

PROGRAMA DE LA ASIGNATURA:
Práctica Profesional II (Turismo) (T20)

CÓDIGO: T20
AÑO DE UBICACIÓN EN EL PLAN DE ESTUDIOS:
3 año
FECHA ULTIMA REVISIÓN DE LA ASIGNATURA:
2019-10-22
CARRERA/S: Tecnicatura en Turismo V4,
Licenciatura en Turismo V5,

CARÁCTER: ANUAL
TIPO: OBLIGATORIA
NIVEL: GRADO
MODALIDAD DEL DICTADO: PRESENCIAL
(MIXTA)
MODALIDAD PROMOCION DIRECTA: SI
CARGA HORARIA SEMANAL: 3 HS
CARGA HORARIA TOTAL: 90 HS

EQUIPO DOCENTE

Nombre y Apellido	Cargo	e-mail
Francisco Omar Huertas	Profesor Titular	fhuertas@untdf.edu.ar
Silvina Cárdenas Romero	Asistente de Primera	scardenas@untdf.edu.ar
Mariana Morgavi	Asistente de Primera	mmorgavi@untdf.edu.ar
Marión Soledad Galdames García	Asistente de Primera	sgaldames@untdf.edu.ar

1. FUNDAMENTACION

Como punto de partida para esta propuesta cabe señalar que desde el Plan de Estudio de la Carrera de Turismo, las Prácticas Profesionales se definen como “una instancia de integración curricular en terreno”, señalando las siguientes incumbencias para el futuro profesional (Técnico en Turismo -puntos 1. a 4.- y Licenciado en Turismo -puntos 5 a 9-):

1. Organizar, ejecutar y administrar la actividad turística en diferentes ámbitos.
2. Participar en estudios e investigaciones en el área turística.
3. Participar en la elaboración e implementación de programas turísticos.
4. Desempeñarse como guía de actividades turísticas.
5. Organizar, coordinar y administrar instituciones prestadoras de servicios turísticos
6. Elaborar, implementar y evaluar programas de desarrollo turístico.
7. Realizar estudios e investigaciones relacionados con los recursos y actividades turísticas, sus tendencias y perspectivas.
8. Asesorar en la planificación, elaboración de normas políticas para la explotación y conservación de los recursos turísticos actuales y potenciales.
9. Realizar estudios e investigaciones de las actividades turísticas, sus posibilidades y proyecciones.

Asimismo, se plantea como perfil de graduado que:

El egresado es un profesional con una formación básica y práctica que le permite desempeñarse en variadas funciones en el sector privado como público.

Además, el Plan sitúa como objetivo para las Prácticas Profesionales la integración curricular en terreno a través de actividades donde se evidencien los contenidos aprendidos en los diferentes espacios curriculares, en relación con el alcance profesional establecido para el futuro egresado, y como núcleo temático para la Práctica Profesional II “El prestador de servicios turísticos: organizador intermediario de viaje, comprendiendo no sólo la organización del paquete turístico, sino también a los aspectos organizacionales de aquella” (sic) .

La actividad turística, que pertenece al sector terciario de servicios, es una actividad importante para la economía de un país, provincia, región, siendo parte primordial del proceso de creación de productos turísticos las agencias de viajes. Las agencias de viajes intervienen en el mercado turístico como intermediarias entre el cliente y el proveedor de los servicios llevando adelante funciones de asesoras, mediadoras y/o productoras. Esta última función que comprende el diseño, la planificación, la organización y la comercialización de productos turísticos originados por la combinación de diferentes servicios y ofertados por un precio global preestablecido configura los denominados programas turísticos, también conocidos como “paquetes turísticos”, “forfait”, “viajes combinados”.

Desde esta perspectiva, la propuesta se centra en la organización, gestión e implementación de un programa turístico, para lo cual se requiere en primer lugar, una organización grupal integrada por alumnos, número a consignar de acuerdo a las características del grupo de trabajo y del programa turístico a desarrollar y en segundo, una duración de no menos de cuatro días -tres noches-. Se trata de llevar adelante el desarrollo de un viaje combinado -“paquete turístico” y/o “forfait”- que incluya los siguientes servicios: medio/s de transporte, alojamiento/s turístico/s, restauración (MP o PC) y otros servicios turísticos tales como traslados, visitas, excursiones. Asimismo, se debe definir la temática y el espacio de estudio del programa turístico atendiendo las tendencias del mercado y del segmento de demanda al que se quiere dirigir el producto.

