PROGRAMA ***PRÁCTICAS PROFESIONALES II***

CARRERA: ***TECNICATURA SUPERIOR EN TURISMO***

CURSO: 2DO AÑO

HORAS DE CLASES SEMANALES:  7 horas /224 anuales

PROFESORA.PATRICIA SINOPOLI

FUNDAMENTACION:

El turismo es una de las actividades económicas que ha cobrado mayor impulso en el país en los últimos años y hoy en día, sin lugar a dudas, ocupa uno de los primeros lugares en el rubro de servicios.

La propuesta curricular de la Asignatura Práctica Profesional II en el segundo año de la Carrera de Técnico Superior en Turismo, reviste importancia fundamental para la formación profesional del alumno que transita la carrera, constituyendo un reto, ya que, obliga al sector a contar cada vez más, con recursos humanos que brinden servicios con altos estándares de calidad, que mejoren la competitividad y den los resultados de satisfacción esperados por el cliente-turista

Se aborda la relación con el mundo del trabajo con el objeto de brindar a los y las estudiantes la oportunidad de implementar un programa turístico realizando las actividades necesarias para tal fin, a partir de conocer las herramientas necesarias para el manejo de Sistemas de reservas, la interacción con distintos prestadores de servicios turísticos para la selección y contratación , actores relacionados con la gestión del turismo en diversas regiones de nuestro país y países con potencialidad turística. Invita a programar circuitos peatonales, con o sin visita de sitio, y servicios gastronómicos, con el objeto de establecer contacto con prestadores turísticos.

OBJETIVOS

1-Facilitar al estudiante conocimientos, experiencias, instrumentos útiles y habilidades para desempeñarse con eficiencia como colaborador en la administración y gestión de servicios turísticos, tendiente a lograr una adecuada inserción laboral, en el contexto actual del turismo.

2-Acercar al estudiante información suficiente sobre las distintas especialidades en que puede desarrollarse la actividad, que le permita participar en actividades de programación y promoción del turismo, de coordinación de grupos y de implementación de servicios turísticos.

3-Contribuir a completar el ciclo de formación de los alumnos en lo referente a la asignatura Prácticas Profesionales II en donde el viaje de estudios de día entero para el 2do Año de la Tecnicatura forma parte del Diseño Curricular de la misma y servirá de base para el que realicen con pernocte en el 3º Año

4- Despertar vocaciones ligadas a diferentes actividades que se desarrollan en el quehacer turístico y que brindan grandes posibilidades ante el mundo laboral próximo.

5-Formar perfiles de especialización específicos que vislumbren tanto las necesidades de la gestión empresarial como la gestión de aspectos colectivos y, en particular, la utilización turística de los recursos naturales y culturales

6-Crear las condiciones para el desarrollo de líneas de investigación de carácter multidisciplinar e interdisciplinar.

7- Revalorizar el Patrimonio Natural Provincial y Municipal.

8- Conocer el patrimonio histórico de CABA, de la Provincia de Bs.As.y del Partido de La Matanza a través de sus sitios y monumentos, relacionados con las tierras de la comunidad aborigen, los personajes históricos, con el espacio geográfico y las sociedades que los habitan, con sus cambios y continuidades.

9-Contribuir a la protección y cuidado del medioambiente teniendo en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas y sociales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas

10-Comprender el carácter dinámico y evolutivo  de la nueva sociedad del ocio. 11-Dirigir y gestionar los distintos tipos de organización turística.

12-Reconocer los principales agentes turísticos.

13-Manejar técnicas de comunicación y su aplicación al sector turístico.

14-Gestionar el territorio turístico de acuerdo con los principios de sostenibilidad.

15-Conocer el procedimiento operativo del ámbito del alojamiento, restauración y empresas de intermediación.

16-Analizar el impacto que produce el turismo sobre el territorio, la cultura y las mentalidades.

17-Introducir al futuro Técnico en Turismo en su escenario laboral, enfrentarlo con el desafío de estudiar, discutir y resolver problemas en el contexto empresarial, entrenarlo en la redacción y presentación de informes.

EXPECTATIVAS DE LOGRO:

Que los alumnos de 2° Año de la Carrera de Técnico Superior de Turismo del ISFDYT Nº 46 logren:

\* Funcionar con las características de una Empresa de Viajes y Turismo en lo referente al armado del circuito, contratación de servicios, promoción y venta del producto, administración y rendición final de cuentas.

