i. Ofrecer los conocimientos indispensables para el desempeño profesional en el ámbito de alojamientos.
j. Comprender el rol del profesional en turismo en la prestación de los servicios especificados.
k. Reconocer la reglamentación provincial.
l. Contribuir a la comprensión de los materiales de trabajo en del servicio de alimentos y bebidas

CONTENIDOS CONCEPTUALES:

UNIDAD I

Conceptualización del Turismo

Contenidos: Conceptos e interpretaciones de un fenómeno social complejo. Clasificaciones de la actividad turística. Clasificación de viajeros. El turismo desde una perspectiva integral. Componentes. Enfoques. Incidencia económica, política, social, cultural y ambiental. Calificadores. Ocio: concepto. Evolución histórica y manifestaciones del Ocio. Definición del Tiempo Libre. Tipología. Análisis del fenómeno del Tiempo Libre. Turismo y Recreación.
La OMT como rectora del marco conceptual de la actividad turística. Antecedentes y evolución histórica de la actividad turística en la República Argentina y el mundo.
Clasificación básica del Turismo. Otros tipos de clasificación del Turismo. Nuevas tendencias.
El Turismo y su desarrollo en Mendoza

BIBLIOGRAFIA OBLIGATORIA

- AUTORES VARIOS (2008) "Cien Años del Turismo Argentino". Editorial Proia.
- SANCHO, Amparo. (2010). "Introducción al Turismo". Ediciones de la Organización Mundial del Turismo
- WALLINGRE, Noemí (2004). "Etapa del Post Turismo. Desde los umbrales del siglo XXI" en: Historia del Turismo Argentino.

- http://desarrolloturistico.gob.ar/subsecretaria/ley-nacional-de-turismo-25-997
- www.turismo.gov.ar Sitio web del Ministerio de Turismo de la Nación
- www.turismo.mendoza.gov.ar Sitio web del Ministerio de Turismo de Mendoza

UNIDAD II

El Turismo como Sistema

Contenidos: El turismo como sistema y como sector económico productivo. Elementos del sistema. Demanda, oferta, espacio geográfico, sistema de distribución. Producto turístico. Planta turística y atractivos turísticos. Infraestructura. Superestructura. Patrimonio turístico. Empresas básicas para la práctica del Turismo: empresas de transportes, empresas de hospedaje y alimentación, empresas intermedias de turismo.

BIBLIOGRAFIA OBLIGATORIA

- BOULLON, Roberto. (2006). "La Planificación del Espacio Turístico". Editorial Trillas. México
- MONTANER, J. (2006) "Estructura del Mercado turístico". Editorial Síntesis
- PFETS. Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable. ("2004-2016-2020). Sectur. Argentina
- SANCHO, Amparo. (2010). "Introducción al Turismo". Ediciones de la Organización Mundial del Turismo
- http://www.cienaniosdeturismo.gov.ar/pagina.asp?IdSeccion=19
- http://themis.unwto.org/es/event/inscripcion-curso-omt-en-argentina-excelencia-en-gestion-turistica-la-gestion-del-uso-publico-

UNIDAD III

Los Impactos del Turismo

Contenidos: Impactos del turismo: medioambientales económicos y socio-culturales. Concepto de Sustentabilidad. El Turismo y la ordenación integral del territorio. Importancia de una planificación orientada hacia un desarrollo sustentable. Importancia de las Áreas Protegidas. Encuentro de culturas. Efectos del Turismo sobre usos y costumbres. El Turismo y sus efectos sobre la estructura social y sobre el Patrimonio Cultural.

BIBLIOGRAFIA OBLIGATORIA

- EXPOSITO, Elba. (2013) "Geografía Turística Argentina", Ediciones LADEVI Proturismo.
- OMT. (1998) *"Carta de Lanzarote"* (carta del desarrollo sostenible). Editorial OMT. Agenda de viajes y turismo para el Siglo XXI. Disponible en: http://www.antropologiasocial.org/contenidos/tutoriales/patrimonio/textos/wto-contributions-esp.pdf
- OMT. (1999) *"Código Mundial para el Turismo".* Disponible en http://www.unwto.org/ethics/full_text/en/pdf/Codigo_Etico_Espl.pdf
- SANCHO, Amparo (2010) "Introducción al Turismo". Ediciones OMT

UNIDAD IV

Responsabilidades para el desarrollo turístico sostenible

- **Contenidos:** Desarrollo sostenible: principios y beneficios. El turismo sustentable, sus pilares y fundamentos. El rol de las organizaciones municipales, provinciales, nacionales y la comunidad local en el proceso del desarrollo turístico. Niveles de intervención del Estado.

Compromiso de los actores de la cadena de valor. Agenda XXI para el sector de viajes y turismo. Estrategias para un desarrollo responsable del turismo.

