



“PROGRAMA CICLO LECTIVO 2024”

Programa reconocido oficialmente por Resolución Nº 93/2023-D

Espacio curricular: Servicios Turísticos

Código (SIU-Guaraní): 15202

Departamento de Turismo

Ciclo lectivo: 2024

Carrera: Licenciatura en Turismo

Plan de Estudio: Ord. nº 10/2015-C.D.

Formato curricular: Teórico Práctico

Carácter del espacio curricular: Obligatorio

Ubicación curricular: Área de Turismo y Gestión

Año de cursado: 2

Cuatrimestre: 1

Carga horaria total: 70

Carga horaria semanal: 5

Créditos: 0

Equipo de Cátedra:

- Prof. Profesor Titular GIL Elias David
- Prof. Profesor Titular CASANOVA Lilia Gabriela
- Prof. Jefe de Trabajos Prácticos BLANCO María Leticia

Fundamentación:

El Licenciado en Turismo deberá desempeñarse en una actividad multidisciplinaria que hoy se manifiesta en un marco de innovación constante, resiliencia, luego de la COVID-2019 y reescribir los aspectos más significativos con base en los aspectos conceptuales y científicos tarea que sólo se puede iniciar con marcos teóricos desarrollados en el proceso de enseñanza- aprendizaje. Desde esta perspectiva, los contenidos a desarrollar con el formato asignatura teórico aplicada de Servicios Turísticos nos posibilita comprender de cada uno de ellos: funcionamiento, estructura interna y aproximación al marco legal para ofrecer al alumno las herramientas que su formación profesional exige hoy. Incluye tener en cuenta los saberes destacados de espacios curriculares correlativos como así también orientarse hacia el área de la Práctica Profesional.

Durante el desarrollo del cursado la propuesta es conocer, comprender y convivir con los servicios inmersos en esta actividad económica que provoca como resultado final la erogación que impactará en forma directa en el desarrollo de una comunidad. La sincronidad de comunidad local, prestadores de servicios, entes gubernamentales y entes educativos constituyen el soporte de una actividad turística sólida.

El trayecto incluye el apropiarse por parte del estudiante de las implicancias de la industria de la hospitalidad,



reconocer los servicios que constituyen la esencia en este ámbito y apropiarse del marco conceptual para su formación académica y un enfoque construido desde para y hacia los servicios de información turística, de guía de turismo, servicios de transporte, servicios hoteleros, de alimentos y bebidas, de entretenimiento y planificación de eventos.

En este espacio se propone repensar el compromiso y la responsabilidad que como futuros profesionales del turismo desarrollarán en el medio laboral al concretar su egreso.

Aportes al perfil de egreso:

Generales

- Operar como guía de turismo y coordinador de grupos.
- Integrar equipos de trabajo para la formulación, diseño, ejecución, difusión y Marketing de Productos Turísticos.
- Administrar y operar empresas de alojamiento, transporte turístico y alimentación.
- Participar en equipos encargados de las técnicas de la Transportación y de Planeación de Cruceros.
- Programar, cotizar, organizar viajes y circuitos turísticos, como así también ejecutar programas de fin de semana, miniturismo y larga distancia.
- Coordinar y asesorar en el planeamiento, Logística y Ejecución de Eventos, Congresos y Convenciones.

Específicos

- 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 entre los prestadores de servicios y el cliente/turista/consumidor
- Confrontar el marco conceptual con el análisis de casos.
- Conocer las implicancias del marco legal en transporte, en alojamiento y servicio de guía de turismo.
- Identificar el concepto de calidad para orientar a las organizaciones hacia la competitividad.
- Interpretar al talento humano como fundamento del servicio turístico.
- Distinguir las actividades de ocio y esparcimiento que demandan los turistas.
- Incorporar la metodología de trabajo interdisciplinario con el fin de motivar al alumno en post de una formación integral

Expectativas de logro:

