



"PROGRAMA CICLO LECTIVO 2023"

Programa reconocido oficialmente por Resolución Nº 93/2023-D

Espacio curricular: Servicios Turísticos

Código (SIU-Guaraní): 15202

Departamento de Turismo

Ciclo lectivo: 2023

Carrera: Licenciatura en Turismo

Plan de Estudio: Ord. Nº 10 - CD 2015

Formato curricular: Teórico Práctico

Caracter 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:

- Profesor Titular GIL Elias David
- Profesor Titular CASANOVA Lilia Gabriela
- 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

- 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
- 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 transporte, en 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.
- Incorporar la metodología de trabajo interdisciplinario con el fin de motivar al alumno en pos de una formación integral.
- Complementar con el área de la Práctica Profesional.
- Resignificar las actitudes de puntualidad, respeto mutuo y compromiso.

Específicos

- Utilizar textos para la comprensión oral y escrita de los contenidos especificados.
- Analizar situaciones actuales provinciales y nacionales mediante la lectura de artículos periodísticos.
- Visibilizar escenarios de problemáticas futuras relacionadas a las prestaciones turísticas.
- Realizar producciones grupales y personales utilizando como fuente de información páginas de internet y bibliografía de la cátedra.
- Incentivar a la búsqueda de servicios turísticos a través de diversas centrales de reservas.
- Motivar la simulación de reservas a través de centrales de reservas, páginas web y chat on line.
- Analizar las páginas web de valoración de servicios turísticos.
- Incorporar contenidos conceptuales haciendo uso del campus virtual.
- Comparar terminología específica basándose en diversos autores.
- Articular con el espacio curricular: Idioma Inglés en el tema: "Producción del servicio de guiado"
- Plantear conocimientos sugeridos desde la Práctica Profesional para la implementación del rol técnico del futuro egresado.

Expectativas de logro:

- Incorporar los conceptos básicos del servicio turístico a través de la comprensión oral y escrita de las producciones de los estudiantes
- 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
- Distinguir los procesos de gestión de cada una de las prestaciones.
- Interpretar los lineamientos generales de la ley de agencias de viajes.



- Incorporar las responsabilidades del profesional en los servicios turísticos que presenta la cátedra.
- Reconocer la reglamentación nacional y provincial
- Articular con herramientas imprescindibles del área la Práctica Profesional relacionadas al espacio curricular
- Elaborar un programa turístico aplicando todos los contenidos conceptuales de la asignatura.
- Comprender que el trabajo en equipo produce sinergia de conocimientos y enriquecimiento individual.
- Las producciones grupales obligatorias cumplirán con pautas de redacción concisas.
- Articular el proceso de enseñanza aprendizaje con base en acuerdos de convivencia en relación al perfil grupal.

Contenidos:

UNIDAD I SERVICIOS TURÍSTICOS

Servicios Turísticos y sus implicancias. La Gestión del talento humano. Responsabilidad Social Empresaria y sus alcances. Visita guiada: concepto. Nuevas tendencias en la interpretación del patrimonio: Centros de Interpretación.

Servicio de Guía de Turismo: Producción. Especificaciones y funciones del: guía de sitio, guía local y el especializado. Modelos técnicos para el desarrollo profesional. 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. Indicadores de calidad.

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

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

TÉCNICAS DE GUIADO. Material orientativo y de consulta para el examen de guías idóneos. Ley de Guías de Turismo de Salta N° 7404/06. Ministerio de Cultura y Turismo.

MANUAL PARA INFORMADORES TURÍSTICOS REGIÓN DE LOS RÍOS. SERNATUR (Servicio Nacional de Turismo) páginas. 11 a 17

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

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

<https://www.tourismtheories.org/?p=809&lang=es>

<https://www.ceupe.mx/blog/conoces-las-diferencias-entre-destinos-maduros-y-los-emergentes.html#:~:text=Los%20destinos%20emergentes%20son%20aquellos,que%20sean%20malos%2C%20solo%20la>

<http://www.ejido-asesores.com/10-destinos-turisticos-emergentes-de-la-argentina/>

<https://medium.com/@TurismoAkza/20-lugares-turisticos-de-argentina-que-debes-conocer-a221b44e28bc>

UNIDAD II SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN

Concepto. Normativa nacional: categorías, procedimiento de habilitación, representante técnico e idóneo, fondo de garantía. Resoluciones complementarias y modificatorias. 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

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

Ley Nacional 18829/70 y su modificatoria. Resoluciones complementarias

IRAM-SECTUR N° 42.910



<https://www.argentina.gob.ar/turismoydeportes/agencias/agencias-de-viajes>

<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

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). Tesoro 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

<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. Políticas de un servicio de alojamiento. 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

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

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

<http://www.gestionrestaurantes.com/tipologia-de-menus-1a-parte/>

[https://www.ecured.cu/Carta_\(Restaurante\)](https://www.ecured.cu/Carta_(Restaurante))



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. Ventajas competitivas de plataformas virtuales.

