LICENCIATURA EN TURISMO

SERVICIOS TURÍSTICOS – PROGRAMA PROVISORIO

Datos de identificación del espacio curricular:
Denominación: Servicios Turísticos
Código SIU-Guaraní: 15202
Departamento: Turismo
Ciclo Lectivo: 2020
Carrera: Licenciatura en Turismo
Plan de Estudio: ORD. 10/15
Formato Curricular: Asignatura Teórico Aplicada
Carácter: Obligatorio
Área a la que pertenece: Turismo y Gestión
Año en que se cursa: 2°
Régimen: Semestral
Carga horaria total: 70
Carga horaria semanal: 5
Espacios curriculares correlativos: Introducción al Turismo

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

FUNDAMENTACIÓN

El Licenciado en Turismo deberá desempeñarse en una actividad multidisciplinaria que hoy se manifiesta en un marco de innovación constante, que desde ninguna mirada significa minimizar los aspectos conceptuales sino retomarlos y fortalecerlos.
Desde esta perspectiva, los contenidos a desarrollar en el formato asignatura de servicios turísticos nos posibilita comprender su funcionamiento, su estructura interna, su marco legal así le ofrece al alumno herramientas para complementar su formación profesional con los espacios curriculares y correlativos que cursará en los años posteriores.
La propuesta es conocer, comprender y convivir con los servicios que están inmersos en esta actividad económica que provoca como resultado final la erogación que impacta en forma directa en el desarrollo de una comunidad. La sincronicidad de comunidad local, entes gubernamentales y entes educativos constituyen la base para desarrollar la actividad turística e ir adaptándola a nuevas tendencias.
El trayecto incluye desde entender y apropiarse de lo que significa la industria de la hospitalidad, reconocer los servicios que constituyen la esencia en este ámbito y apropiarse del marco conceptual como una base sólida para su formación académica, centrado en los servicios de información turística, de guía de turismo, servicios de transporte, servicios hoteleros, de alimentos y bebidas y de consultoría turística.

Desde este espacio se propone el desafío de entender, comprometerse y asumir la responsabilidad que como futuros profesionales del turismo desarrollarán en el medio laboral.

OBJETIVOS

Generales

- Introducir a los alumnos en el aspecto conceptual de los servicios que ofrece la industria de la hospitalidad: servicios de intermediación, de hotelería, servicio de información turística, servicio de guía de turismo, servicios profesionales de organización de eventos y de entretenimiento
- Identificar las diversas estrategias de comercialización ente los prestadores de servicios y el cliente/turista/consumidor
- Incorporar en los trabajos prácticos la observación exploratoria con intención de confrontar el marco conceptual.
- Entender que el futuro profesional en turismo será un referente en el amplio espectro laboral en el paradigma de la ética y la hospitalidad.
- Conocer las implicancias del marco legal en el transporte, en el alojamiento y servicio de guía de turismo.
- Identificar el concepto de calidad para orientar a las organizaciones hacia la competitividad.
- Utilizar las TIC´s como herramientas para apropiarse de los conocimientos.
- Interpretar al talento humano como fundamento del servicio turístico.
- Distinguir las actividades de ocio y esparcimiento que demandan los turistas.

Específicos

- Utilizar textos para incorporar los contenidos especificados.
- Analizar situaciones actuales mediante la lectura de artículos periodísticos.
- Realizar producciones personales utilizando como fuente de información páginas de internet.
- Experimentar el procedimiento de búsqueda de servicios turísticos a través de diversas centrales de reservas.
- Operar la simulación de reservas a través de centrales de reservas.
- Incorporar la producción de textos utilizando como herramienta la bibliografía de la cátedra.
- Analizar las páginas web de valoración de servicios turísticos.
- Incorporar contenidos conceptuales haciendo uso del campus virtual.
- Comparar terminología específica basándose en diversos autores.