- Transferir los conceptos básicos del servicio al macro concepto de Agencia de viajes.
- Diferenciar entre operadores del mercado y prestadores de servicios en la actividad turística.
- Ofrecer criterios de procedimientos en la gestión de la calidad de los diversos servicios turísticos
- Interpretar los lineamientos generales de la ley de agencias de viaje
- Distinguir los procesos de gestión de cada una de las prestaciones.
- Incorporar las responsabilidades del profesional en los servicios turísticos.
- Reconocer la normativa nacional
- Elaborar un programa turístico aplicando todos los contenidos conceptuales de la asignatura.

Léase pág. 59 de ORD. 10/15

Contenidos:

UNIDAD I SERVICIOS TURÍSTICOS

Servicios Turísticos y sus implicancias. El talento humano como factor de competitividad en la actividad turística. Responsabilidad Social Empresaria y sus alcances. Nuevas tendencias en la interpretación del patrimonio: centros de interpretación.

Visita guiada: concepto. Servicio de Guía de Turismo: Producción. Especificaciones y funciones según la



tipología de guía. El Coordinador de viajes: ámbito y responsabilidades. El coordinador estudiantil.
Servicio de Información turística: conceptos generales. Producción y Operación del servicio.
Importancia de los procesos de digitalización en los centros de Información.

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

BERTONATTI, Claudio et al., (s.f.). Los centros de interpretación como herramientas de conservación y desarrollo. Boletín de interpretación, 23, pp. 21 a 26
Centro Mexicano para la filantropía [CEMEFI](2004) El concepto de responsabilidad social empresaria. México, Empresa Socialmente Responsable pp. 1 a 9
GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE SALTA (2006). Técnicas de Guiado. Material Orientativo y de Consulta para Guías Idóneos. pp. 10 a 15
LANDI, Elena y Méndez, Viviana (2018) Elementos y conceptos básicos del Turismo. Mendoza, Facultad de Filosofía y Letras UNCuyo. pp. 214 a 219
MANUAL PARA INFORMADORES TURÍSTICOS REGIÓN DE LOS RÍOS. SERNATUR (Servicio Nacional de Turismo) páginas. pp. 11 a 17
MENDOZA PÚA, Edelmira del Rosario (2019). El talento humano como factor de competitividad en la actividad turística. Gestión en el Tercer Milenio, Vol. 22 (43) pp. 83 a 91

UNIDAD II SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN

Concepto. Empresas de turismo en relación a su forma de comercializar. Organigrama. Funciones principales de su intermediación. Proceso de comercialización y venta: Programa Turístico. Concepto. Tipos. Proceso de Distribución: O.T.A.S: concepto, sus ventajas y desventajas. Centrales generales de reservas. Organismos nacionales relacionados con las empresas de viajes FAEVYT. 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 pp. 23 - 93 a 121
JIMÉNEZ ABAD, Carlos Enrique (2006). Producción y Venta de Servicios Turísticos en Agencias de Viajes, España, Paraninfo. pp. 106 a 118
IRAM-SECTUR N° 42.910
RESOLUCIÓN N° 366(2022). Local Virtual
<http://www.faevyt.org.ar/>

UNIDAD III SERVICIO DE TRANSPORTE AÉREO, TERRESTRE Y MARÍTIMO

Transporte Marítimo: concepto. Instalaciones. Cruceros: Generalidades. Principales empresas del mercado. Rutas marítimas.

