



AÑO: 2018

1 - Datos de la asignatura

Nombre "PRÁCTICA PROFESIONAL TÉCNICA II"

Código 2005

Tipo (Marque con una X)

Obligatoria	X
Optativa	

Nivel (Marque con una X)

Grado	X
Post-Grado	

Área curricular a la que pertenece Estructura y Organizaciones Turísticas

Departamento Área de Turismo

Carrera/s Tecnicatura Universitaria en Turismo

Ciclo o año de ubicación en la carrera/s Básico, 3° año, 2° cuatrimestre.

Carga horaria asignada en el Plan de Estudios:

Total	Horas 64
Semanal	Horas 4

Distribución de la carga horaria (semanal) presencial de los alumnos:

Teóricas	Prácticas	Teórico - prácticas
Horas	Horas 3	1

Relación docente - alumnos:

Cantidad estimada de alumnos inscriptos		Cantidad de docentes		Cantidad de comisiones		
		Profesores	Auxiliares	Teóricas	Prácticas	Teórico-Prácticas
7		1	1			1



2- Composición del equipo docente ( Ver instructivo):

Nº	Nombre y Apellido	Título/s
1.	Lic. Luján, Sabrina	Lic. en Turismo
2.	Lic. Mazuechi, Máximo	Lic. en Turismo

Nº	Cargo							Dedicación			Carácter			Cantidad de horas semanales dedicadas a: (*)					
	T	As	Adj	JTP	A1	A2	Ad	Bec	E	P	S	Reg.	Int.	Otros	Docencia		Investig.	Ext.	Gest.
															Frente a alumnos	Totales			
1.			X								X			X	4	10	2	2	2
2.				X							X			X	4	10	2	2	2

Plan de trabajo del equipo docente

1. Objetivos de la asignatura.

- 1- Familiarizarse con la terminología básica, documentación y formas de operar de las empresas prestadoras de servicios de transporte, intermediación turística, información y servicios complementarios (alquiler de automóviles, servicios de guías e intérpretes, bancos, seguros, etc.).
- 2- Analizar los servicios que se prestan desde la óptica de la organización, y desde la de la demanda, con el criterio de generación de servicios aptos para la satisfacción de necesidades.
- 3- Comprender la problemática de las empresas y de los servicios que producen, y lograr capacidad para generar propuestas creativas e innovadoras.
- 4- Incorporar y familiarizarse con los diversos soportes técnicos de reservas de servicios turísticos, con el objetivo de brindar herramientas necesarias para una mejor inserción laboral a futuro.

2. Contenidos mínimos:



Servicios de transporte terrestre, aéreo y acuático: tipos que se ofrecen y características de cada uno. Formas de comercialización y soportes técnicos para su reservación.  
Pasajes y reservas, plazos para su obtención y devolución. Servicios de intermediación. Operadores mayoristas que comercializan los distintos servicios turísticos y condiciones de contratación.  
Características de los servicios que ofrecen las agencias de viajes, condiciones generales de contratación. Contrato de servicios turísticos. Documentación y requisitos de viaje.  
Servicios complementarios. Tipos de servicios que se ofrecen y tipos que pudieran generarse. Sistema de reservas de cada uno de ellos. Nuevas modalidades de transporte, sistemas de reservas.

### 3. Bibliografía (básica y complementaria).

#### Programa Sintético:

#### UNIDAD I DOCUMENTACIÓN DE VIAJE. REQUISITOS MIGRATORIOS SEGÚN DESTINO.

UNIDAD II  
OPERADORES DE SALIDAS NACIONALES  
OPERADORES DE SALIDAS INTERNACIONALES  
OPERADORES DE SALIDAS GRUPALES NACIONALES E INTERNACIONALES

#### UNIDAD III APTOUR. SOFTWARE DE GESTIÓN OPERATIVO, ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA AGENCIAS DE TURISMO.