2. OBJETIVOS

a) OBJETIVOS GENERALES

- Organizar, gestionar e implementar un programa turístico realizando las actividades necesarias para tal fin a partir de la interacción con distintos prestadores de servicios turísticos y actores relacionados con la gestión del turismo.
- Integrar los conocimientos aprendidos en los diferentes espacios curriculares a partir de actividades turísticas en terreno con la finalidad de dar cumplimiento a los propósitos del Plan de Estudio.
- Fomentar la articulación entre la teoría y la práctica del ejercicio profesional.

b) OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar los estudios necesarios para la generación de un programa turístico y elaborar informes técnicos.
- Programar circuitos turísticos en función de un eje temático y en función de la jerarquización de

los recursos turísticos.

- Administrar un programa turístico a partir de departamentos operativos.
- Coordinar, liderar y guiar grupos durante la implementación de un programa turístico.
- Evaluar la pertinencia del programa turístico implementado, en general y los servicios ofrecidos, en particular.
- Favorecer la creatividad e imaginación para el diseño de productos turísticos.

COMPETENCIAS A DESARROLLAR

Competencia general: Al tratarse de una práctica profesional que culmina un ciclo de formación (primeros tres años de la Carrera), el estudiante estará preparado para comprender la práctica turística como totalidad, reconociendo tanto los impactos positivos como negativos derivados de la actividad, analizando las posibilidades que puede brindar el turismo para el desarrollo de un territorio mediante el aprovechamiento integral de los recursos en un marco de sostenibilidad ambiental y social.

Competencias específicas: A partir de la integración curricular el estudiante estará capacitado para actuar como Profesional responsable en una Empresa de Viajes y Turismo de acuerdo con la normativa vigente, también para desarrollarse como Guía de Turismo y para participar en investigaciones relacionadas con el campo disciplinar.

3. CONDICIONES DE REGULARIDAD Y APROBACION DE LA ASIGNATURA

La Práctica Profesional se desarrolla bajo el régimen de promoción sin examen, considerando para la acreditación del concepto el 75% de asistencia a las clases prácticas -todos los encuentros revisten carácter de clase práctica-

La aprobación del 75% de los trabajos prácticos

La aprobación de cinco instancias parciales con una nota no menor a los 6 (seis) puntos en cada una de ellas (Resolución N°350-2014).

- 1) Informes técnicos -escritos- vinculados a la organización y gestión del programa turístico.
- 2) Informe escrito de carácter monográfico sobre las características y condiciones del o los destinos turísticos del programa propuesto y exposición oral áulica.
- 3) Desempeño en la unidad de trabajo.
- 4) Exposición áulica del tema en que cada alumno sea "Especialista" en la implementación del programa turístico.
- 5) Conducción del programa turístico durante la implementación del viaje. Asimismo, se realizará la evaluación del programa turístico y un análisis reflexivo sobre la práctica realizada.

La nota final para la acreditación del espacio Práctica Profesional II resulta del promedio de las notas asignadas a cada instancia.

4. CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA

Debido a las características inherentes a la Práctica Profesional, se presentan las actividades

previstas para la organización, gestión e implementación del programa turístico. Para su desarrollo, la Práctica Profesional II provee de un Dossier para guiar las tareas a llevar adelante.

Actividades:

- Diagramación del circuito: selección y jerarquización de los recursos turísticos; selección de centros de pernocte; identificación de áreas cercanas de influencia; elaboración de una planilla donde se observen las principales vías y medios de transporte, la articulación de ese espacio con el centro emisor; presentación de la alternativa más conveniente en función de la distancia, tiempo y costo; cálculo de tiempo total de viaje entre los distintos puntos y conexiones necesarias; confección de un inventario de empresas e instituciones de interés que operan en el área de estudio.
- Reservas y contratación de servicios. Informes técnicos que den cuenta de los procesos realizados en relación con la solicitud, seguimiento, confirmación de las reservas y contratación de los servicios.
- Administración del programa turístico. Organización y sistematización de los movimientos de dinero necesarios para llevar adelante las distintas fases del programa turístico.
- Cotización del programa turístico. Determinación del precio final del programa .
- Estructuración del itinerario: definición del recorrido atendiendo la distribución en el tiempo y en el espacio y la selección de la modalidad del viaje -de estancia o itinerante-.
- Elaboración de la documentación necesaria para el programa turístico. Preparación del material que se utilizará en el programa turístico.