EXPECTATIVAS DE LOGRO

- Transferir los conceptos básicos del servicio al macro concepto de Agencia de Viajes.
- Diferenciar entre operadores y prestadores de servicios en la actividad turística.
- Ofrecer criterios de procedimientos en la gestión de calidad.
- Interpretar los lineamientos generales de la ley de agencias de viajes.
- Incorporar las responsabilidades del profesional a cargo de una agencia de viajes.

- Reconocer la reglamentación nacional.
- Elaborar un programa turístico.

CONTENIDOS

UNIDAD I SERVICIOS TURÍSTICOS

Servicios Turísticos, definiciones y tipologías. Turista, usuario o cliente: contexto turístico y relación con la ley del consumidor. El Servicio de Guía de Turismo, función y clasificación. Nuevas tendencias: el guía de sitio, el guía local y el especializado. Visita guiada: concepto. Finalidad de los centros de interpretación y las audioguías en la práctica. El Coordinador de viajes: ámbito y responsabilidades.

Servicio de Información Turística. Información de guías turísticas en material gráfico y su complejidad.

Empresas de viajes y turismo: concepto, categorías, procedimiento para su habilitación, representante técnico e idóneo, fondo de garantía según reglamentación nacional. Resoluciones complementarias. Empresas de turismo en relación a su forma de comercializar. Organigrama. Funciones principales de su intermediación. El proceso de venta. Programa Turístico. Concepto. Tipos. O.T.A.S: concepto, sus ventajas y desventajas. Centrales generales de reservas. Organismos nacionales relacionados con las empresas de viajes FEAVyT y AMAVyT. Normas de calidad relacionadas con el sector turístico: IRAM-SECTUR 42.910. IRAM-SECTUR Norma N° 42.705. Los servicios turísticos y sus expresiones en la comunicación. Servicios de asistencia al viajero.

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

CHAN, Nélida (2011). Circuitos turísticos-Programación y Cotización, Buenos Aires, Ediciones Turísticas Ladevi Proturismo

IRAM-SECTUR Norma N° 42.705 (2009). El coordinador de Turismo Estudiantil

JUNTA ACADÉMICA DEL TESAURO TURÍSTICO ARGENTINO (2012). Tesauro Turístico Argentino, Argentina, Secretaría de Turismo de la Nación Pág. 11

LEY NACIONAL 26.361 DEFENSA DEL CONSUMIDOR (2008), Art. 2°

LEY PROVINCIAL N° 7.871 (2008). Creación del Registro Definitivo de Guías de Turismo

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2007). Manual de Buenas Prácticas Guías de Turismo y Operación Turística. Lima Pág 13

GARCIA, Lilian Beatriz (2011). El rol del guía como factor para el desarrollo y la calidad, Argentina, Ladevi Ediciones

SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN (2008). *Organicemos las ideas: Manual para emprendedores turísticos, Secretaría de Turismo de la Nación*. 1° Edición Pag. 26- 28; 58-60.

JIMÉNEZ ABAD, Carlos Enrique (2006). *Producción y Venta de Servicios Turísticos en Agencias de Viajes*, España, Paraninfo

Ley Nacional 18829/70

IRAM-SECTUR N° 42.910

UNIDAD II SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO, TERRESTRE Y MARÍTIMO

Transporte Marítimo: concepto. Transporte regular y cruceros: estructura del barco de cruceros y actividades. Principales empresas del mercado. Rutas marítimas. Puertos. El Transporte aéreo comercial y su relación con el turismo. Definición, tipos y convenios internacionales. El Convenio de Montreal. Alianzas. Documentos de viaje y trámites. Aerolíneas low cost.

Aeropuertos. Organismos internacionales relacionados con la aviación civil: IATA, OACI. Trenes Turísticos de la Argentina y del mundo. Estaciones de trenes. Transporte Terrestre. Tipos y categorías. Terminales de buses. Reglamentación del Transporte Turístico en Mendoza. Habilitación de plataformas virtuales para el uso de transporte de pasajeros en la provincia.

