

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES – Sede: PUERTO MADRYN**PROGRAMA DE:**
Práctica profesional I**DEPARTAMENTO DE:**
Turismo

Cursado: anual

Días de clase:
LunesHorarios:
De 9 a 13 hs

Aula: 13

PROFESOR RESPONSABLE: Lic. Verónica Mariela Blanco

EQUIPO DE CÁTEDRA: Liliana Auce y Julieta Rosas (Auxiliares alumnas)

1. Introducción:

El presente programa se elaboró en función de lo propuesto en el Plan de Estudios de la Tecnicatura en Turismo y la Licenciatura en Turismo, donde se establece como núcleo temático del eje de prácticas, en particular para la Práctica Profesional I, correspondiente al segundo año de las carreras: Los prestadores de servicios (hoteleros y de transporte) y los elementos estáticos del sistema turístico. Asimismo, considerando los alcances profesionales mencionados en la Resolución ME y JN 924/89 de la Tecnicatura en Turismo:

- Organizar, ejecutar y administrar la actividad turística en diferentes ámbitos;
- Participar en estudios e investigaciones en el área turística;
- Participar en la elaboración e implementación de programas turísticos;
- Desempeñarse como guía de actividades turísticas.

Y para la Licenciatura en Turismo:

- Organizar, coordinar y administrar instituciones prestadoras de servicios turísticos;
- Elaborar, implementar y evaluar programas de desarrollo turístico;
- Realizar estudios e investigaciones relacionadas con los recursos y actividades turísticas, sus tendencias y perspectivas;
- Asesorar en la planificación, elaboración de normas políticas para la explotación y conservación de los recursos turísticos actuales y potenciales;
- Realizar estudios e investigaciones de las actividades turísticas, sus posibilidades y proyecciones.

Se trata de una asignatura anual, con una carga semanal de 3 (tres) horas y una carga total de 90 horas. Es correlativa con Introducción al turismo y el Seminario Introducción a las Prácticas profesionales, del primer año.

2. Fundamentación:

Las Prácticas Profesionales propuestas en el Plan de estudios de la carrera serán fundamentales en la formación profesional del Técnico y el Licenciado en Turismo.

En particular, para la Práctica Profesional I se plantea el núcleo temático: *“los prestadores de servicios (hoteleros y de transporte) y de los elementos estáticos del sistema turístico”*. De este modo, los estudiantes que habrán cursado el Seminario Introducción a las Prácticas Profesionales en el primer año y estarán cursando las asignaturas: Servicios turísticos. Transporte y Servicios turísticos. Alojamiento, podrán poner en práctica aquellos conceptos teóricos adquiridos en las mismas.

Se proponen prácticas profesionales de guiado en elementos aislados -museos, centros de interpretación, monumentos, etc.- y en circuitos peatonales en sectores de la ciudad y/o comarca, pudiéndose incorporar prácticas de

guiado en circuitos motorizados o trayectos de ruta, en ómnibus.

Se buscará lograr una adecuada articulación entre la Universidad y las empresas u organizaciones locales/regionales, tanto públicas como privadas que permitan a los estudiantes vivir una experiencia real en el campo laboral futuro de los/las técnicos/as y licenciados/as en turismo. Esta propuesta requerirá del trabajo conjunto de la Universidad con los prestadores de servicios de alojamiento, de transporte y de las organizaciones públicas y/o privadas relacionadas, donde el equipo de cátedra será el nexo articulador.

Las prácticas programadas brindarán la posibilidad de interactuar con actores del sector de servicios turísticos y poner en juego sus capacidades, destrezas, habilidades y conocimientos, además de tener la oportunidad de otorgarles mayor significancia a su formación profesional. Poner en juego sus conocimientos y habilidades en situaciones reales de trabajo, los motivará a mejorar sus futuros desempeños.

