

## LICENCIATURA EN TURISMO

### SERVICIOS TURÍSTICOS ENSEÑANZA REMOTA EN TIEMPOS DE EMERGENCIA

**Datos de identificación del espacio curricular:**

**Denominación:** Servicios Turísticos

**Código SIU-Guaraní:** 15202

**Departamento:** Turismo

**Ciclo Lectivo:** 2021

**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

**Profesor Colaborador:** Dr Elías Gil

## 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 sincronidad 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 actividad 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.
- Distinguir los procesos de gestión de cada uno de los servicios turísticos
- 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. El talento humano en la actividad. Turista, usuario o cliente: contexto turístico y relación con la ley del consumidor. El Servicio de Guía de Turismo, función y clasificación. Especificaciones: 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. Servicios de Intermediación: 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. Servicios de asistencia al viajero.

### **BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA**

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

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

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 en la Argentina y el mundo.

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**

La hotelería en Mendoza; relevamiento y elementos diferenciadores. El reflejo de la hospitalidad y la ética en el servicio de alojamiento. Gerenciamiento por el rendimiento. Principales portales de reservas de alojamiento. División en departamentos. 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. La camarera. Área de habitaciones. Políticas de un servicio de alojamiento. La década de la gastronomía. 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. El servicio del vino. Organismos nacionales y provinciales relacionados: AEHGA y 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\\_\(Restaurante\)](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. Proceso logístico. Cadena de Comercialización. Servicios receptivos y su logística. Organismos del sector. El alcance de la diversión y el entretenimiento. 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 . Situación actual de la industria por COVID-19. Ventajas competitivas de plataformas virtuales. Turismo urbano y la pluralidad de oportunidades. Tejido urbano. Configuración de la ciudad. Espacios de atraktividad. Elementos inmateriales. Infraestructuras de acceso y de estancia. Servicios complementarios para el turista. El gran ausente en tiempos de pandemia. Elementos Empresas de recuerdos y souvenirs: conexión con el desarrollo local. El destino en imágenes. La importancia del arte popular. 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). *Tesaurus 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:**

1 (una) evaluación parcial con calificación igual o mayor a 6 (seis) incluye instancia de recuperatorio por desaprobación o ausencia.

El 100% de las actividades en plataforma individuales aprobadas con calificación "Aprobó", durante la 1,ra instancia o recuperatorio

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

Servicios de Intermediación

Normativa provincial en alojamientos turísticos

Servicios Hoteleros

Servicios de Alimentos y Bebidas

#### **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 los temas específicos de las unidades del programa
- Trabajos prácticos individuales y/o grupales
- Clases teóricas (material multimedial:) y ejemplificaciones
- Clases prácticas
- Guías de estudio
- Análisis de casos
- Debates
- Consulta en páginas web

#### El proceso en aula virtual

El trabajo del alumno en aula virtual responde al marco conceptual de este programa. Se avisará en tiempo y forma las instancias evaluativas obligatorias grupales y/o individuales y su metodología. El alumno del presente ciclo lectivo está habilitado para participar:

- en actividades grupales
- en actividades individuales
- en actividades no obligatorias y obligatorias

Cada semana, los martes, quedarán habilitados en la plataforma virtual los encuentros en relación a los temas del programa. Cada encuentro tendrá su explicación, bibliografía y actividad de entrega individual y/o grupal. Se sugiere a los alumnos la realización y entrega, en tiempo y forma del total de las actividades. Los trabajos prácticos grupales e individuales se entregarán con fecha máxima de 7 días hábiles, cada grupo de 4 alumnos designará un coordinador por cada grupo para realizar la entrega.

Se prevé la toma del examen parcial y su recuperatorio utilizando la plataforma Moodle.

Las condiciones establecidas 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.

El 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

- FEIJOO, José Luis (2016). El talento humano en hotelería y turismo. CABA, Ugerman Editor
- 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). *Tesaurus 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/](http://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.iata.org)

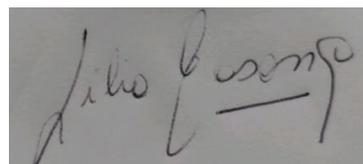
<http://www.anac.gov.ar/anac/web/index.php/1/471/noticias-y-novedades/delegacion-de-oaci-en-argentina>

<http://faevyt.org.ar/>

<http://www.mendozabureau.com/>

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

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



Profesora Lilia Casanova

19 de marzo de 2021

**PROGRAMA REVISADO**

**Directora del Departamento de Turismo**

**Dra. Sandra Pérez Stocco**