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

JIMÉNEZ ABAD, Carlos Enrique (2006). *Producción y Venta de Servicios Turísticos en Agencias de Viajes*, España, Paraninfo Pág 106 -118
JUNTA ACADÉMICA DEL TESAURO TURÍSTICO ARGENTINO (2012). Tesauro Turístico Argentino, Argentina, Secretaría de Turismo de la Nación Pág. 31
LEY PROVINCIAL N° 6082 y su modificatoria, Ley N° 7480 y Decreto Reglamentario. N° 867 (2004). *El Transporte Turístico*
MARCIGLIANO, Alejo (2007). *Cielos baratos historia y presente de las low cost*, Buenos Aires, Ladevi Ediciones
BLASCO PERIS, Albert (2015). Transporte Turístico, España
http://www.aerolineas.com.ar
https://www.latam.com

UNIDAD III SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN

El reflejo de la hospitalidad y la ética en el servicio de alojamiento. Gerenciamiento por el rendimiento. Principales portales de reservas de alojamiento. Departamentalización: áreas de ingresos y funciones Departamento de recepción: personal, funciones y procedimientos. Reserva, equipaje, registro, asignación de habitaciones, administración del servicio telefónico y salida del cliente. Gobernanta: definición y cualidades, funciones y personal a cargo. Gestión y operación. La camarera. Área de habitaciones. Revisión de habitaciones, áreas públicas y zonas de servicios. Controles. Servicio de Alimentos y Bebidas: concepto. Empresas que constituyen el sector. Carta: concepto y composición. Menú: concepto. Áreas del salón y departamentos. Definición, categorías y ubicación de un restaurant. Organigrama y funciones del personal. Operaciones básicas. Servicio en sala. Tipos. Operaciones del servicio: el vino. Organismos nacionales y provinciales relacionados: FEGHRA.

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

AZEGLIO, Armando y otros (2013). *Yield Management en Hotelería. Estrategias para la gestión de ingresos en la PyMES de alojamiento*, Buenos Aires, Ediciones Turísticas
BÁEZ CASILLA, Sixto (2005).Hotelería, México, Compañía Editorial Continental
GARCÍA ORTIZ, Francisco y otros (2003). *Técnicas de Servicio y Atención al Cliente*, Madrid, Paraninfo
GUERRERO LUJÁN, Rogelio, (2014*). Técnicas elementales de servicio*, Madrid, Paraninfo.
MESALLES, Lluís (2005). El Jefe de Recepción. Técnica de la recepción en un hotel de calidad, Barcelona, Laertes S.A.
RESOLUCIÓN N° 568 (2007). *Resolución de Alojamientos Turísticos de la Provincia de Mendoza* Pág.1-3
RESOLUCIÓN N° 569 (2007). *Propiedad de Alquiler Temporario* Pág. 1-2
http://www.gestionrestaurantes.com/tipologia-de-menus-1a-parte/
https://www.ecured.cu/Carta_(Restaurante)
Ley Nacional 18828/70

UNIDAD IV SERVICIOS EN ORGANIZACIÓN DE EVENTOS Y EMPRESAS ORGANIZADORAS DE ENTRETENIMIENTO

Argentina: sede del turismo de reuniones y criterios a tener en cuenta. Operadores profesionales. Organización de congresos y conferencias, eventos empresariales, actos protocolares y exposiciones. Eventos sociales. Buró de Convenciones y su clasificación. Proceso logístico. Cadena de Comercialización. Servicios receptivos y su logística. Organismos del sector. Breve reseña de los parques temáticos y su localización. Actividades de ocio y tiempo libre: turismo activo y aventura, actividades deportivas, parques temáticos y de atracciones, espectáculos y actividades de salud. Empresas de recuerdos y souvenires: conexión con el desarrollo local. El Arte popular y sus dimensiones. Responsabilidad Social Empresaria y sus alcances.