Por lo tanto, la Práctica Profesional I constituye un espacio fundamental para aplicar la teoría en experiencias concretas del campo profesional futuro en el que se desempeñarán los/las técnicos/as y licenciados/as en turismo, favoreciendo que tengan un desempeño competente, asumiendo responsabilidades y cumpliendo con las pautas de trabajo planteadas por el equipo docente a cargo de la asignatura. Se busca que los/las estudiantes tengan una primera aproximación en el campo profesional del turismo desde una perspectiva activa, identificando distintas áreas inherentes a su desempeño profesional futuro, pudiendo observar la realidad e incorporar a esta nuevos valores actitudinales y procedimentales en su quehacer “profesional”.

3. Objetivos:

3.1 Objetivo general:

- Adquirir experiencias reales donde se integren conocimientos adquiridos, se incorporen otros nuevos, así como habilidades y destrezas, por un lado, relacionadas con los servicios turísticos alojamiento y transporte, y por otro, con elementos aislados y circuitos peatonales y/o motorizados.

3.2 Objetivos específicos:

Al finalizar la cursada, se espera que los/las estudiantes logren:

- Identificar y reconocer los servicios turísticos -alojamiento y transporte- y otros elementos estáticos del sistema.
- Conocer y comprender los elementos de la producción de servicios turísticos.
- Guiar elementos aislados y circuitos peatonales y/o motorizados, aplicando técnicas y estrategias de interpretación.
- Realizar prácticas profesionales en organizaciones de servicios turísticos de alojamiento y/o transporte.

4. Contenidos:

UNIDAD N° 1

Los elementos estáticos de sistema turístico.

Sistema turístico. Oferta turística. Demanda turística. Espacio geográfico. Infraestructura. Equipamiento.

Superestructura. Demás elementos estáticos del sistema turístico. Museos y Centros de interpretación.

UNIDAD N° 2

Los servicios turísticos.

El servicio. Características de los servicios. Servicios vs. Productos. Producción de servicios. Ciclo de vida del servicio. Momentos de la verdad. El cliente. Atención al cliente. La cultura de la hospitalidad en la prestación del servicio. Calidad de servicios. Buenas prácticas en la prestación de servicios. Marketing de servicios. Tecnología y servicios.

UNIDAD N° 3

Los servicios turísticos: alojamiento y transporte

Servicio de alojamiento y transporte. Características particulares y distintivas. Perfiles de puestos. Buenas prácticas y casos de éxito en el servicio de alojamiento y transporte. Tendencias actuales. Agenda 2030 - Objetivos de Desarrollo Sostenible en los servicios de alojamiento y transporte. Organizaciones públicas y privadas relacionadas con el servicio de transporte y alojamiento.

UNIDAD N° 4

Las Prácticas Profesionales

El guía de turismo. Técnicas de guiado. Estrategias, técnicas y medios de interpretación. Interpretación temática. Técnicas de organización de la información. Dinámicas de grupo. Elementos aislados. Circuitos peatonales. Circuitos motorizados. Instrumentos de evaluación. La monografía.

El curriculum vitae. La carta de motivación. La entrevista. Los convenios y acuerdos. El informe de práctica profesional.

5. Metodología de enseñanza:

La Práctica Profesional I se dictará una vez por semana, con una carga horaria de 3 (tres) horas semanales de clases áulicas y, informando con anticipación, se destinarán otras 3 (tres) horas semanales a las prácticas de guiado y visitas técnicas a empresas prestadoras de servicios turísticos de alojamiento y transporte, organizaciones relacionadas con los mismos, y/o infraestructura de apoyo al sistema de transporte como aeropuertos, puertos, terminales de ómnibus de la ciudad de Puerto Madryn y/u otras ciudades de la comarca Valdés. Para las clases áulicas, se proponen distintos recursos como las presentaciones multimediales, artículos de actualidad, cortos de películas y/o videos para su análisis, y estrategias de enseñanza: sesiones de discusión (en grupos), estudio de casos, elaboración de monografías e informes, grupales y/o individuales. Adicionalmente, se brindará acompañamiento y tutorías permanentes, a fin de solventar dudas, responder consultas y guiar en la correcta resolución de los trabajos y actividades planteadas. Se ofrecerá un correo electrónico disponible las 24 hs. y se creará un grupo cerrado y privado de Facebook, para comunicaciones y consultas.