UNIDAD IV  
SALIDAS GRUPALES. SERVICIOS TURÍSTICOS QUE SE OFRECEN. COMERCIALIZACIÓN Y SISTEMAS PARA SU RESERVACIÓN Y/O CANCELACIÓN. REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARTICULARES. IMPREVISTOS Y POSIBLES SOLUCIONES DURANTE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

UNIDAD V  
SALIDAS INDIVIDUALES. SERVICIOS TURÍSTICOS QUE SE OFRECEN. COMERCIALIZACIÓN Y SISTEMAS PARA SU RESERVACIÓN Y/O CANCELACIÓN. REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARTICULARES. IMPREVISTOS Y POSIBLES SOLUCIONES DURANTE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.



**UNIDAD VI**  
SALIDAS GRUPALES Y ACOMPAÑADAS. FORMAS DE COMERCIALIZACIÓN. DIFUSIÓN Y DE RESERVACIÓN. REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARTICULARES. IMPREVISTOS Y POSIBLES SOLUCIONES DURANTE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

**UNIDAD VII**  
EMPRESAS DE TRANSPORTE ACUÁTICO. CRUCEROS. FORMAS DE COMERCIALIZACIÓN, DIFUSIÓN Y DE RESERVACIÓN. REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARTICULARES. IMPREVISTOS Y POSIBLES SOLUCIONES DURANTE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

**UNIDAD VIII**  
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS. FORMAS DE COMERCIALIZACIÓN, DIFUSIÓN Y DE RESERVACIÓN. REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES PARTICULARES. IMPREVISTOS Y POSIBLES SOLUCIONES DURANTE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

**UNIDAD IX**  
ASISTENCIAS AL VIAJERO. ANÁLISIS DE PRODUCTOS. FORMAS DE EMISIÓN Y CANCELACIÓN. FORMAS DE USO Y ASESORAMIENTO DEL MISMO.

#### **4. Descripción de Actividades de aprendizaje.**

Las clases serán teóricas y prácticas. Los docentes desarrollarán los contenidos programáticos más relevantes para su comprensión, siendo facilitadores del conocimiento que sumado a los saberes y habilidades de los alumnos harán la construcción del desarrollo de contenidos. Deseamos un alumno participante, activo, crítico y comprometido con el proceso enseñanza aprendizaje.

Por lo expuesto se proponen las siguientes tareas que realizarán los alumnos:

1. La integración de temas y su transferencia.
2. Análisis de casos y aprendizaje basado en problemas.
3. Tareas de investigación.
4. Resolución de guías de estudio utilizando soporte técnico guiado por el docente.
5. Elaborar síntesis y efectuar análisis críticos fundamentados a partir del conocimiento de resultados obtenidos sobre investigaciones de un mismo problema.
6. Incorporación, análisis y familiarización con los soportes técnicos de reservas de servicios turísticos.
7. Teatralizaciones.



## 5. Cronograma de contenidos, actividades y evaluaciones.

### MES DE SEPTIEMBRE

#### DÍA LUNES 3:

1. Clase de presentación.
2. Familiarización con los sistemas a trabajar.
3. Información sobre requisitos migratorios de destinos nacionales e internacionales.
4. Operadores mayoristas de cada servicio turístico.
5. APTOUR. Fichas de clientes. Presupuestos tipo, formatos recomendables. Carga de reservas. Emisión de recibos.

#### DÍA LUNES 10:

6. Salidas grupales nacionales y nacionales/regionales. Servicios que ofrecen, requisitos, itinerarios, formas de comercialización y difusión. Sistema de reservas de cada uno de ellos, según cada operador mayorista. Condiciones generales de contratación y cancelación. Formas de Pago.

#### DÍA LUNES 17:

7. Salidas y servicios turísticos individuales. Servicios de transportes, hotelería, traslados, excursiones. Servicios que ofrecen on line y off line, requisitos, formas de comercialización y difusión. Sistema de reservas de cada uno de ellos, según cada operador mayorista. Condiciones generales de contratación y cancelación. Formas de Pago.

#### DÍA LUNES 24:

8. Teatralización con casos prácticos de los conocimientos incorporados. Simulación de contratación de servicios.

### MES DE OCTUBRE

#### DÍA LUNES 1:

9. Salidas grupales acompañadas. Formas de comercialización y difusión. Sistema de reservas de cada uno de ellos, según cada operador mayorista. Condiciones generales de contratación y cancelación. Formas de Pago.
10. Repaso para la Primera Evaluación.