\*Incorporar las diferentes técnicas de operación de los servicios turísticos que se ofrecen en las agencias de viajes y entes de información turística, afianzando los conocimientos adquiridos para el desarrollo de productos turísticos

\* Realizar la contratación de los servicios de transporte, alojamiento, gastronomía, seguro de asistencia al viajero, que serán brindados en los viajes a realizar

\* Efectivizar el pago de los servicios contratados

\* Coordinar e informar a los pasajeros sobre actividades y atractivos y recorrido durante el viaje. (Guiada)

\*Brindar la información requerida por los visitantes en entes de información turística como personal idóneo, con sólida formación que le permita poseer gran seguridad y compromiso con la sociedad de la que forman parte.

\*Tomar conocimiento de los reglamentos, disposiciones y condiciones de trabajo de las agencias de turismo y cumplirlos rigurosamente. Manejar con absoluta reserva lo que se considere información confidencial.

\*Trabajar con responsabilidad, cuidando la inserción en el grupo, la relación con el personal y la conducta en general.

CONTENIDOS GENERALES:

Unidad 1.

Agencias de viajes, clasificación. Departamentos y sus funciones: Ventas, Servicios Operativo, Administrativo-Contable y otros. Entes de información turística. Su organización y funciones. Relación con ámbito económico, sociocultural en el que se encuentra. Recursos económicos de las mismas. Perfil del agente de viajes, sus cualidades. Perfil del guía y del coordinador de turismo, sus cualidades. Perfil del informante turístico. Importancia en la comunidad y su rol como actor receptivo.

Bibliografía:

- Apuntes del profesor.

-Administración de Agencias de Viajes- M. Acerenza.

-Administración del Turismo-M. Acerenza – Ed. Trillas.

-Técnicas de guiado- C.Huertas.

-Técnicas de guiado-Ley de guías de turismo de Salta. Ministerio de cultura y Turismo ----55--Servicios de Información Turística-Candela de La Cruz Romero

-Los monumentos y lugares históricos de la Argentina.- Carlos Vigil.

Unidad 2:

Gestión comercial: Organización, diseño, venta de excursiones. (Full day).

Departamento de Ventas: Gerente de Ventas, empleados y vendedores, incentivos a los mismos. Perfil del vendedor, cualidades. Turismo receptivo, emisivo y nacional Presupuesto. Promoción. Comercialización. Contratación de proveedores. (Transporte, gastronomía y otros prestadores). Reporte final. Fidelización del cliente

Relaciones públicas externas e internas. Relación de oficina turística con otros entes gubernamentales: cámara de comercio, instituciones de gestión educativa, asociaciones civiles y culturales.

Bibliografía:

- Apuntes del profesor.

-Administración de Agencias de Viajes- M. Acerenza.

-Administración del Turismo-M. Acerenza – Ed. Trillas.

-Manuales Confidenciales de Operadores Receptivos.

-Gestión Turística y turismo cultural-Laritza Guzmán Vilar y Gelmar García Vidal

– Técnicas de ventas para agentes de viajes- Fundación Proturismo 2009

-Proceso de venta -Estrategia Magazine 2006

Unidad 3:

Gestión Operativa: diseño y seguimiento de formularios y amenities para la prestación del servicio (marbetes, cartelería, etc.) Departamento de Servicios: Servicios que presta la agencia y la Oficina de Información Turística. Circuito de papeles, solicitudes de reservas, formularios. Planillas de reservas de paquetes turísticos y viajes personalizados. Vouchers. Sistemas de reservas on-line.

Gestión administrativa: diseño y compilación de planillas necesarias para el proceso pertinente, elaboración de las condiciones generales (contrato de viaje); declaración jurada sobre estado de salud de pasajeros; recibos para cobranzas

Bibliografía:

- Apuntes del profesor.

-Administración de Agencias de Viajes- M. Acerenza.

-Administración del Turismo-M. Acerenza – Ed. Trillas.

-Servicios de Información Turística-Candela de La Cruz Romero

-Manuales Confidenciales de Operadores Receptivos.

-Asistencia y guía a grupos turísticos- Picazo-Zamora.

-Manual para la atención del turista con discapacidad-CONFIEP-CONADIS-Perú

-Historia del partido de La Matanza- Alfonso Corso.

- Archivo del Instituto Histórico Municipal de La Matanza Juan Manuel de Rosas- Virrey del Pino.