Transporte Terrestre. Tipos y categorías. Trenes turísticos de la Argentina y del mundo. Estaciones de trenes. Terminales de buses. Reglamentación del Transporte Turístico en Mendoza. Habilitación de plataformas virtuales para el uso de transporte de pasajeros en la provincia: Cabify y Uber

El Transporte aéreo comercial y su relación con el turismo. Definición, tipos y convenios internacionales. El Convenio de Montreal. Alianzas. Documentos de viaje. Requisitos de ingreso y egreso del pasajero. Aeropuertos. Organismos internacionales y nacionales relacionados con la aviación civil: IATA, OACI, ANAC

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

LEY PROVINCIAL N° 6082 y su modificatoria, Ley N° 7480 y Decreto Reglamentario. N° 867 (2004). El Transporte Turístico
JIMÉNEZ ABAD, Carlos Enrique (2006). Producción y Venta de Servicios Turísticos en Agencias de Viajes, España, Paraninfo. pp. 75 a 76
OLMOS JUÁREZ, Lourdes y otro (2016). Estructura del mercado turístico. pp 157 a 164, Madrid, Ediciones Paraninfo
WALLINGRE, Noemí (2014). Transporte aéreo: Su relación con el turismo y los servicios. Buenos Aires, Ediciones Turísticas. pp. 233 a 243
Universidad Nacional del Comahue (2010). Las empresas turísticas y su administración. Neuquén, Educo pp.279



a 289

<https://www.iata.org/>

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

<https://www.latam.com>

UNIDAD IV SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN

El reflejo de la hospitalidad y la ética en el servicio de alojamiento. Producción. Comercialización. Distribución. Prestación: 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. Gerenciamiento por el rendimiento. Normativa provincial
La gastronomía y sus repercusiones. 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. pp. 9 a 26

GARCÍA ORTIZ, Francisco y otros (2003). Técnicas de Servicio y Atención al Cliente, Madrid, Paraninfo. pp 115 a 126

GUERRERO LUJÁN, Rogelio, (2014). Técnicas elementales de servicio, Madrid, Paraninfo. pp. 73 a 75

MESALLES, Lluís (2005). El Jefe de Recepción. Técnica de la recepción en un hotel de calidad, Barcelona, Laertes S.A. pp. 211 a 212

<https://www.fehgra.org.ar/>

RESOLUCIÓN N° 292 (2017). Lodge y Petit Hotel

RESOLUCIÓN N° 12 (2021). Glamping

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

Turismo urbano: conceptualización. El binomio ciudad-turismo y turismo-ciudad.

Turismo Mice: conocimientos generales. Situación referencial de América Latina y Argentina. 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, el entretenimiento y ocio. Parques temáticos. Actividades de ocio y tiempo libre.

Desarrollo local como motor para el desarrollo global en el municipio La Caldera-Salta

La Innovación en el sector turístico: una aproximación a los servicios y a la co-creación de las experiencias

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

BARRIOS, Omar y otros (2012). Eventos La logística de los servicios turísticos, Buenos Aires, Ediciones Turísticas. pp. 13 a 57

FLORES GONZÁLES, Consuelo (2008). Desarrollo local y turismo. pp. 1 a 8 Recuperado en <http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/DesarrolloLocal.pdf>

MUSUMECI, Gabriela y otro (2008). Cómo organizar eventos, Buenos Aires, Valleta Ediciones, pp. 38 a 53

MANTERO, Juan Carlos (2010) La Ciudad en el Turismo-El Turismo en la Ciudad. Universidad Nacional de Mar del Plata pp. 69 a 80

VÁZQUEZ, Cintia Mariana (2009) El turismo como motor para el desarrollo global en el municipio de La Caldera Salta. pp. 1 a 15

<https://www.entornoturistico.com/diferencia-entre-ocio-y-tiempo-libre-y-su-relacion-con-el-turismo/>

<https://www.redalyc.org/journal/5762/576272098001/html/>

Propuesta metodológica:



La metodología a aplicar en el proceso de apropiación de contenidos será variada e inclusiva para propiciar el alcance de todos los estudiantes. En este proceso de aprendizaje donde el docente es el facilitador o mediador de los contenidos y el alumno será el responsable de construir conocimiento en forma colaborativa. Se especifica sobre los siguientes principios:

- Motivación hacia la lectura objetiva de hechos y realidades turísticas.
- Desarrollo de procesos participativos y co-creados
- Elaboración y fundamentación del juicio crítico.
- Invitación hacia la conformación de una actitud reflexiva personal.

