



AÑO: 2022

1- Datos de la asignatura

Nombre **“PRÁCTICA PROFESIONAL TÉCNICA II”**

Código 2005

Tipo (Marque con una X)

Obligatoria	X
Optativa	

Modalidad (Marque con una X)

Presencial	
Híbrida ¹	X

Nivel (Marque con una X)

Pregrado	X
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
-	-	4

Relación docente - alumnos:

Cantidad estimada de alumnos inscriptos	Cantidad de docentes	Cantidad de comisiones
-----------------------------------------	----------------------	------------------------

¹ Ver instrucciones anexas



	Profesores	Auxiliares	Teóricas	Prácticas	Teórico-Prácticas
13	1				1

2- Composición del equipo docente

N°	Nombre y Apellido	Título/s
1.	Lic. Llull, Sabrina	Lic. en Turismo

N°	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			

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.

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 ACUATICO. 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.

3. Bibliografía (básica y complementaria).

- Nélida Chan. "Circuitos Turísticos Programación y Cotización". Librerías Turísticas. Bs.As. 1994.
- "La actividad de los cruceros turísticos en el mundo". OMT. Madrid. 2004. Editorial OMT
- Ley nacional de turismo n°25.997. Sectur. 2005
- Decreto 1297/06.reglamenta la ley nacional de turismo.
- Ley 18.829/70.ley de agentes de viajes.
- Decreto n° 2182/72.
- Ley 17.285/72 código aeronáutico.
- Ley 20.094 /80 ley de la navegación.
- Decreto 958/92 transporte automotor.
- Ley 25.643/02. Turismo accesible.
- Ley 24.240/93. Defensa del consumidor.
- Res.sgt.43/ 2016. Viajes de menores.
- Res. cnrt. 1025/2016. Pasajeros menores.
- Proyecto de ley agente de viajes.
- Ley 27541. Ley de Solidaridad Social y Reactivación Productiva en el Marco de la Emergencia Pública. 2



- Resolución General 4659 de AFIP. UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA 10
- Ley N° 27.563, Ley de sostenimiento y reactivación productiva de la actividad turística.
- Wallingre, Noemí: "Transporte Aéreo en Turismo". Buenos Aires .Ediciones Turísticas.2003.

MONOGRAFÍAS DE GRADUACIÓN

- "Líneas Aéreas de Bajo Costo". Eugenia Ríos. Universidad Nacional de Mar del Plata.2007.
- "Estrategias de Marketing Digital y en Redes Sociales". Gabriel Esteban Miguens. Universidad Nacional de Mar del Plata. 2016.

ENLACES PÀGINAS WEBS

- http://www.iata.org/Sites/FMC/Files/tah818g_sp_2015.pdf: Manual del Agente de Viajes. IATA. 2015
- www.cnrt.gov.ar- Comisión Nacional de Regulación del Transporte. Argentina.
- www.mininterior.gov.ar – Ministerio del Interior y Transporte. Argentina.
- www.argentina.gob.ar/
- www.aerolineas.com.ar Aerolíneas Argentina
- www.puertobuenosaires.gov.ar Puerto de Buenos Aires.
- <https://www.previaje.gob.ar/> - Programa Previaje 2020 y 2021.
- Tutoriales de youtube sobre reservas on line de servicios turísticos

APUNTES DE CÀTEDRA:

- Instructivo utilización de APTOUR.
- Instructivo cotizaciones on line salidas grupales zamorano viajes.

4. Descripción de Actividades de aprendizaje.

Las clases serán teóricas y prácticas. El docente desarrollará los contenidos programáticos más relevantes para su comprensión, siendo facilitador 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 AGOSTO

DÍA MARTES 23: (PRESENCIAL)

1. Clase de presentación.
2. Familiarización con los sistemas a trabajar.
3. Información sobre requisitos migratorios de destinos nacionales e internacionales.

DÍA JUEVES 25: (VIRTUAL)

4. Trabajo Práctico sobre requisitos migratorios y sanitarios según destinos.
5. Políticas de las aerolíneas ante cambios y/o devoluciones.

DÍA MARTES 30: (PRESENCIAL)

6. Operadores mayoristas de cada servicio turístico.
7. APTOUR. Fichas de clientes. Presupuestos tipo, formatos recomendables. Carga de reservas. Emisión de recibos.

MES DE SEPTIEMBRE

DÍA JUEVES 1: (VIRTUAL)

8. Trabajo Práctico sobre APTOUR.
9. Carga de ficha de cliente. Interpretación de pantallas.
10. Carga de presupuestos, carga de liquidaciones, realización de recibos. Visualización de la información en todo el sistema Aptour.

DÍA MARTES 6: (PRESENCIAL)

11. 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.

DÍAS JUEVES 8: (VIRTUAL)

12. Trabajo Práctico sobre salidas grupales nacionales/regionales. Preparación de la propuesta para la exposición la clase siguiente.

DÍA MARTES 13: (PRESENCIAL)



13. 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 JUEVES 15: (VIRTUAL)

14. Trabajo Práctico a través de reservas on line, con claves de acceso individualmente.

DÍA MARTES 20: (PRESENCIAL)

15. 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.

