



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ESTADÍSTICA
BOULEVARD OROÑO 1261 - 2000 ROSARIO - REPÚBLICA ARGENTINA

“2022 – LAS MALVINAS SON ARGENTINAS”

EXP-UNR: N° 9516/2022

Rosario, 03 de mayo de 2022

VISTO: Que por Resolución n° 24480-C.D., fue aprobado el programa, objetivos y sistema de evaluación de la asignatura “Servicios Turísticos II” de la carrera de Licenciatura en Turismo

Atento a la nueva propuesta de la citada asignatura elevada por la Profesora Titular, Cont. Gabriela Andrea BERNARDI y cuenta con el aval de la Dirección de la Escuela de Administración y la Secretaría Académica, según Nota N°063/22

Teniendo en cuenta que el proyecto presentado se adecua al plan de estudios aprobado por Resolución C.S. n° 925/2017 y a lo establecido en las pautas aprobadas según Resolución n° 27554-C.D.

CONSIDERANDO: El despacho de la Comisión de Enseñanza y lo establecido en el artículo 23°, inciso b) del Estatuto de la Universidad y

POR ELLO,

EL CONSEJO DIRECTIVO
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ESTADISTICA
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO

RESUELVE:

ARTICULO 1° - Dejar sin efecto la Resolución n° 24480-C.D. mediante la cual fue aprobado el programa objetivos y sistema de evaluación de la asignatura “Servicios Turísticos II” de la carrera de Licenciatura en Turismo.

ARTICULO 2° - Aprobar el programa, objetivos y sistema de evaluación de la asignatura “SERVICIOS TURISTICOS II” de la carrera de Licenciatura en Turismo (Resolución C.S. N° 925/2017), y que como Anexo Único forma parte de la presente Resolución.

ARTICULO 3° - Dejar establecido que el programa que se aprueba mediante el artículo anterior entra en vigencia a partir del primer cuatrimestre del año 2022.

ARTICULO 4° - Comuníquese, cópiese y archívese.

RESOLUCION N° 31194-C.D.

LIC. ADRIANA P. RACCA
Decana
Pte. Consejo Directivo
JUAN JOSE MESON
Director General de Administración

Es copia
RUBEN O. GONZÁLEZ
Secretario - Consejo Directivo



Universidad Nacional de Rosario
Facultad de Ciencias Económicas y Estadística

Carrera: Licenciatura en Turismo (Resolución C.S. N°925/2017)

Asignatura:

SERVICIOS TURISTICOS II

Tipo de materia: obligatoria

Ciclo: Básico - Segundo año

Escuela de: Administración

Duración: Anual

Carga horaria: 120 horas

Profesora Titular: Cont. Gabriela Andrea BERNARDI



ANEXO ÚNICO

Programa de “**SERVICIOS TURÍSTICOS II**”
Carrera de: Licenciatura en Turismo (Resolución C.S. n° 925/2017)
Duración: anual – carga horaria 120 horas

FUNDAMENTACION

La materia Servicios Turísticos II es continuadora de su anterior Servicios Turísticos I del primer año del ciclo básico y completa la formación de los alumnos en los diferentes tipos de empresas turísticas que existen en el mercado, su funcionamiento y gestión y las tendencias actuales en el consumo turístico.

Dada la relación entre ambas materias, es válida la fundamentación teórica planteada en la materia Servicios Turísticos I.

En dicha materia, los alumnos tuvieron una visión general del sistema turístico y de sus componentes considerando dentro de éstos a los tipos más importantes de empresas turísticas relacionadas con los servicios de transporte, alojamiento, gastronomía e intermediación.

Se introdujeron allí conceptos que corresponden a la visión actual del turismo como la economía colaborativa, las tecnologías utilizadas en los servicios turísticos y las tendencias que existen en el mercado relacionadas con las nuevas modalidades de negocios en estos grandes grupos de empresas.

La materia Servicios Turísticos II continúa esa misma línea, profundizando conceptos tales como Turismo Sustentable y sus distintas corrientes, el turismo responsable como movimiento que propone una visión diferente a los modelos economicistas que son utilizados en la expansión de los grandes grupos turísticos y su incidencia en las comunidades locales.