El alumno accederá a la propuesta metodológica mediante el:

- Material de cátedra
- Exposiciones de cátedra
- Análisis de casos

Propuesta de evaluación:

Criterios de evaluación:

- Claridad, pertinencia y manejo de tiempos
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Puntualidad, respeto mutuo y compromiso.

Instrumentos de evaluación:

- Aula virtual
- Trabajos individuales
- Trabajos prácticos en grupo

Condiciones para obtener la regularidad

El alumno regular será quien apruebe:

-1 (una) evaluación parcial presencial con calificación igual o mayor a 6 (seis) incluye instancia de recuperatorio en caso de desaprobación o ausencia al mismo con fecha a determinar

-Las actividades individuales de plataforma con calificación “Aprobó”, incluyen recuperatorio en caso de desaprobación o ausencia al mismo. Se habilitará 1 instancia de recuperación en fecha a determinar.

-3 (tres) trabajos prácticos obligatorios aprobados, de un total de 9 (nueve). Todos trabajos prácticos grupales serán tutoriados por los profesores de la cátedra e incluyen recuperatorio en caso de desaprobación o ausencia al mismo. La calificación será igual o mayor a 6 (seis). Se habilitará 1 instancia de recuperación con fecha a determinar. Los recuperatorios serán evaluados con la bibliografía ya proporcionada durante el cursado del espacio curricular.

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)

El alumno libre será quien:

No cumplió con alguna de las condiciones anteriores.

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).

Descripción del sistema

Según el artículo 4, Ordenanza N° 108/2010 C.S., el sistema de calificación se registrará por una escala ordinal,

de calificación numérica, en la que el mínimo exigible para aprobar equivaldrá al SESENTA POR CIENTO (60%). Este porcentaje mínimo se traducirá, en la escala numérica, a un SEIS (6). Las categorías establecidas refieren a valores numéricos que van de CERO (0) a DIEZ (10) y se fija la siguiente tabla de correspondencias:

RESULTADO	Escala Numérica	Escala Porcentual
	Nota	%
NO APROBADO	0	0%
	1	1 a 12%
	2	13 a 24%
	3	25 a 35%
	4	36 a 47%
	5	48 a 59%
APROBADO	6	60 a 64%
	7	65 a 74%
	8	75 a 84%
	9	85 a 94%
	10	95 a 100%

Bibliografía:

General

- BÁEZ CASILLA, Sixto (2005). *Hotelería*, México, Compañía Editorial Continental
- CALLE IÑIGUEZ, Melissa y otros (2018). *Gestión del Sector Alojamiento – Hotel*, Ecuador, Editorial UTMACH
- 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
- 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
- PELÁEZ LÓPEZ, José (2016). *Manual para la Gestión de Oficinas de Información Turística*, España, International Journal of Scientific Management and Tourism , 2016, Vol. 2 N°4 pp 139-175
- 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

Páginas web

- <https://www.argentina.gob.ar/turismoydeportes>
- <https://tesauro.yvera.tur.ar/>
- <https://www.despegar.com.ar/>
- www.vueling.com/
- <https://www.trenes.com/ave>
- <https://www.eurostar.com>
- <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.anac.gov.ar/anac/web/index.php/1/471/noticias-y-novedades/delegacion-de-oaci-en-argentina>

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

<https://www.booking.com/>

<https://www.argentina.gob.ar/noticias/sistema-de-calidad-turistica-se-suman-nuevas-propuestas-al-ciclo-de-formacion-tecnica>

<https://www.entornoturistico.com/el-ocio-y-su-relacion-con-el-turismo/>

Recursos en red:

- <https://www.virtual.ffyl.uncu.edu.ar/course/view.php?id=617>