#### DÍA LUNES 8:

### PRIMERA EVALUACIÓN

#### DÍA LUNES 15: FERIADO NACIONAL





**DÍA LUNES 22:**

11. Sistemas de Reservas de Cruceros. Navieras que se ofrecen y puertos de embarque. Sistema de reservas de cada uno de ellos, según cada operador mayorista. Condiciones generales de contratación y cancelación. Formas de Pago.

**DÍA LUNES 29:**

**RECUPERATORIO PRIMERA EVALUACIÓN.**

**MES DE NOVIEMBRE**

**DÍA LUNES 5:**

12. Servicios complementarios. Alquiler de Autos. Empresas que comercializan el servicios, formas de comercialización y sistemas de reservas. Requisitos de cada una. Formas de Pago.

**DÍA LUNES 12:**

13. Asistencia al viajero. Distintos productos de asistencias al viajero. Forma de cotización y reserva de cada tipo de producto. Cobertura de cada uno. Sistema de reservas, requisitos, y formas de pago.

14. Teatralización con casos prácticos de los conocimientos incorporados. Simulación de contratación de servicios.

15. Repaso para la Segunda Evaluación.

**DÍA LUNES 19:**

**SEGUNDA EVALUACIÓN.**

**DÍA LUNES 26:**

16. Simulación situación cotidiana en agencia de viajes. Role Playing con el docente y entre compañeros con manejo de sistema.

**MES DE DICIEMBRE:**

**DÍA LUNES 3:**

**RECUPERATORIO SEGUNDA EVALUACIÓN.**

**DÍA LUNES 10:**

- Cierre de notas y cierre de las prácticas.

**6. Procesos de intervención pedagógica.**



1. **Trabajo de investigación:** Indagación bibliográfica e informática individual sobre un destino y armado de un paquete según grupo demanda dado. El docente será tutor.
2. **Estudio de casos:** Realización role playing con situaciones prácticas de lo visto mensualmente. Será evaluado el criterio y resolución del caso.
3. **Sesión de Discusión:** Se realizará una puesta en escena de una problemática a resolver, se reunirán en grupos de 2 o 3 (cómo máximo) y se debatirá como resuelve cada grupo la problemática. Se analizará criterios y fundamentos de cada alternativa, siendo el docente quien guíe la misma.

## 6. Evaluación

- a. Requisitos de aprobación:

La asignatura pertenece al Ciclo de Formación General.

A los fines de la evaluación, se aplicará el Régimen Académico vigente en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de acuerdo a OCA 1560/11.-

**Promocionará** la asignatura el alumno que cumplimente los siguientes requisitos:

- a. Haber aprobado la totalidad de las evaluaciones parciales, o sus recuperatorios, logrando una nota promedio de seis (6) o más.
- b. Haber aprobado el 50% de las actividades pedagógicas evaluativas a los efectos del cursado y promoción, instrumentadas. Las mismas constarán de 3 (tres) actividades pedagógicas, debiendo aprobar (2) dos de las mismas.

**Examen Habilitante:** el objetivo de esta evaluación es habilitar al alumno para rendir el examen final de la asignatura. Tendrá derecho a rendirla el alumno que haya aprobado una evaluación parcial teórico-práctica o su recuperatorio, y además haber aprobado las actividades pedagógicas (tener aprobadas dos de las tres actividades planteadas)

El examen habilitante se instrumentará mediante la utilización de sistemas, de la misma forma que las prácticas y deberá abarcar solo los temas a ser evaluados en el parcial desaprobado. Para tal fin la cátedra instrumenta seguimiento pedagógico continuo.

**Examen Final:** estarán habilitados para rendir el examen final de cursado, los estudiantes que:

- a) Habiendo aprobado los parciales (o sus recuperatorios), no lleguen a la nota 6 (seis) promedio para promocionar. En este caso acceden a la instancia final en forma directa.
- b) Aprueben el examen habilitante.