DÍA JUEVES 22: (VIRTUAL)

16. Trabajo Práctico sobre salidas grupales acompañadas. Elección de una salida grupal para exponer en clase siguiente.

DÍA MARTES 27: (PRESENCIAL)

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

18. Repaso primera parcial.

DÍA JUEVES 29: (VIRTUAL)

19. Trabajos Prácticos integradores, como repaso primer parcial.

MES DE OCTUBRE

DÍA MARTES 4: (PRESENCIAL)

20. PRIMER PARCIAL presencial en horario de clase.

DÍA JUEVES 6: (VIRTUAL)

21. Subida de notas a través del Campus y retroalimentación de manera virtual por zoom.

DÍA MARTES 11: (PRESENCIAL)

22. RECUPERATORIO PRIMER PARCIAL.

DÍA JUEVES 13: (VIRTUAL)

23. Subida de notas a través del Campus y retroalimentación de manera virtual por zoom

DÍA MARTES 18: (PRESENCIAL)



24. 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 JUEVES 20: (VIRTUAL)

25. Trabajo Práctico de Reservas de Cruceros, cotización.

DÍA MARTES 25: (PRESENCIAL)

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

DÍA JUEVES 27: (VIRTUAL)

27. Trabajo Práctico sobre reservas de autos, simulación de reservas con clave de acceso.

28. Interpretación y recomendaciones sobre Vouchers de alquiler de autos.

MES DE NOVIEMBRE

DÍA MARTES 1: (PRESENCIAL)

29. 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.

DÍA JUEVES 3: (VIRTUAL)

30. Trabajo práctico de comparación de distintos productos de asistencia al viajero, cotizaciones, interpretación de Vouchers de asistencias y recomendaciones.

DÍA MARTES 8: (PRESENCIAL)

31. PREVIAJE 2020 Y 2021. Aplicación, resolución, alcance. Resultados.

32. RESOLUCIONES DE AFIP que aplican a viajes al exterior.

DÍAS JUEVES 10: (VIRTUAL)

33. Trabajo práctico integrador de los contenidos en esta segunda parte de la asignatura.

DÍA MARTES 15: (PRESENCIAL)

34. Visita a una agencia de viajes o varias en un mismo radio, donde puedan visualizar formas de trabajo, operatividad interna, clima laboral.

DÍA JUEVES 17: (VIRTUAL)



35. Trabajo Práctico sobre la visita a las agencias de viajes, grupal o individual, debate virtual.

36. Repaso y clase de consulta para la SEGUNDO PARCIAL.

DÍA MARTES 22: (PRESENCIAL)

37. SEGUNDO PARCIAL PRESENCIAL EN HORARIO DE CLASE.

JUEVES 24: (VIRTUAL)

38. Subida de notas a través del Campus y retroalimentación de manera virtual por zoom

DÍA MARTES 29: (PRESENCIAL)

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

MES DE DICIEMBRE

DÍA JUEVES 1: (PRESENCIAL)

40. Tour a pie realizado por guía de Mar del Plata, como servicio complementario en paquetes turísticos.

DÍA MARTES 6: (PRESENCIAL)

41. RECUPERATORIO SEGUNDO PARCIAL.

DÍA JUEVES 8: (VIRTUAL)

42. Entrega trabajo de Investigación final sobre armado de paquete turístico.

DÍA MARTES 13: (PRESENCIAL)

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.

1. Evaluación

a. Requisitos de aprobación:

La asignatura pertenece al Ciclo de Formación General.

Para su aprobación se aplicará el Régimen Académico vigente en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de aplicación obligatoria para todas las asignaturas de grado pertenecientes al Plan de Estudio, SEGÚN OCA.N° 1902/15.

Promocionará la asignatura el alumno que cumplimente los siguientes requisitos: Se aplicarán las normas vigentes en el Régimen de Enseñanza de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales OCA 1560/11 Y sus modificatorias.

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.

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.

Evaluación Habilitante:

El objetivo de esta evaluación es habilitar al alumno para rendir el examen final de la asignatura. Tendrá derecho a rendirla a) el alumno que haya aprobado una evaluación parcial teórico-práctica o su recuperatorio, y aprobado las actividades pedagógicas; b) los alumnos que no hayan aprobado las actividades pedagógicas y haya aprobado uno de los dos parciales teórico – práctico o sus recuperatorios.

El examen habilitante será con 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: Se aplicarán las normas vigentes en el Régimen de Enseñanza de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales OCA 1560/11. Será oral con manejo de sistemas con resolución de prácticos concretos.

7. 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. Coordinación de visitas.

8. 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 los días que se realizarán de forma presencial.

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.

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 formará grupo de Whatsapp, lo cual permite una comunicación fluida de consulta constante con los alumnos, siendo un número acotado de estudiantes.

En acuerdo con la Resolución Rectorado N° 146 / 2022 y lo dispuesto por la OCA N° 1560/11 -y sus modificatorias- la asignatura será realizada en forma híbrida, realizando un 50 % presencial (días martes) y un 50% virtual (días jueves)

Es norma de la Cátedra dar en clase todos los temas que se evalúan en los parciales.