A medida que se desarrollan las actividades mencionadas precedentemente, los estudiantes llevan adelante la elaboración de un informe monográfico sobre distintos aspectos del destino turístico seleccionado. Se trata de reunir la información necesaria sobre el espacio de estudio propuesto para el programa turístico, dando cuenta sobre sus características y condiciones, en el mismo también se incluye una revisión teórica sobre los diferentes aportes de los autores en función del eje temático propuesto.

A los fines de propiciar la organización de un trabajo que permita tener responsables para cada tarea y también comprender la necesidad de trabajar de modo articulado, los alumnos se dividen en “departamentos operativos” que denominamos “unidades de trabajo”. En cada una se llevan adelante las tareas correspondientes para dar resolución a distintas instancias para la organización, gestión e implementación del programa turístico. Las mismas se detallan a continuación.

Unidades de trabajo:

Documentación -agencias de viajes, pasajeros y guía-

Diseñar el material impreso (voucher, cartas tipo, rooming list, marbetes de equipaje, hojas de liquidación de servicios, carteles en blanco, folletos y guías de campo, fichas de los pasajeros - salud, comidas...).

Informar a los pasajeros sobre la documentación requerida (Documento Nacional de Identidad, pasaporte, autorización de viaje a menores de edad, vacunas...) por diferentes organismos (Migraciones, Aduana...) para realizar el viaje.

Proveer mapas carreteros, planos de ciudades, cartas topográficas, guías turísticas editadas, elementos complementarios: botiquín, prismáticos,...

Diseñar la agenda del guía: incluye números de teléfonos y dirección de los proveedores de servicios y otros contactos de interés, registro del teléfono y la dirección de la Embajada o Consulado de la República Argentina en el país que se propone visitar, anotaciones de interés propias...

Alojamiento y restauración

Identificar los alojamientos turísticos más convenientes para el tipo de programa propuesto; solicitar presupuestos y seleccionar el/los alojamiento/s turístico/s a incluir en el programa propuesto.

Identificar prestadores de servicios en relación con las comidas y/o viandas; solicitar presupuestos y seleccionar los proveedores más convenientes.

Realizar las reservas del o de los alojamiento/s turístico/s y los servicios de restauración.

Contratar los servicios de alojamiento turístico y restauración.

Realizar el check-in y el check-out de los pasajeros del grupo en cada establecimiento.

Verificar por teléfono y/o personalmente las reservas durante el viaje.

Informar a los pasajeros horarios de los desayunos (continental, bufé...).

Informar a los pasajeros los menús y horarios de los almuerzos y/o cenas.

Indicar el sector, mesas, etc. asignados en los desayunadores y restaurantes.

Reconfirmar en el alojamiento turístico con el recepcionista de noche la hora a despertar a los pasajeros del grupo.

Resolución de imprevistos.

Medios de transporte y equipaje

Identificar los medios de transportes más convenientes según el/los destinos seleccionados y el contenido del programa propuesto.

Transporte aéreo: chequear tarifas, seleccionar compañías, realizar reservas, controlar vencimientos, realizar la emisión de los tickets y la asignación de asientos, reconfirmar las reservas.

Transporte terrestre: solicitar presupuestos, chequear las unidades a contratar según características del espacio de estudio, seleccionar el prestador del servicio, realizar reservas y contratar el/los servicios, reconfirmar las reservas.

Transporte acuático: solicitar presupuestos, seleccionar el prestador del servicio, realizar las reservas y contratar el/los servicios, reconfirmar las reservas.

Realizar el check-in de los pasajeros, comprobar los documentos de los pasajeros, orientar para trámites de aduana y migraciones.

Verificar por teléfono y/o personalmente las reservas durante el viaje.

Control de equipajes, reclamos por extravíos y daños del equipaje, traslado de equipaje.

Resolución de imprevistos.

Excursionismo

Identificar todas las propuestas turísticas para realizar en el área de interés; solicitar presupuestos; seleccionar las más convenientes; realizar reservas y contratar los servicios.

Elaborar descriptores de cada visita y/o excursión con cálculos de tiempos, componentes, actividades, medios de transporte...

Redactar listados con materiales necesarios (grupales e individuales) requeridos para cada visita y/o excursión.

Informar sobre las visitas y excursiones.

Informar sobre las visitas y excursiones opcionales.