Se profundiza en el diseño y comercialización de productos y servicios turísticos, incluyendo en esta unidad la metodología para armar circuitos e itinerarios turísticos, poniendo énfasis en los referentes a la Argentina y sus diferentes regiones geográficas, considerando componentes diferenciadores como calidad, diversidad, singularidad y autenticidad.

Finalmente se incluye el análisis y funcionamiento de otras empresas turísticas como las empresas de congresos y convenciones, las empresas de alquiler de autos, los parques de ocio y las oficinas de información turística.

Dado el dinamismo que caracteriza al turismo, y la fuerte carga emocional de los consumidores turísticos, el enfoque de esta materia estará centrado en ese dinamismo y en el conocimiento profundo de los consumidores para el diseño de productos y servicios turísticos.

Con estas dos materias se completa el ciclo de conocimiento básico que el alumno y futuro profesional debe tener para conocer todos los componentes del sistema turístico, su funcionamiento y las tendencias actuales en los mercados y en los consumidores de turismo.

OBJETIVOS:

Al finalizar la materia el alumno deberá:

- a. Conocer la mayoría de las empresas y servicios turísticos existentes en el mercado turístico y su funcionamiento.
- b. Diferenciar los modelos de desarrollo en el turismo y su incidencia en el medio ambiente, las comunidades locales y en la economía.
- c. Diseñar productos y servicios turísticos, circuitos e itinerarios

CONTENIDOS

UNIDAD 1: DISEÑO Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS.

El diseño de circuitos e itinerarios turísticos. Metodología. Circuitos e itinerarios turísticos en las regiones turísticas de Argentina. Análisis de los mismos en el Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable de Argentina. (PFETS). Relevamiento y jerarquización de recursos turísticos. Metodología CICATUR OEA.



UNIDAD 2: OTRAS EMPRESAS TURÍSTICAS.

Empresas de congresos y convenciones. Funcionamiento y gestión. Empresas de alquiler de autos. Funcionamiento y gestión. Parques de Ocio. Diseño, funcionamiento y gestión. Oficinas de información turística. Funcionamiento y gestión.

UNIDAD 3: TURISMO SUSTENTABLE.

El turismo sustentable. Concepto. Evolución. Antecedentes. La Carta de Lanzarote. Medición. La situación actual del turismo sustentable. Casos de análisis. Criterios globales de turismo sostenible.

Turismo Responsable. Concepto. Evolución. Antecedentes. Turismo comunitario. Turismo Justo. Turismo Solidario. Los consumidores de turismo responsable. Los programas de voluntariado en turismo responsable. Las organizaciones turísticas no gubernamentales como nuevo paradigma de consumo turístico. Metodología Pro-Poor Tourism

El turismo sustentable. Concepto. Evolución. Antecedentes. La Carta de Lanzarote. Medición. La situación actual del turismo sustentable. Casos de análisis. Criterios globales de turismo sostenible

Turismo Responsable. Concepto. Evolución. Antecedentes. Turismo comunitario. Turismo Justo. Turismo Solidario. Los consumidores de turismo responsable. Los programas de voluntariado en turismo responsable. Las organizaciones turísticas no gubernamentales como nuevo paradigma de consumo turístico. Metodología Pro-Poor Tourism

UNIDAD 4: EL CAPITAL HUMANO EN EL NEGOCIO TURISTICO.

El factor humano en las organizaciones turísticas como elemento clave para su desarrollo. El liderazgo en las organizaciones turísticas. Aptitudes del líder: conceptuales, humanas y técnicas. El desarrollo de valores. El concepto de Capital Moral como la concreción específica de las teorías del valor encarnada en los directivos. La calidad en las organizaciones turísticas. Sistema de Gestión de calidad en turismo. La Responsabilidad Social en las empresas turística.

METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA

El dictado de la materia será dinámico, otorgando especial participación al estudiante como sujeto activo, desde un enfoque donde el acento está puesto en el desarrollo de talentos: aprender a saber, aprender a hacer y aprender a ser. Se pretende afianzar el rol del estudiante como constructor de su aprendizaje, de manera dinámica y proactiva, con espíritu reflexivo y comprometido con los problemas sociales del entorno, reconociendo que su aporte es esencial para la solución de estos problemas; así como “aprender a desaprender” como herramienta para poder gestionar situaciones de incertidumbre total donde los conceptos, instrumentos o estructuras conocidas ya no funcionan. Esto se instrumentará en el desarrollo de las clases teóricas, teórico-prácticas y actividades individuales y/o grupales.

Se desarrollarán clases teóricas con exposición de temas para la mejor explicación de lo tratado en libros con continuas referencias a situaciones prácticas. Los contenidos tanto teóricos como de formación práctica se han planificado para su desarrollo de modo expositivo dialogado. Se prioriza la interacción con el alumno, la escucha activa y el intercambio de opiniones para fomentar la participación activa del mismo. En todo momento se buscará acercar al alumno al futuro ámbito de desempeño profesional, brindando ejemplos y planteando estudios de casos referidos a la actividad turística. Tras la exposición, y dentro de la misma clase, el docente dará lugar a la atención de consultas.

Para la concreción del proceso de enseñanza - aprendizaje se privilegiará el rol del docente como mediador entre el alumno y el conocimiento para lo cual se planifican clases asincrónicas bajo la modalidad virtual. Se estimulará el aprendizaje de los temas a través de guías de lectura del material bibliográfico y se hará uso de recursos tales como infografías, cuadros sinópticos, material audiovisual, y toda otra herramienta o técnica pedagógica que permita un mejor acercamiento del docente a los estudiantes, facilitándoles el abordaje de los nuevos conocimientos, así como favoreciendo y propiciando el trabajo en equipo.

Dichos recursos estarán organizados en un aula virtual dentro del Campus Virtual SIED – Comunidades. Las clases teórico-prácticas se desarrollarán a través de la modalidad taller, con



ejercitación de situaciones bajo la forma de planteo y solución cerrada o abierta, consignándose las mismas en el material proporcionado por la cátedra al efecto. Se presentarán problemas para estimular la participación activa del estudiante para que analice, interprete, investigue y aplique sus conocimientos a nuevas situaciones. Durante el desarrollo de las clases se recurrirá al diálogo e intercambio de opiniones sobre las situaciones planteadas. En todo momento se potenciará la cooperación e interacción entre docente y alumnos a fin de aportar conocimientos y lograr mejores soluciones a los planteos y temáticas abordados.

El soporte principal del aprendizaje en estas clases, lo constituyen los trabajos prácticos que se desarrollarán en el transcurso del año en donde el alumno irá integrando las unidades a medida que se realizan los trabajos. Los trabajos prácticos serán grupales, para propiciar el trabajo en equipo. Aprender a trabajar en equipo es parte de su formación profesional y constituye una importante herramienta pedagógica pues permite la puesta en práctica de los conceptos teóricos, su interrelación, la vinculación con la realidad, promoviendo la activa participación del estudiante.

Las actividades prácticas individuales y/o grupales que contribuyen al logro de los objetivos planteados, están diseñadas con metodologías activas y con el concepto de ambidestreza cognitiva (dominio de la lógica predictiva y la lógica creativa). Ante esta propuesta conceptual las actividades prácticas serán asignadas por escrito y se explicarán en clase (lógica predictiva), luego los estudiantes las resolverán libremente (lógica creativa). De esta manera se incentiva el proceso de enseñanza-aprendizaje, la vinculación con el contexto, la flexibilidad, el moderar, facilitar y no conducir, orientado a la toma de decisiones, compromiso personal y acción.