Estas prácticas profesionales constituyen actividades de intervención en terreno, que exigen las siguientes

instancias evaluativas. Por un lado, la concreción de prácticas de guiado en un elemento aislado, un circuito peatonal y/o circuito motorizado o trayecto en ómnibus. Por otro, una práctica no rentada de 80 horas de duración, en una empresa prestadora de servicios turísticos -alojamiento y/o transporte-.

Para las prácticas de guiado, se elaborarán monografías grupales y se ejecutará la visita guiada, estando a cargo de un tramo, en forma individual. En el caso de las prácticas profesionales en empresas de servicios, se presentará una programación de las actividades a desarrollar en las distintas organizaciones, donde se especificará:

- Tema de estudio
- Tipo de práctica profesional
- Lugar de realización
- Fundamentación
- Objetivos específicos
- Cronograma de trabajo y distribución de la carga horaria
- Metodología de evaluación

El equipo docente a cargo asumirá la dirección de cada práctica profesional, realizará el seguimiento de las mismas mediante tutorías, brindará asesoramiento a los/las estudiantes y establecerá una clara comunicación con los prestadores de servicios turísticos y/o responsables de elementos aislados, en la etapa previa, durante y al finalizar las prácticas. No sólo se evaluará el desempeño de los/las estudiantes sino también, la satisfacción por parte de los prestadores y demás actores con los que se interactúe, obteniendo registros que permitan implementar mejoras en los futuros ciclos. Se establecerán claramente las funciones y tareas a desarrollar durante las prácticas y se solicitará el acompañamiento/supervisión permanente de un tutor, por parte de la organización. Estas prácticas requieren de una preparación previa, para lo cual se establecerán reuniones y/o entrevistas con los responsables de las organizaciones prestadoras de servicios turísticos.

Todo lo expuesto, se enmarcará en convenios y acuerdos formales.

6. Criterios de evaluación y acreditación:

Se deberán aprobar las prácticas de guiado y se deberá concretar la práctica de 80 horas en una empresa prestadora de servicios de alojamiento y/o transporte.

Se planteará una evaluación del proceso, mediante actividades y trabajos prácticos grupales e individuales, integradores de contenidos y tendrá particular importancia, la monografía (grupal) de elaboración previa a las visitas guiadas o circuitos peatonales y/o motorizados, así como el informe final (individual) de la práctica en una organización prestadora de servicios turísticos de alojamiento y/o transporte.

Las prácticas de guiado que no hayan sido aprobados, tendrán posibilidad de acceder a una instancia de recuperatorio.

Se requiere la aprobación del 70% de los trabajos prácticos y la concreción de las prácticas de guiado y la práctica no rentada.

Los/las estudiantes deberán asistir a las clases teórico-prácticas y visitas a empresas de servicios, resolver las actividades y trabajos prácticos pautados, y deberán cumplimentar las prácticas de guiado y la práctica

profesional de 80 hs.

La asignatura permite la promoción sin examen.

No se contempla para esta asignatura la instancia de examen libre.

Quienes hayan cumplimentado un mínimo de 80 hs en otra práctica, pasantía o trabajo en empresas de servicios, podrán acreditar esta instancia presentando un certificado. Sin embargo, deberán elaborar un informe de acuerdo a las consignas que se indicarán para tal fin.

7. Bibliografía:

UNIDAD N° 1 – Los elementos estáticos de sistema turístico

Hall, M. (2009). La movilidad turística: sistemas, interacción espacial y prisma espacio temporal. En M. Hall, El Turismo como ciencia social de la movilidad (págs. 81- 89). Madrid: Síntesis

Panosso Netto, A., & Lohmann, G. (2012). Teoría del Turismo. México D.F.: Trillas.