-Historia de Ramos Mejía-Luis Ghirardi

-Chacra de los tapiales- **"Historias y tradiciones de viejas estancias Argentinas"- Agustín Isaías de Elía**

Unidad 4:

Mapa conceptual de Sistemas Administrativos, Presupuestos y cotizaciones. Sistemas de Reservas, Práctica de sistemas. Rutas Aéreas. Elementos. Tipos. Clasificación de Tarifas. Manejo de Manuales y guias de trabajo APT. OAG-GATA-ABC. Pasajes de Cabotaje internacionales. Tarifas Normales y Especiales. Tasas. Impuestos. Netos. Reserva de Pasajes. Caducidad de la reserva

Departamento Contable: Procesos administrativos, presupuestos, cotización de un paquete receptivo, cobranzas y contratación de personal. Entrevistas laborales, su descripción.

Bibliografía:

- Apuntes del profesor.

-Administración de Agencias de Viajes- M. Acerenza.

-Administración del Turismo-M. Acerenza – Ed. Trillas.

-Manuales Confidenciales de Operadores Receptivos.

Unidad 5:

***Espacio y patrimonio turístico provincial***.

Análisis para la selección de destinos y atractivos. El Turismo Receptivo en C.A.B.A., Provincia de Buenos Aires y en el Partido de La Matanza:

 City tours, regulares de día entero y nocturnos. Técnicas de programación de circuitos.  Diagramación de un transfer. Check in / out, espectáculos y eventos. Diagramación de un viaje de miniturismo. Planillas para el guía y para el conductor. Técnicas de relaciones para el desarrollo de circuitos peatonales. Técnicas básicas de guiado. Breve reseña de Historia del arte.

Bibliografía:

- Apuntes del profesor.

-Administración de Agencias de Viajes- M. Acerenza.

-Administración del Turismo-M. Acerenza – Ed. Trillas.

-Técnicas de guiado- C.Huertas.

-Técnicas de guiado-Ley de guías de turismo de Salta. Ministerio de cultura y Turismo -Servicios de Información Turística-Candela de La Cruz Romero

-Buenos Aires nos cuenta- Ediciones turísticas.

-Buenos Aires, cuidad secreta- Germinal Nogues.

-Guías YPF,Firestone,otros.

-Guías visuales de la Argentina por regiones-Horacio Del Prado y otros. Ed Clarín

-Monumentos históricos de la República Argentina - ICOMOS - Consejo Internacional de Monumentos y sitios

-Museo Etnográfico Marta Dujovne - UBA / IDAES

PRESUPUESTO DE TIEMPO:

Meses de Marzo-Abril: Unidad N°1

Meses de Mayo-Junio: Unidad N°2

Meses de Junio-Julio: Unidad Nº 3

Agosto y Septiembre: Unidad N° 4

Meses de Octubre y Noviembre: Unidad N°5

RELEVAMIENTOS PROPUESTOS:

**\*SAN JUSTO Y RAMOS MEJIA**

**\*PUERTO MADERO (HOTELES, RESTAURANTES, MUSEOS)**

**\*PLAZA SAN MARTIN-RETIRO**

**\*AV DE MAYO-CONGRESO**

**\*SAN ISIDRO O LA PLATA**

***Los lugares a relevar fueron elegidos para completar la información acerca de CABA***

***y otros, basándome en los ya vistos en primer año.***

**\*PRACTICAS EN AGENCIA BABYTOUR**

**\*POSIBLES PRACTICAS EN AGENCIA POLYNESIAN Y TRANSPORTES SEMATUR**

EVALUACIÓN: Dadas las características teóricas-prácticas de la asignatura, la evaluación tiene un gran significado para su posterior desarrollo como profesional. La misma apuntará a observar los saberes previos de los alumnos y la capacidad de resolución ante la problemática presentada. Búsqueda, interpretación y sistematización de información de diversas fuentes. Producción de un recorrido turístico de día completo (planificación, proveedores, presupuesto). Gestión comercial. Uso de listas de control. Implementación de técnicas de conducción de grupos.

INSTRUMENTOS DE EVALUACION

● Diagnóstico grupal e individual.

● Parciales. Exposición oral.

● Localización.

● Argumentación acerca de un tema determinado. Participación activa ● Trabajos individuales y grupales.

● Construcción y defensa de proyectos

Acorde con los nuevos criterios de evaluación, la misma será constante en cuanto al desarrollo de los trabajos prácticos en el aula.

CRITERIOS DE EVALUACION:

Alcance de información, localización, precisión. Procesamiento. Análisis crítico.

Interpretación de consignas. Expresión y comunicación oral y escrita. Uso del lenguaje específico.

Responsabilidad: entrega de trabajos en tiempo y forma. Respeto por sus pares y docentes