ACTIVIDADES

En relación a la metodología expuesta y estrategia didáctica, los alumnos realizarán las siguientes actividades:

- Clases magistrales: aprehenderán contenidos teóricos de la materia con un enfoque de los distintos temas del programa abordados desde sus aspectos prácticos y posibilitando un enfoque integral desde la perspectiva de la realidad.
- Método de Caso: desarrollarán habilidades de indagación y comunicativas, capacidad de síntesis, espíritu crítico y se acercarán a la vida profesional. Se presentarán casos extraídos de la realidad para que los estudiantes puedan relacionar los conceptos teóricos con los prácticos.
- Trabajos de campo. Relacionado con el Método de Caso.
- Aprendizaje colaborativo.
- Modelo de Rol. Invitación a empresarios, dirigentes, y distintos actores del clúster turístico.
- Vinculación y análisis contextual. A través de notas, documentos o noticias de interés que se exponen en clase para luego debatirlas y relacionarlas con la asignatura. Investigación grupal de temas de interés y exposición grupal de alumnos con debate conducido, para fomentar las habilidades verbales y de fundamentación.
- Ejercicios de aplicación con fundamentación teórica, a fin de resolver ejercitaciones dentro del marco teórico correspondiente.
- Uso de herramientas informáticas. La asignatura dispone del espacio en el Campus Virtual SIED – Comunidades con el fin (entre otros) de mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Anualmente se utilizarán las herramientas metodológicas y actividades que mejor se adecúen al grupo y al momento del contexto. Se recurrirá a las herramientas virtuales para impartir contenidos teóricos, desarrollo de foros, chats o aplicaciones didácticas en los casos en que las unidades del programa lo ameriten y en función del perfil del grupo y su desarrollo a lo largo del cursado.
- Los trabajos prácticos serán grupales y deberán subirlos al aula virtual para su corrección. Las consignas de los mismos serán socializadas en clase para su mejor entendimiento y una vez corregidos, serán puestos en común por todos los grupos en las clases presenciales.

CARGA HORARIA

Carga horaria total: 120 hs. El dictado de la materia se organiza en base a 4 horas semanales. El 40% de esta carga horaria podrá ser virtual. Las horas de desarrollo de cada unidad se asignan según su



importancia relativa, su extensión y grado de dificultad que presentan. En general dentro de cada unidad se asigna un 45% del tiempo disponible para al desarrollo teórico y, el 55% del tiempo restante, a la formación práctica.

EVALUACION

SISTEMA DE EVALUACION

El sistema de evaluación comprenderá las siguientes instancias:

- 1- Durante el transcurso del año se realizarán evaluaciones del proceso de aprendizaje a través de instancias evaluativas, podrán ser individuales o grupales y serán similares para cada una de las comisiones. Estas instancias evaluativas en conjunto promediadas representarán un 30% de la nota final.
- 2- Se realizarán 2 exámenes parciales escritos en el año, uno al terminar el primer cuatrimestre y otro al finalizar el segundo cuatrimestre. Cada parcial tendrá una valoración ponderada del 35 % de la nota final

Criterios de evaluación: Se considerarán los siguientes criterios de evaluación: conocimiento aprehendido y aplicado, creatividad, capacidad de trabajo en grupo, capacidad de síntesis, y capacidad de exposición de los conocimientos incorporados, utilización de vocabulario específico, integración y relación de conceptos, habilidad para fundamentar respuestas, responsabilidad en el cumplimiento de las consignas, participación en clase y respeto por las normas de convivencia.

Régimen de promoción y regularización: La composición del puntaje de las actividades evaluativas se discrimina como sigue: Primer parcial teórico – práctico escrito en el 1er cuatrimestre equivale a 35 puntos máximos, el segundo parcial teórico – práctico escrito, durante el 2do cuatrimestre equivale a 35 puntos máximos y las demás instancias evaluativas en su conjunto equivalen a 30 puntos máximos, lo que totaliza 100 puntos máximos posibles. La nota definitiva: será la sumatoria del puntaje obtenido en las evaluaciones de los trabajos prácticos y las evaluaciones parciales. Si la nota alcanzara un mínimo de 70 puntos el alumno promoverá la materia con 7 o más. Si el puntaje obtenido está comprendido entre 50 y 69,9 el alumno será regular en la materia y deberá rendir un examen escrito integrador de recuperación. Los alumnos que aprueben esta instancia de recuperación promoverán la materia con 7 o más, los que no alcancen el puntaje requerido o no se presenten, mantendrán la regularidad por el término que fije la reglamentación respectiva. Alumnos libres. Aquellos alumnos que en la sumatoria final de los trabajos prácticos y exámenes parciales obtengan un puntaje inferior a los 50 puntos, quedarán como alumnos libres y deberán rendir un examen escrito teórico y práctico, de una única instancia, en un turno de examen, sobre el contenido total de la asignatura