Santana, A. (1997). El sistema turístico: generalidades y especificidades. En A. Santana, Antropología y Turismo (pág. 43-114). Barcelona: Ariel.

Fichas de la cátedra y artículos de actualidad.

UNIDAD N° 2 – Los servicios turísticos

GUITELMAN, J. (1996) “Los artesanos del trato” Comunidades, hospitalidad y turismo. Diebo, La Plata, Buenos Aires.

KOTLER, PHILIPS; BOWEN, JOHN; MAKENS, JAMES; GARCÍA DE MADARIAGA, JESÚS Y ZAMORA, JAVIER FLORES (2011). Marketing Turístico. Editorial Prentice Hall. 5° Edición.

TOYOS, Mónica (2005), El ABC del marketing de servicios turísticos, Buenos Aires, Ediciones Turísticas.

NORMA ARGENTINA IRAM- 30400-(2004), Guía para la interpretación de la norma ISO 9001:2000 en servicios Turísticos. Instituto Argentino de Normalización y Certificación.

Fichas de la cátedra y artículos de actualidad.

UNIDAD N° 3 – Los servicios turísticos: alojamiento y transporte

GALLEGO, J.F. (2002) *Gestión de Hoteles, una nueva visión*, Thompson/Paraninfo, Madrid.

WALLINGRE, N. (2015) “Transporte carretero argentino, incidencias en los desplazamientos turísticos” Editorial Ladevi Proturismo, Buenos Aires

WALLINGRE, N. (2013) “Transporte aéreo. Su relación con el turismo y los servicios” Editorial Ladevi Proturismo, Buenos Aires

WALLINGRE, N. et al: “Diccionario del turismo, hotelería, transportes” Edición de las autoras. Buenos Aires, 1998.

Fichas de la cátedra y artículos de actualidad.

www.ahtra.com.ar/ - Asociación Hotelera de Turismo de la República Argentina.

www.fehgra.org.ar/ - Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina

www.ahrcc.org.ar/ - Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías y Cafés

www.argentina.gob.ar/transporte - Ministerio de Planificación Federal, Inversión y Servicios – Secretaría de

Transporte.

www.argentina.gob.ar/turismoydeportes – Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación.

www.iata.org/- IATA (Asociación del Transporte Aéreo Internacional).

www.icao.int/EURNAT/Pages/ES/welcome_ES.aspx – OACI (Organización de la Aviación Civil Internacional).

<https://cad.anac.gob.ar/> - Administración Nacional de Aviación Civil

www.crusing.org CLIA (Asociación Internacional de Líneas de Cruceros).

www.argentina.gob.ar/transporte/cnrt - CNRT Comisión Nacional de Regulación de Transporte.

www.camaraargturismo.com.ar Cámara Argentina de Turismo

Fichas de la cátedra y artículos de actualidad.

UNIDAD N° 5 - Las Prácticas Profesionales

CABO NADAL, M. (2004), Asistencia y Guía de grupos. Madrid. Editorial Thompson Paraninfo. Cap. V.

FERNÁNDEZ BALBOA, C. (2007) “La Interpretación del Patrimonio en la Argentina” Estrategias para conservar y comunicar nuestros bienes naturales y culturales. Administración de Parques Nacionales. Auspicio de AIP. C.A.B.A.

HAM, S. (1992) “Interpretación ambiental”, una guía práctica para la gente con grandes ideas y presupuestos pequeños. Editorial North American Press. Idaho, Estados Unidos.

MORALES MIRANDA, J. (2001) “Guía práctica para la Interpretación del Patrimonio” El arte de acercar el legado natural y cultural al visitante. Editorial Tragsa. España.

PICAZO, C. (1996), Asistencia y guía a grupos turísticos, Editorial Lavel S.A. España.

TILDEN, F. (2006) “Interpretación de nuestro patrimonio” AIP, USA.