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

BARRIOS, Omar y otros (2012). *Eventos La logística de los servicios turísticos*, Buenos Aires, Ediciones Turísticas

JUNTA ACADÉMICA DEL TESAURO TURÍSTICO ARGENTINO (2012). Tesauro Turístico Argentino, Argentina, Secretaría de Turismo de la Nación Pág. 11 – 30

MARTÍNEZ, Adriana Norma y otros (2011). *Normas de calidad, responsabilidad social y turismo. Hacia un turismo Sustentable*, Buenos Aires, Ediciones Ladevi

MUSUMECI, Gabriela y otro (2008). *Cómo organizar eventos*, Buenos Aires, Valleta Ediciones

WAGNER, Mariela (2016). *Calidad Turística Total- En busca de organizaciones más competitivas*, Bs. As. Argentina, Ediciones Turísticas

PROPUESTA DE EVALUACIÓN

Criterios de evaluación:

- Trabajos Prácticos
- Parciales
- Aula virtual

Condiciones para obtener la regularidad

El alumno regular aprobó:

2 (dos) evaluaciones parciales con calificación igual o mayor a 6 (seis) incluye instancia de recuperatorio por desaprobación o ausencia.

El 80% de las actividades en plataforma individuales aprobadas con calificación "Aprobó" o "No aprobó"

El 100% de trabajos prácticos grupales aprobados con calificación igual o mayor a 6 (seis). Sin instancia de recuperatorio.

El alumno libre:

Es el alumno que no cumplió con 1 (una) o ninguna de las instancias anteriores.

Acreditación con examen final

La realizará el alumno cuando esté en condición de regular, con un examen final oral o escrito (lo determinará la cátedra) ante tribunal y en los turnos de exámenes especificados. Se acreditará si obtiene una calificación igual o mayor a 6 (seis)
Los alumnos libres en el espacio curricular deberán rendir un examen final mixto: escrito y oral, en los turnos de exámenes especificados. Aquellos alumnos libres que no aprueben el examen escrito no podrán pasar al oral. Se acreditará si obtiene una calificación final igual o mayor a 6 (seis)

PROPUESTA METODOLÓGICA

La metodología a aplicar en el proceso de apropiación de contenidos será variada e inclusiva para alcanzar a todos y cada uno de los alumnos. En este proceso de aprendizaje donde el docente es el facilitador o mediador de los contenidos y el alumno quien debe incorporarlos y realizar un proceso aún mayor y más profundo como el de construir contenidos significativos.
El eje transversal que desarrolla la asignatura son los servicios turísticos, a partir de esa instancia se realizará la propuesta pedagógica, traspasará por el conocimiento a-priori hasta lograr situarse en un proceso de abstracción conformado por los contenidos conceptuales impartidos por el docente.

- Aula virtual planteada en temas específicos de distintas unidades del programa
- Trabajos prácticos individuales y/o grupales
- Clases teóricas (material multimedial: power point y prezi) y ejemplificaciones
- Clases prácticas
- Guías de estudio
- Análisis de casos
- Debates
- Consulta en páginas web

El proceso en aula virtual
Este desarrollo se establece en virtud de la Ordenanza N° 006/2015 de la Facultad de Filosofía y Letras, dependiente de la Universidad Nacional de Cuyo.
El trabajo del alumno en aula virtual es obligatoria y responderá al marco conceptual de este programa. Se avisará en tiempo y forma las instancias evaluativas obligatorias y su metodología.

Actividades complementarias
Las actividades virtuales se encuentran detalladas en el Anexo 1 Modificaciones de Ciclo Lectivo 2020.

Régimen de categoría, inscripción, evaluación y promoción de los alumnos
Se referencia a la Ordenanza 001/2013 y 031/2018 de la Facultad de Filosofía y Letras, dependiente de la Universidad Nacional de Cuyo .

BIBLIOGRAFÍA GENERAL

GALLEGO, Jesús Felipe (2011).Gestión de Hoteles –Una nueva visión, Madrid, Ed. Paraninfo Pág. 33-37, 63-75

GRECO, Orlando (2016). Diccionario de turismo, Buenos Aires, Valleta Ediciones S.R.L.

