



Méndez, Mabel

# Organizaciones de servicios turísticos



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Argentina.  
Atribución - No Comercial - Compartir Igual 2.5  
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/ar/>

Documento descargado de RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes de la Universidad Nacional de Quilmes

*Cita recomendada:*

Méndez, M. (2022). *Organizaciones de servicios turísticos. (Programa)*. Bernal, Argentina: Universidad Nacional de Quilmes. Disponible en RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes <http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/4092>

Puede encontrar éste y otros documentos en: <https://ridaa.unq.edu.ar>

# Departamento de Economía y Administración

## Programa Regular – Curso Presencial

**Carrera:** DIPLOMATURA EN ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN

**Año:** 2022

**Curso:** Organizaciones de Servicios Turísticos

**Profesor:** Mabel Méndez

**Carga horaria semanal:** 4 horas áulicas y 1 hora extra-áulica

**Hora de consulta extra-clase:** miércoles 17 a 18hs

**Créditos:** 10

**Núcleo al que pertenece:** Núcleo de Cursos Electivos.

**Tipo de Asignatura:** Teórico-práctica

### **Presentación y Objetivos:**

La asignatura aporta un enfoque integral sobre la conformación de la industria turística brindando a los estudiantes las herramientas necesarias para conocer sus tipologías y características, analizando los conceptos centrales de la actividad, con el objetivo de reconocer la estructura y organización formal del sector, la dinámica de las organizaciones de servicios turísticos, además de evidenciar la importancia del turismo como actividad socioeconómica mundial.

En este sentido, también se brindan herramientas para reconocer las actuales tendencias en el turismo y en los servicios turísticos en general, no solo en nuestro país sino también en el resto del mundo.

### **Objetivos:**

Que el alumno logre:

1. Distinguir, diferenciar y reconocer a los servicios turísticos como componente de la actividad turística, a través de sus antecedentes, evolución y tendencias
2. Identificar los distintos tipos de servicios turísticos para reconocer las particularidades y características de cada uno
3. Comprender la importancia de la responsabilidad social empresarial y ambiental en las empresas turísticas
4. Incorporar los principios de la administración y la organización de empresas en las agencias de viajes, empresas de transporte, empresas gastronómicas y en los establecimientos de alojamiento para comprender su estructura formal
5. Analizar los cambios y continuidades en el sector de los servicios turísticos y dimensionar los impactos positivos y negativos que se producen a raíz del desarrollo de la actividad turística
6. Identificar el marco legal del turismo y de las empresas de servicios turísticos en la Argentina
7. Reconocer la importancia del impacto global de las TICs en las diferentes organizaciones de servicios turísticos.

**Contenidos Mínimos:**

Conceptos de turismo y de la industria de la hospitalidad. Los servicios turísticos, características y su tipología. Organización y estructura funcional de las empresas de servicios. Actuales tendencias en la industria de la hospitalidad y el turismo: Turismo sustentable y accesibilidad. Concepto de seguridad y responsabilidad social empresarial. Destinos turísticos inteligentes y la hotelería: marco conceptual. Las agencias de viajes, su clasificación y características de los principales servicios y productos que comercializan. Empresas de transporte: evolución del turismo a través de los transportes. Tipología y características de los transportes. Las empresas de servicio gastronómico: características y tipologías. Tendencias culinarias y la relevancia del patrimonio cultural a través de los alimentos y bebidas. Las empresas hoteleras: concepto y clasificación. Marco legal de los establecimientos de alojamiento. Seguridad hotelera: marco conceptual.

**Contenidos temáticos:*****Unidad 1: Caracterización de la actividad Turística: aspectos conceptuales generales.***

Concepto de Turismo y de los Servicios Turísticos. La importancia del turismo dentro de la economía. Concepto de sistema turístico. Las empresas de servicios turísticos: tipología y características principales. Organización y estructura funcional. Definición de la industria de la hospitalidad. Clasificación. Antecedentes.

***Unidad 2: Actuales tendencias en la industria de la hospitalidad y el turismo.***

Marco conceptual. Competitividad en la actividad turística: Los mercados actuales y sus tendencias. Accesibilidad dentro de la industria de la hospitalidad y en el turismo. Principales tendencias actuales en la industria turística: Turismo sustentable y sus conceptos. Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Conceptos y características generales. Destinos Turísticos Inteligentes: conceptos y características. Seguridad: marco conceptual. La tecnología en la actividad turística.

***Unidad 3: Agencias de viajes***

La Agencia de Viajes y Turismo. Conceptos y características generales Clasificación. Análisis de la estructura funcional de una empresa de viajes. Marco Legal. La importancia del impacto de las TIC en los viajes y en la estructura de la actividad. La dinámica del entorno tecnológico: nuevas formas de relación con el usuario. Características de los principales servicios y productos que comercializa la agencia de viajes: programas, excursiones, aéreos, alojamiento, alquileres de autos, asistencia al viajero.