<http://interpretaciondelpatrimonio.com/interpretacion/>

Fichas de la cátedra y artículos de actualidad.

8. Articulaciones curriculares:

Para el desarrollo de la materia se considerarán los contenidos abordados en Introducción al Turismo del primer año, en el Seminario de Introducción a las Prácticas Profesionales y se articulará con éstas y las asignaturas de segundo año, en particular: Servicios Turísticos Alojamiento y Servicios Turísticos Transporte.

A los efectos de integrar la materia en sus aspectos horizontal y vertical, se realizarán reuniones periódicas con otros docentes de dichas cátedras y otros docentes de la carrera.

Propuesta de formación de recursos:

A través del grupo privado y cerrado de Facebook, de uso exclusivo de quienes cursan la materia, se comunicarán actividades, tales como cursos, seminarios, charlas, presenciales o virtuales, sobre la temática y contenidos de la materia. Sin ser obligatorias, las mismas se orientan a fortalecer el aprendizaje y experiencias para el futuro desempeño profesional. Del mismo modo, se divulgarán actividades de extensión, prácticas o pasantías cuyos destinatarios sean estudiantes de la carrera.

Se prevé la presentación y defensa de tesis de Liliana Auce, auxiliar alumna de la cátedra, cuya

directora es la responsable de la cátedra. Y se acompañará a Julieta Rosas, auxiliar alumna de la cátedra, que acaba de renovar por diez meses su beca en el Centro de Estudios Históricos y Sociales de Puerto Madryn, que alberga el Museo Juan Meisen Ebene.

Proyectos de extensión o investigación:

Se propone para el presente ciclo, involucrar en proyectos de investigación y/o extensión a las Auxiliares de segunda de la cátedra, además de su participación en las clases, seguimiento y preparación de materiales, entre otras responsabilidades mencionadas en el Reglamento de Auxiliares Alumnos (Resolución CD_FHCSCD-SJB: 570/2014).

Se organizará un Workshop que involucre charlas con representantes de asociaciones, cámaras y prestadores de servicios turísticos, con participación activa de los/las estudiantes de Práctica Profesional I y equipo de cátedra, articulando con otras cátedras.

Se participará a estudiantes y auxiliares de cátedra, en el proyecto de investigación “Las Prácticas Profesionales: aportes para la formación y desarrollo profesional en el campo del turismo. La experiencia de Práctica Profesional I”, diseñado en el marco de la Especialización en docencia universitaria.

Actividades prácticas, salidas de campo y prácticas profesionales:

Las actividades prácticas podrán desarrollarse durante las clases, en horario extra-clase y, principalmente en articulación con los Servicios Turísticos Transporte y Alojamiento, del segundo año, donde se contempla invitar a expertos o referentes en la materia, visitar el puerto, aeropuerto, y/o terminal de ómnibus, así como realizar simulaciones en distintas modalidades de transporte. También se visitarán museos, monumentos y otros elementos aislados, enmarcados en sectores de la ciudad.

Se articulará con Servicios Turísticos Transporte, la gestión y concreción de una visita a la ciudad de Trelew, la cual contempla el aeropuerto, museos y alojamientos.

Plan de trabajo para la integración de recursos virtuales para el desarrollo de la asignatura.

Se habilitará el Aula Virtual de la asignatura con el fin de complementar las clases teórico-prácticas. Allí se encontrarán las síntesis de clases, presentaciones, fichas de cátedra, textos de la bibliografía y artículos de interés. Asimismo, se propondrán actividades y recursos didácticos complementarios y será repositorio para la entrega de trabajos prácticos. También se dispondrá del e-mail turismo.unp.pmy@gmail.com para comunicación con el docente, realización de consultas, devolución de trabajos y evaluaciones.

Año de vigencia: 2023

Profesor Responsable VERONICA MARIELA BLANCO

VISADO		
DECANO	SECRETARIO ACADEMICO FACULTAD	JEFE DE DEPARTAMENTO
FECHA	FECHA	FECHA