LESUR, Luis (2003).*Manual de meseros y capitanes: una guía paso a paso*, México, Editorial Trillas

JUNTA ACADÉMICA DEL TESAURO TURÍSTICO ARGENTINO (2012). *Tesauro Turístico Argentino*, Argentina, Secretaría de Turismo de la Nación

KNOBEL, HORACIO E (2009). *El transporte aéreo de pasajeros y sus equipajes*, Argentina, Ladevi Ediciones

LEY NACIONAL 18829 (1970). *Ley de Agentes de Viajes*

PANIEGO, Alfredo Gustavo (2011). *Introducción a la administración estratégica en hotelería*, Buenos Aires, Fundación Proturismo

SANCHO, Amparo (1998). *Introducción al Turismo*, Organización Mundial del Turismo, Madrid Pág.90-101; 111-112; 118-119; 115-118; 343-361; 147; 367-369; 370-377

RESOLUCIÓN N° 568 (2007). *Resolución de Alojamientos Turísticos de la Provincia de Mendoza*

RESOLUCIÓN N° 569 (2007). *Propiedad de Alquiler Temporario*

SECRETARÍA DE TURISMO DE LA NACIÓN. *El Empleo en las ramas características del turismo en Argentina*, Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable 2016

Páginas web

https://www.despegar.com.ar/

www.vueling.com/

https://www.trenes.com/ave

https://www.eurostar.com

http://www.trenalasnubes.com.ar

http://www.derechodelturismo.net

http://www.clerkhotel.com/blog/otas

http://www.tecnohotelnews.com

http://www.iram.org.ar

http://www.camaradeturismo.org.ar

http://www.turismo.gov.ar

http://www.mendoza.tur.ar

http://www.booking.com

http://www.despegar.com.ar

www.iata.org

http://www.anac.gov.ar/anac/web/index.php/1/471/noticias-y-novedades/delegacion-de-oaci-en-argentina

http://faevyt.org.ar/

http://www.mendozabureau.com/

http://www.hoteleriademendoza.com.ar/

http://www.aoca.org.ar/

Firma por lo menos del titular

Fecha

ANEXO 1 "MODIFICACIONES 1° CUATRIMESTRE CICLO LECTIVO 2020"

El presente anexo se redacta en base a las siguientes disposiciones:

- Rectorado Res. N° 298-20
- FFyL Res. N° 105-20-D
- Comunicado FFyL 18-3-20

Que establece un ciclo lectivo con medidas excepcionales en la contemplación de un cuatrimestre de 12 semanas y el comienzo de clases en forma virtual. Se definen los siguientes criterios de evaluación para este período:

- 80% de actividades individuales aprobadas
- Participación en foros
- Participación en wikis
- Toda otra actividad que se mencione en carácter necesaria de calificación
- Entrega de trabajos finales individuales y/o grupales

Cada semana se subirán a la plataforma virtual encuentros; que consisten en la entrega individual y grupal. Cada encuentro individual tendrá su explicación, bibliografía y actividad correspondiente. Una vez finalizada la auto-matriculación de los alumnos del curso se dará a conocer la cantidad de alumnos por grupo y la conformación para la resolución de los trabajos prácticos en equipo y su metodología. La obligatoriedad de prácticos grupales se sostiene para todo cuatrimestre, por lo que se sugiere a los alumnos la realización y entrega, en tiempo y forma, los mismos se concentrarán en grupos de 6 alumnos. Se designará un vocero o coordinador por cada grupo quién será el responsable de la entrega con fecha máxima de 6 días hábiles, del martes que se presenta al lunes siguiente, a las 14 horas tiempo final.

Se establece que de extenderse en el tiempo, el dictado de clases virtuales se preverá la toma de los exámenes parciales y recuperatorios utilizando la plataforma Moodle.

Las condiciones establecidas en este anexo podrían ser modificadas por el equipo de cátedra en caso de futuras resoluciones dictadas por el Rector de la Uncuyo y/o Decano de la Facultad de Filosofía y Letras.

PROGRAMA REVISADO
por la Directora de Departamento de Turismo
Dra. Sandra Pérez Stocco