Vender y controlar las visitas y excursiones opcionales (inscripción, reservas, cobro, control).

Administración

Administrar los recursos económicos antes, durante y después del viaje.

Efectuar el pago de los servicios a los prestadores incluidos en el programa.
Solicitar las facturas correspondientes a cada pago conforme lo requerido por la UNTDF.
Elaboración de una planilla con los registros de ingresos y egresos de los recursos económicos.
Distribuir las propinas.
Realizar la liquidación del viaje.

Coordinación General

Nexo entre los alumnos según unidades de trabajo.

Nexo entre los alumnos para la elaboración del informe sobre el informe monográfico del espacio de estudio.

Coordinación general durante el viaje.

Confeccionar los carteles de información y colocarlos en lugar adecuado.

Preparar, cada noche, la etapa del día siguiente -reunión con los integrantes del grupo y si fuera necesario con el conductor para unificar criterios y tomar decisiones.

Realizar las encuestas entre los pasajeros para comprobar el grado de satisfacción alcanzado.

Resolución de imprevistos.

Asimismo, durante la implementación del programa turístico los alumnos se desempeñan como tourleader o tour conductor -TC- y como guías locales si fuera necesario. Este desempeño supone actuaciones con todos los miembros que participan en el viaje (agencia productora, proveedores y pasajeros).

Por último, al término del viaje se realiza un informe del programa turístico que, a modo de evaluación, presente las valoraciones sobre la calidad de los servicios, pertinencia del itinerario, coherencia del programa turístico. También, se presenta una comunicación de la experiencia sobre la organización, gestión e implementación del programa turístico propuesto a los integrantes de la Carrera de Turismo e invitados de la comunidad relacionados con la actividad que se efectiviza en las "Jornadas Internas de Turismo".

A continuación se presenta el cronograma tentativo a desarrollar para el ciclo 2018. En principio se presentan las actividades en función de la organización de la Práctica Profesional y, a continuación, el detalle del cronograma de trabajo.

7. 1. Actividades de organización y gestión del programa turístico

7.1.1. Determinación de la temática y elección del espacio de estudio.

7.1.2. Diagramación del circuito.

7.1.3. Reservas y contratación de los servicios.

7.1.4. Administración del programa turístico.

7.1.5. Cotización del programa turístico.

7.1.6. Estructuración del itinerario.

7.1.7. Documentación del programa turístico.

7.2. Marco contextual del espacio de estudio

Informe monográfico sobre las características y condiciones del o los destinos turísticos que fundamente la potencialidad del espacio de estudio y la elección del programa turístico propuesto.

7.3. Unidades de trabajo

Documentación -agencias de viajes, pasajeros, guía-

Medios de transporte y equipaje

Alojamiento turístico y restauración

Excursionismo

7.4. Implementación del programa turístico

7.5. Evaluación del programa turístico

5. RECURSOS NECESARIOS

- Proyector
- Parlantes
- Pc
- Bus Con Micrófono Para Realizar La Práctica Profesional

6. PROGRAMACIÓN SEMANAL

Semana	Unidad / Módulo	Descripción	Bibliografía
1	1-2-3-4-5-6	Presentación del programa	Programa
2-3-4	1	Determinación de la temática y elección del espacio de estudio	La correspondiente a la unidad
5-6-7-8	1	Diagramación del circuito.	La correspondiente a la unidad
9-10-11	1-2	Estructuración del itinerario.- Informe monográfico	Las correspondientes a la unidades
12-13	1-2-3	Cotización del programa turístico - Informe monográfico -Unidades de trabajo	Las correspondientes a la unidades
14-15-16	1-2-3	Documentación del programa turístico -Informe monográfico - Unidades de trabajo	Las correspondientes a la unidades
17-18-19	1-2-3	Reservas y contratación de los servicios -Informe monográfico - Unidades de trabajo	Las correspondientes a la unidades
20-21	3	Unidades de trabajo	La correspondiente a la unidad
22-23-24	1-3	Administración del Programa Turístico - Unidades de trabajo	Las correspondientes a la unidades
25-26-27	3-4	Implementación del Programa Turístico - Unidades de trabajo en el espacio de estudio	Las correspondientes a la unidades
28-32	5	Evaluación del programa	La correspondiente a la unidad
33	1-2-3-4-5-6	Cierre	Programa