El examen final será oral con manejo de sistemas con resolución de prácticos concretos.



**Criterios de evaluación en todas las instancias:**

1. Aplicación de lectura bibliográfica obligatoria.
2. Exposición de tema: presentación, desarrollo, conclusión.
3. Integración de conocimientos bibliográficos y temas de clase.
4. Acotación, adecuación y exactitud a la pregunta solicitada.
5. Fundamentación criteriosa de las respuestas – en las preguntas solicitadas.
6. Aplicación del vocabulario técnico.
7. Manejo de las situaciones prácticas aplicando las estrategias correspondientes para su solución.
8. Actitud de diálogo, responsabilidad y reflexión ante el estudio.
9. Colaboración y originalidad en la edificación del conocimiento y propuestas.
10. Compromiso con la participación en la cátedra.

**8. Asignación y distribución de tareas de cada uno de los integrantes del equipo docente:**

*Profesora Adjunta: Dictado de clases Teórico-Prácticas. Registro de calificaciones- Seguimiento Pedagógico de los alumnos. Herramientas tecnológicas. Dictado de clases prácticas. Elaboración y ejecución de trabajos prácticos en conjunto con el equipo docente de la cátedra.*  
*Ayudantes de Primera: Dictado de las Clases Prácticas - Seguimiento Pedagógico de los alumnos.*

**9. JUSTIFICACIÓN:**

El presente Plan de Trabajo Docente se basa en la necesidad de brindarle al alumno prácticas concretas en lo que a funciones dentro de una Agencia de Viajes respecta.

La idea implica la simulación de una agencia de viajes/aula, donde a modo de incorporación de los distintos sistemas de reserva de los servicios turísticos, se incorpore su mecanización, simulando una pasantía in situ. Se plantea llevarla a cabo de esta manera, considerando que el alumno logra una mayor asimilación de los contenidos y formas de uso, por ser personalizado, siendo que en prácticas en una agencia, no lograrían tener un 100% la capacitación absoluta de todo lo necesario incorporar.

Se busca adaptar un aula o poder disponer del laboratorio de nuestra facultad, con el fin de uso individual de las pc, para poder realizar las prácticas pertinentes.

La intención de esta Cátedra es poder ensamblar el dictado de clase con sistemas de reservas de servicios turísticos on line, ya que no acceder a internet en las aulas tradicionales limitaba la exposición y comprensión de los temas dados. Al ser en la actualidad todo on line, resultaría de gran interés y facilidad para la cátedra y principalmente para el alumnado.

Así mismo, se podrá ensamblar estas prácticas con el sistema de reservas aéreas SABRE para facilitar el entendimiento de los temas a abordar y además, asimilarlo complementariamente y de manera completa.

La presentación de las actividades pedagógicas serán on line u orales presenciales, sin uso de impresión de material, lo que contribuye con el cuidado del medioambiente.

Este año se continuará con el uso del Campus Virtual de la Asignatura y se formarán grupos cerrados de Facebook y de Whatsapp, lo cual permite una comunicación fluida de consulta constante con los alumnos.



Las correcciones de los parciales y recuperatorios, serán de acuerdo a la OCA N° 2102  
Es norma de la Cátedra dar en clase todos los temas que se evalúan en los parciales.

**ANEXO I**  
**ORDENANZA DE CONSEJO ACADEMICO N° 038/13**

Rendimiento académico (Art. 20 punto 11) OCA 1560/1) correspondiente a:  
Asignatura: .....PRÁCTICA PROFESIONAL TÉCNICA II  
COD. 481.....  
Ciclo Académico: *Por ser la primera vez que se dicta la asignatura, no existen registros anteriores.*

Conceptos	Método A (sin descontar ausentes)		Método B (descontando ausentes)	
	Valores Absolutos	Porcentual	Valores Absolutos	Porcentual
Total Inscriptos				
Ausentes				
Subtotal sin ausentes				
Promocionados				
Pendientes de Examen Final				
Desaprobados				
Pendientes de Examen Habilitante				

\_\_\_\_\_  
Firma del responsable de la asignatura