Desarrollo local como dinamizador de destinos emergentes.

La innovación en empresas turísticas.

Compilación de buenas prácticas de turismo accesible para todos en los servicios. Destinos para todos en Argentina.

BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

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

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

UNWWTO (2015). Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas

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

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

http://www.acs-aec.org/sites/default/files/turismo_de_reuniones_june_2017.pdf

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

<https://www.portafolio.co/negocios/empresas/el-edén-quiere-ser-un-destino-turístico-con-más-atracciones-561581>

https://viajes.nationalgeographic.com.es/a/12-mejores-parques-tematicos-mundo_12852

<https://www.tripadvisor.com.ar/Attractions-g294266-Activities-c52-Argentina.html>

<https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2018/09/25/digital-platforms-and-the-future-of-tourism-a-world-tourism-celebration>

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 quien debe incorporarlos y realizar un proceso aún mayor y más profundo como el de construir conocimiento en forma colaborativa.

El eje principal en la asignatura son los servicios turísticos, a partir de esa instancia se realizará la propuesta pedagógica, traspasará por el conocimiento a-priori hasta la reflexión para luego situarse en un proceso de abstracción conformado por los contenidos conceptuales impartidos por el docente.

Los docentes de la cátedra están disponibles para los estudiantes en los horarios de consulta establecidos para el total de dudas, preguntas e incertidumbre que pudieran surgir durante el cursado del espacio curricular.

Los estudiantes podrán establecer comunicación con los integrantes de la cátedra por medio de la mensajería interna del aula virtual y correo electrónico.

Los trabajos prácticos grupales no obligatorios poseerán instancias de consulta y dudas a través del aula virtual: Actividad Foro

Los estudiantes estarán avisados y comunicados de novedades y avisos urgentes con la actividad "Foro" del mismo nombre.

En el calendario del aula del alumno se mostrarán todas las fechas de evaluación grupal o individual especificadas.

- Aula virtual planteada con el desarrollo de todos los temas de las unidades del programa



- Trabajos prácticos individuales.
- Trabajos prácticos en grupo con propuestas de aprendizaje colaborativo
- Clases teóricas invertida con material multimedial
- Material de cátedra
- Exposición de cátedra
- 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 estará habilitado para participar:

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

Las condiciones establecidas podrían ser modificadas por el equipo de cátedra y/o 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.

Propuesta de evaluación:

- Criterios de evaluación:

- Articular el campo teórico en relación a la aplicación práctica
- Atención a la prolijidad, buena redacción y ortografía en las producciones de la asignatura individuales y/o grupales.
- Claridad, pertinencia y manejo de tiempos para las exposiciones orales de la cátedra.
- Articular los servicios que el turista puede necesitar en un destino.
- Diferenciar la gestión de cada servicio turístico enunciado en el espacio curricular.

Trabajos Prácticos Obligatorios

Los trabajos prácticos obligatorios son:

- Servicios de Intermediación
- Servicios de transporte: Trenes turísticos
- Servicios de alojamientos turísticos provinciales
- Servicios de Alimentos y Bebidas

Del total de trabajos prácticos grupales realizados durante el cursado de la asignatura, el estudiante al momento de rendir la asignatura, deberá acreditar solamente los 4 trabajos prácticos obligatorios aprobados y corregidos previamente.

El alumno aprobará el espacio curricular mediante:

Para aprobar este espacio el estudiante poseerá 2 (dos) modalidades Acreditación Directa o Examen Final en Mesa ante Tribunal Examinador

a) Acreditación Directa:

- 1 (una) evaluación parcial presencial con calificación igual o mayor a 6 (seis) en 1,ra instancia.
- Las actividades individuales de plataforma con calificación "Aprobó" en 1,ra instancia.
- Los trabajos prácticos grupales obligatorios con calificación igual o mayor a 6 (seis) en 1,ra instancia con nota individual.
- Integrador Final grupal de la asignatura con nota individual igual o mayor a 6 (seis).



- No se promedian las calificaciones de las diversas instancias evaluativas.
- En caso que el estudiante no apruebe el parcial ni los trabajos prácticos obligatorios en las condiciones que se han manifestado no se encontrará habilitado para rendir el Integrador Final.
- El estudiante que no cumpla alguna de las condiciones anteriores quedará como alumno regular.

b) Examen Final

El estudiante que no alcance la Acreditación Directa obtendrá la condición de alumno regular por lo tanto deberá rendir ante Tribunal Examinador en forma oral o escrita según lo determine la cátedra.

Aprobación 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 estudiante será alumno regular mediante:

- 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.
- 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.
- Los trabajos prácticos grupales obligatorios, 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.

El alumno libre:

Es 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 registrá 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

General

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

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

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

RESOLUCIÓN N° 12 (2021). Glamping

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

RESOLUCIÓN N° 366(2022). Local Virtual

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>

Recursos en red:

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