7. BIBLIOGRAFIA DE LA ASIGNATURA

- Acerenza, M. Á. (1990). *Agencias de viajes. Organización y operación*. México: Trillas.
- Albert Piñole, I. (2004). *Gestión, productos y servicios de las agencias de viajes*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- Arcarons, R. (2000). *Administración, Gestión y Comercialización en la Pequeña Empresa Hostelera*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Baez Casillas, S. (2006). *Hotelería*, México: Compañía Editorial Continental.
- Bertoncello, R. (Editor 2009). *Turismo y geografía. Lugares y patrimonio natural-cultural de la Argentina*. Buenos Aires: Ediciones Ciccus.
- Boullón, R. (2003). *Calidad turística en la pequeña y mediana empresa*. Buenos Aires: Ediciones Turísticas.
- Boullón, R. (2004). *Marketing Turístico*. Buenos Aires: Ediciones Turísticas.
- Cabo Nadal, M. (2002). *Información turística en destino*. Madrid: Thompson.
- Cabo Nadal, M. (2004). *Asistencia y guía de grupos*. Madrid: Thompson.
- Casanova Ferro, G. (2007). *Derecho y Turismo*. Buenos Aires: Ediciones Turísticas.
- Chan, N. (2005). *Circuitos turísticos. Programación y cotización*. Buenos Aires: Ediciones Turísticas.
- Cooper, C.; Fletcher, J.; Flyall, A.; Gilbert, D.; Wanhill, S. (2007). *El turismo. Teoría y práctica*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Del Acebo Ibañez, E. y Schlüter, E. (2012). *Diccionario de turismo*. Buenos Aires: Claridad.
- Gallego, J. F. (2002). *Gestión de Hoteles, Una Nueva Visión*. Madrid: Thomson Paraninfo.
- García, B. (2011). *El rol del guía como factor de desarrollo y la calidad de los servicios turísticos*. Buenos Aires: Ladevi Ediciones.
- Gazzera, M. A.; Lombardo, L.; Vogel, M.; Quadrini, F.; Molina, M.; Marenzana, G. y Falquemberg, C. (2010). *Las empresas turísticas y su administración*. Neuquén: Educo.
- Gómez, M. F. (2004). *Grupos turísticos y discapacidad. Pautas, atención y diseño*. Buenos Aires: Ediciones Turísticas.
- Knapp, D. (2007). *Applied interpretation. Putting research into practice*. Indiana: Interpress.
- Lingle Pond K. (1993). *The professional guide. Dynamic soft touring*. Nueva York: Van Nostrand Reinhold.
- Lopez Collado, A. (1996). *Hostelería, Curso Completo de Servicios, Hoteles, Restaurantes, Cafeterías y Bares*. Madrid: Editorial Paraninfo.
- Martínez, A. N. y Rosenfeld, A. (2011). *Normas de calidad, responsabilidad social y turismo*. Buenos Aires: Ladevi Ediciones.
- Milio Balanzá, I. y Cabo Nadal, M. (2000). *Comercialización de productos y servicios turísticos*. Madrid: Thompson.
- Novelli, M. (Editora 2005). *Niche tourism. Contemporary uses, trends and cases*. Londres: Routledge.
- Ocaña Albar, I. (2012). *Gestión de productos turísticos*. Madrid: Síntesis.
- Orsinni Cuadrado, J. (2006). *Bases para la Gestión y el Montaje de un Establecimiento Hotelero*. Bogotá: Departamento de Publicaciones Universidad Externado de Colombia.
- Stewart Weissinger, S. (2001). *Introducción a las Actividades Hoteleras*. Madrid: Paraninfo.
- Vereda, M. y Huertas, F. O. (actualización 2014). *Dossier: Guía de actividades de la Práctica*

Profesional II. Material de cátedra. Ushuaia: IDEI-UNTDF.

Wallingre, N. y Toyos, M. (1998). Diccionario de Turismo, Hotelería y Transporte. Buenos Aires:Gráfica M.P.S.

Wallingre, N. (2003). Transporte carretero argentino. Buenos Aires: Ediciones Turísticas.

Wearing, S. y Neil, J. (2000). Ecoturismo. Impacto, tendencias y posibilidades. Madrid: Síntesis.

Firma del docente-investigador responsable

VISADO		
COORDINADOR DE LA CARRERA	DIRECTOR DEL INSTITUTO	SECRETARIO ACADEMICO UNTDF
Fecha :	Fecha :	

Este programa de estudio tiene una validez de hasta tres años o hasta que otro programa lo reemplace en ese periodo