BIBLIOGRAFIA OBLIGATORIA

- COMISION EUROPEA. (2002)." El patrimonio natural y cultural como factor de Desarrollo del turismo sostenible en los destinos turísticos no tradicionales".Dirección General de Empresa. Bruselas.
- ONU. (1992). *"Declaración de Río sobre el medio ambiente y el desarrollo. Conferencia de las Naciones Unidas sobre el medio ambiente."* Disponible en http://www.un.org/documents/ga/conf151/spanish/aconf15126-1annex1s.htm
- SANCHO, Amparo (2010) "Introducción al Turismo" Ediciones OMT
- SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN (2006). "Recomendaciones Ambientales para el Turismo Sustentable". En: http://www.ecopuerto.com/bicentenario/informes/GUIARECOMENDAMBTURISMO.pdf

UNIDAD V

Marketing y Calidad en la prestación de Servicios Marketing

Contenidos: Importancia del marketing para la actividad turística. Elementos básicos de un plan de marketing en el turismo. Caracterización del Producto turístico. Atención al Turista. El valor de un cliente. Satisfacción y necesidades. Calidad en Turismo. Características de los servicios. Perfil del profesional en Turismo. El producto Mendoza.

BIBLIOGRAFIA OBLIGATORIA

- FEMENIA MILLET, Olga. (2013) "La imagen de un destino turístico como herramienta de marketing". Eumed.Net
- KOTLER, Philip, (2012). "Marketing para turismo". Prentice-Hall Hispanoamericana. México
- SANCHO, Amparo (2010) "Introducción al Turismo". OMT Ediciones
- WALLINGRE, Noemí. (2005) "La calidad de un destino turístico: una estrategia para el desarrollo local. Un acercamiento al tema." Ponencia presentada en el III Congreso Latinoamericano de Investigación Turística, Universidad Austral de Chile, Instituto de Turismo, Valdivia, Chile, Octubre 2001.
- http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322009000500002&script=sci_arttext La evolución del marketing de destinos

UNIDAD VI

Servicios Turísticos

Contenidos: Hoteles: Clasificación de Hoteles. Breve descripción de las tareas que desempeñan los distintos departamentos en un hotel. Marco legal. Empresas de viajes. Clasificación. Análisis de la estructura funcional de una empresa de viajes. Marco legal. Transporte Turístico. Características del transporte aéreo, terrestre, ferroviario y marítimo. Tecnología en la actividad turística. Organismos del Turismo: OMT, IATA, AAAVYT, AMAVYT y otros. Servicios turísticos de Mendoza.

BIBLIOGRAFIA OBLIGATORIA

- FEIJOÓ, José Luis (2009) "Alimentos y Bebidas. Su gerenciamiento en hoteles y restaurantes".
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2003) La actividad de los cruceros turísticos en el mundo" Ediciones OMT

- SANCHO, Amparo (2010) "Introducción al Turismo" Ediciones OMT
- STEWART WEISSINGER, Suzanne (2001) Introducción a las actividades hoteleras"
- WALLINGRE, Noemí (2003) "Transporte Aéreo y Turismo" Ediciones Turísticas
- WALLINGRE, Noemí (2003) "Transporte Carretero Argentino". Ediciones Turísticas

UNIDAD VII

Producto Mendoza

Contenidos: Introducción histórica y geográfica de la Provincia de Mendoza. Zonificación de la Provincia de Mendoza. Patrimonio Turístico de cada una de las zonas turísticas de la Provincia de Mendoza

BIBLIOGRAFIA OBLIGATORIA

- PRIORI, Edgardo, MORETTI, Graciela y FERREYRA, Viviana (2004-2005) Patrimonio Cultural de Mendoza. Ministerio de Turismo y Cultura
- TURPLAN II. Subsecretaría de Turismo de la Provincia de Mendoza. 2006-2011
- www.cultura.mendoza.gov.ar
- http://www.mendoza.edu.ar/contenidosdigitales/index.php?option=com_content&view=article&id=1057%3Aareas-naturales-protegidas-anp&Itemid=714&limitstart=3