BIBLIOGRAFIA POR UNIDAD

UNIDAD 1

Ministerio de Turismo de la Nación. 2011. Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable 2020. www.turismo.gov.ar

Chan, Nélica (2005) “Circuitos turísticos. Programación y Cotización”. Ediciones turísticas. Buenos Aires. Metodología CICATUR OEA para el inventario del patrimonio turístico (1974)

UNIDAD 2

Castex, Jorge; Grassi, Juan Carlos (2005) Puntos de Encuentro: La Industria de las Convenciones. Ferias y Congresos. Buenos Aires.

Barrios, Omar; Simeoni, Alejandra (2012) Eventos: Logística de los Servicios Turísticos. Ediciones Turísticas. Buenos Aires.

Musumeci, Graciela; Bonina, Augusto (2008) Cómo organizar eventos. Valletta Ediciones. Buenos Aires. Clavé, Salvador Anton (2005) Parques Temáticos. Más allá del ocio. Ariel S.A. Barcelona. España.

Holloway, J.C (1994) El negocio del turismo. Editorial Diana. México.



Vegas, Avelino (2006) Manual de finanzas para empresas turísticas. Editorial Síntesis. España.
Anton Clave, Salvador (2005): Parques temáticos, más allá del ocio. Editorial Ariel SA. España.
Peláez López, José Manual para la gestión de las oficinas de turismo - International Journal of Scientific Management and Tourism , 2016, Vol. 2 N°4 pp 139-175

UNIDAD 3

Conferencia Mundial sobre Turismo Sostenible (1995) Carta del turismo sostenible. Lanzarote, Islas Canarias, España.

Organización Mundial del Turismo (2018). Turismo y los objetivos de desarrollo sostenible. Viaje al 2030. OMT. Madrid. España.

Organización Mundial del Turismo (2003) Turismo y atenuación de la pobreza. OMT. Madrid. España.

Organización Mundial del Turismo (2006) Reducción de la pobreza por medio del turismo. Una compilación de buenas prácticas. OMT. Madrid. España.

Zeballos de Sisto, P (2003). Turismo Sustentable: ¿es posible en Argentina? Ediciones turísticas LADEVI pro-turismo. Buenos Aires.

UNIDAD 4

Organización Mundial del Turismo (1997) El capital humano en la industria turística del siglo XXI. OMT. Madrid. España.

Martínez, Adriana N.; Rosenfeld, Adriana (2011) Normas de calidad, responsabilidad social y turismo. Hacia un turismo sustentable. Ladevi Ediciones. Buenos Aires.

Castel, Robert El ascenso de las incertidumbres: trabajo, protecciones, estatuto del individuo. - 1a ed. - Buenos Aires. Fondo de Cultura Económica, 2010

Pizzolante, I. (2009). De la Responsabilidad Social Empresarial a la empresa socialmente responsable. Madrid. Editorial: Ciencias Sociales.

Shamir, Ronen (2007). La responsabilidad social empresarial: un caso de hegemonía y contrahegemonía. En: Santos y Rodríguez, eds. El derecho y la globalización desde abajo. Barcelona: Anthropos.

CENARSECS Centro Nacional de Responsabilidad Social Empresarial y Capital Social- Ministerio de Turismo de la Nación (2016) Guía de primeros pasos en Responsabilidad Social Empresarial para PyMEs en el Sector Turismo.

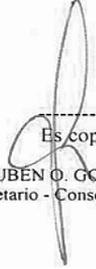
RESOLUCION N° 31194-C.D.

LIC. ADRIANA P. RACCA
Decana

Pte. Consejo Directivo

JUAN JOSE MESON

Director General de Administración


Es copia
RUBÉN O. GONZÁLEZ
Secretario - Consejo Directivo