



PROGRAMA DE CONTENIDO CURRICULAR

Espacio curricular:			
- Servicios Turísticos			
Código SIU-guaraní:	Departamento/s:	Ciclo lectivo:	Sede:
-15202	- Turismo	-2022	-Central
Carrera:			Plan de Estudio:
- Licenciatura en Turismo			- ORD. 10/15
Formato curricular:	Ubicación curricular:	Créditos	
- Asignatura Teórico Aplicada	- Turismo y Gestión	-s/d	
Carga horaria total:	Año de cursado:	Cuatrimestre de cursado:	
-70	-2°	-1°	
Equipo de cátedra			
- Lic. Lilia G. Casanova/ Lic. María Leticia Blanco/ Dr Elías Gil			

Fundamentación
<p>- 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

Aportes al perfil de egreso
<ul style="list-style-type: none"> - 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.

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: generalidades. Responsabilidad Social Empresaria y sus alcances.

La Gestión del talento humano. Visita guiada: concepto. Nuevas tendencias de interpretación del patrimonio: Centros de Interpretación.

Servicio de Guía de Turismo: Producción. Especificaciones: el guía de sitio, el guía local y el especializado. Funciones. El Coordinador de viajes: ámbito y responsabilidades.

Nuevas tendencias de interpretación del patrimonio: Centros de Interpretación.

Servicio de Información turística: conceptos generales. Producción y Operación del servicio.

Importancia de los procesos de digitalización.

Indicador de calidad.

UNIDAD II SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN

Concepto. Normativa nacional: categorías, procedimiento de 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. 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 FEAVyT y AMAVyT.

Normas de calidad relacionadas con el sector turístico: IRAM-SECTUR 42.910. Servicios de asistencia al viajero

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

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.

Elementos diferenciadores de la hotelería en Mendoza.

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

La ciudad en el Turismo. Turismo urbano y la pluralidad de oportunidades. Patrimonio , comunidad local y Turismo. Infraestructuras de acceso y de estancia. Servicios complementarios para el turista.

Turismo de reuniones: conceptos. Argentina: sede del turismo de reuniones. 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.

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

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 con material multimedial
- Clases prácticas
- 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 está 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:

- Trabajos Prácticos
- Parciales
- Aula virtual

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.

-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

Se detallan los trabajos prácticos obligatorios:

- 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 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)

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). *Tesoro 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

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

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

Páginas Web

<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://www.entornoturistico.com/es-este-el-fin-del-turismo-urbano/>

https://www.hosteltur.com/140533_los-retos-del-turismo-urbano-en-la-era-pos-covid.html

<https://argentina.ladevi.info/fitur/fitur-la-ciudad-buenos-aires-relanza-el-turismo-urbano-n30967>



<https://colombia.ladevi.info/omt/omt-el-turismo-urbano-puede-ser-el-ultimo-recuperarse--n32238>

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

https://mendozaextremo.com/article/view?slug=turismo-y-coronavirus-a-falta-de-vacunas-a-ponerse-la-pilas&fbclid=IwAR0_8eHN0CLGaKsnfiABRZZ-b11pTqctbtWe_icuCj8wp4-hWot7NsO7Hc

<https://www.terryconsultores.com/2019/08/02/informacion-en-destinos-turisticos/>

https://www.hosteltur.com/118224_nuevas-tendencias-sector-gestion-recursos-humanos.html

<https://argentina.ladevi.info/tremun-hoteles/tremun-hoteles-el-recurso-humano-como-pilar-fundamental-n28821>

<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-mas-atracciones-561581>

https://www.hosteltur.com/140533_los-retos-del-turismo-urbano-en-la-era-pos-covid.html

<https://argentina.ladevi.info/fitur/fitur-la-ciudad-buenos-aires-relanza-el-turismo-urbano-n30967>

-Complementaria

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

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
TESAURO TURÍSTICO ARGENTINO(2017).sparna.fr

Recursos de la cátedra en red (enlace de aula virtual)

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

Firmas:

- Profesora Lilia G. Casanova

FIRMA PROFESOR RESPONSABLE

Prof. Mgtr. María Antonella DIBLASI
Directora a/c Departamento de Turismo
Facultad de Filosofía y Letras - UnCuyo

FIRMA DIRECTOR/RESPONSABLE DE DEPARTAMENTO