BIBLIOGRAFIA GENERAL

- GETINO, Octavio (2009) "Turismo. Entre el ocio y el neg-ocio" Ediciones Ciccus
- ANTÓN CLAVE, S. (Coord.) (2005). Planificación territorial del turismo. Editorial UOC. Barcelona
- BLANQUER CRIADO, D. (Director) (2002). Ordenación y gestión del territorio turístico. Ed. Tirant lo Blanch. Valencia.
- GARCIA MESANAT, Gregorio y SANCHO, Amparo (1999) "Un estudio de los impactos que genera el turismo sobre la población local". Ediciones Universidad de Valencia
- WALLINGRE, Noemí (2010) "Problemas Turísticos Contemporáneos"- UNQ Ediciones.
- CAMELO AVEDOY, José Octavio y CEBALLOS CHAVEZ, Luz Angélica. (2012)."Desarrollo, Sustentabilidad y Turismo: una visión multidisciplinaria". Editorial UAN Universidad Autónoma de Nayarit, México
- RIVAS GARCÍA, J. I. Y MAGADÁN DÍAZ, M. (2008). "Planificación y gestión sostenible del Turismo. Septem Ediciones. Oviedo
- TOMAELLO, Flavia - DUER, Walter (2015. "Turismo 2.0" Ediciones LADEVI Proturismo
- CARRASCO FERNANDEZ, Soledad (2013) "Comunicación y Atención al Cliente en Hostelería y Turismo". Ediciones Paraninfo S.A.
- Ley Nacional 18828/70 de Hoteleria
- Ley Nacional 18829/70 de Empresas Turísticas
- Resolución Provincial 567/08 de Alojamientos Turísticos de Mendoza
- **www.iata.org**
- **www.aaavyt.com.ar**
- **www.agenciasdemendoza.com.ar**
- **www.mensajeroweb.com.ar**
- **www.turismo.gov.ar**
- **www.turismo.mendoza.gov.ar**

- **http://www2.unwto.org/es**
- **www.fehgra.org.ar**
- **www.camaradeturismo.org.ar**
- **www.marcapais.turismo.gov.ar**

CONTENIDOS PROCEDIMENTALES:

- Utilización de la plataforma virtual
- Trabajo en línea de tiempo
- Habilidades de comunicación
- Investigación de actualidad
- Desarrollo de pensamiento crítico
- Iniciación en la Investigación Documental a través de material específico en revistas, bibliografía, medios electrónicos.
- Contraposición de situaciones

CONTENIDOS ACTITUDINALES:

- Compromiso con la actividad y su adecuado desarrollo
- Entendimiento del concepto Sustentabilidad aplicado a las acciones turísticas y generales
- Involucramiento en la actividad a nivel local y actual desde la óptica del desarrollo
- Capacidad de análisis y evaluación en cuanto a las actividades turísticas corresponde
- Adquisición de la actitud de servicio como principio del turismo receptivo.
- Ambición de conocimiento y formación en la materia.
- Generación de conductas innovadoras y creativas.

METODOLOGÍA:

- Clases expositivas
- 25% de contenidos a través de la Plataforma Virtual
- Aproximación al Mercado Turístico local
- Estudio y análisis de casos
- Trabajo sobre la bibliografía de la asignatura a través de guías de estudio
- Lectura previa de material para posterior debate en clase.
- Exposiciones del alumno con aprovechamiento de las Nuevas Tecnologías
- Trabajos grupales

EVALUACIÓN:

Criterios de evaluación:

- Trabajos prácticos
- Exámenes parciales
- Examen Final

Condiciones para obtener la regularidad:

Acreditación sin examen final
La realizará el alumno cuando esté en condición de regular habiendo aprobado la totalidad de los Trabajos Prácticos y las Evaluaciones Parciales en primera instancia y con calificación igual o mayor a 7 (siete)
Cumpliendo con estas instancias, el alumno accederá a una evaluación integradora escrita.

Acreditación con examen final
La realizará el alumno cuando esté en condición de regular y con un examen final oral o escrito (lo determinará la cátedra) ante tribunal. Se acreditará si obtiene una calificación igual o mayor a 6 (seis)
El alumno deberá cumplir con:

- Evaluación: Parcial con calificación igual o mayor a 6 (seis) incluye instancia de recuperatorio por ausencia justificada o desaprobación.
- 75% de trabajos prácticos individuales aprobados todos con calificación igual o mayor a 6 (seis).
- 75% de trabajos prácticos grupales aprobados todos con calificación igual o mayor a 6 (seis).

Cuando el alumno no cumpla con 1 (una) o ninguna de las instancias anteriores quedará en condición de alumno no regular

<u>Alumno no regular</u>:
El alumno deberá cumplir con:

- Evaluación: Parcial con calificación igual o mayor a 6 (seis) incluye instancia de recuperatorio.
- Trabajos prácticos individuales rendidos pero desaprobados de modo tal que no permitan al alumno alcanzar el 75% de aprobación en trabajos prácticos individuales.
- Trabajos prácticos grupales rendidos pero desaprobados de modo tal que no permitan al alumno alcanzar el 75% de aprobación en trabajos prácticos grupales.
- Los alumnos no regulares en un espacio curricular deberán rendir un examen final oral.

<u>Alumno libre</u>:
Deberá rendir un examen final oral y escrito y aprobado con calificación igual o mayor a 6 (seis) y el examen oral con la misma calificación para acreditar la materia.
El alumno deberá rendir en primer lugar el examen escrito y habiéndolo aprobado, podrá pasar a la instancia oral

Prof. Elena Londi

Prof. Lilia G. Casanova

Dra. SANDRA PÉREZ STOCCO
Directora de la Licenciatura en Turismo
Facultad Filosofía y Letras - U N Cuyo