***Unidad 4: Empresas de transporte***

El Turismo y su relación con los distintos tipos de transporte: Evolución del turismo a través de los transportes. Transporte Terrestre: Conceptos y características generales vinculadas con el desarrollo de la actividad turística. Transporte aéreo; Conceptos y características generales vinculadas con el desarrollo de la actividad turística. Transporte Marítimo, Fluvial. Conceptos y características generales vinculadas con el desarrollo de la actividad turística. Tipos de

MZM

embarcaciones. Cruceros. Líneas regulares. Servicios. La accesibilidad en los transportes turísticos.

#### **Unidad 5: Empresas de servicio gastronómico.**

Introducción al mercado gastronómico. Características y tipologías. Estructura funcional de las empresas gastronómicas. Tendencias culinarias y la relevancia del patrimonio cultural a través de los alimentos y bebidas. Rutas gastronómicas: Definiciones e identificación territorial. La accesibilidad en empresas gastronómicas. La accesibilidad y sustentabilidad en empresas gastronómicas.

#### **Unidad 6: Empresas Hoteleras**

Hotel. Concepto y clasificación. Estructura y organización de las empresas hoteleras. Marco legal de los establecimientos de alojamiento. La accesibilidad a los establecimientos hoteleros. Características generales para determinar si un establecimiento hotelero es accesible. Empresas de alojamiento turístico sustentable. La tendencia hacia hoteles inteligentes. Conceptos. Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en empresas de alojamiento turístico. Seguridad hotelera: marco conceptual. Sistema de seguridad hotelero.

#### **Bibliografía Obligatoria:**

##### Unidad 1:

- Regina G. Schlüter . Gabriel Winter. Turismo una perspectiva empresarial. (2003) Capítulos 1 y 4.
- Organización Mundial del Turismo (1998). Introducción al Turismo. Unidad 2 y 4
- Ley Nacional de Turismo. Ley 25.997. <http://www.turismo.gob.ar/indexfs.html>

##### Unidad 2:

- BIG DATA: retos y oportunidades para el turismo – INVAT-TUR (Instituto Valenciano de Tecnologías Turísticas) - 2014
- LOPEZ DE AVILA Y GARCIA. SUSANA GARCÍA SANCHEZ. Destinos Turísticos Inteligentes. SEGITUR España
- GRÜNEWALD, LUIS. La Seguridad en la Actividad Turística.
- Organización Mundial del Turismo (1998). Introducción al Turismo. Unidad 14
- Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos. Secretaría de Turismo. (material digitalizado)

##### Unidad 3:

- Regina G. Schlüter. Gabriel Winter. La Agencia de Viajes y Turismo. Estructura y Operaciones. 2000. Unidad 1 y 2
- Organización Mundial del Turismo (1998). Introducción al Turismo. Unidad 7

##### Unidad 4:

- Wallingre, Noemí. Transporte Aéreo. Su relación con el turismo y los servicios. Fundación Proturismo 2013. Breve evolución histórica de la aviación civil y su relación con la actividad turística.

MZM

- Wallingre, Noemí. Transporte carretero argentino. Fundación Proturismo 2013. La Infraestructura vial.
- Regina G. Schlüter. Gabriel Winter. La Agencia de Viajes y Turismo. Estructura y Operaciones. (2000) Unidad 12, 13, 14, 15 y 16
- Organización Mundial del Turismo. La Actividad de los cruceros turísticos en el mundo. Capítulo 4

#### Unidad 5:

- Regina G. Schlüter. Turismo y Patrimonio Gastronómico. Una perspectiva. Parte II y Parte III. (2006)
- INTA Edición especial. Alimentos y Cocinas Regionales de América. Resumen Primer Foro. Buenos Aires, 2017. Capítulos 3 y 7

#### Unidad 6:

- Nuevas Modalidades de Alojamiento (2008) – Secretaría de Turismo de la Nación.
- Reglamento de Reclasificación y Recategorización de los Alojamientos Turísticos de la Provincia de Buenos Aires. Ley decreto 659/07.  
<http://www.gob.gba.gov.ar/legislacion/legislacion/07-659.html>
- Revista de la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT) por el Bicentenario. Historia de la Hotelería Argentina. Pág. 12 a 54 y Pág. 80 a 102. Nuevas Tendencias. Pág. 72 a 74
- Saucedo, Raúl Horacio. Organización y gestión de Empresas hoteleras. Organización y gestión. Pág. 21 a 35 y Pág. 47 a 55

#### **Bibliografía de consulta:**

- BLANCO, Javier. Libro Blanco de los Destinos Turísticos Inteligentes. Estrategias y Soluciones para fomentar la innovación en el turismo digital. Biblioteca Altran. 2015
- FOSTER Dennis INTRODUCCION A LA INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD. México. Mc.Graw Hill. 1994
- SCHLUTER REGINA EL TURISMO EN ARGENTINA. Del balneario al campo Ciet. Bs.As. 2001
- Wallingre, Noemi. Desarrollo y gestión de destinos turísticos. Políticas y estrategias. Primera parte. Alternativas de desarrollo de los destinos turísticos. UNQ. 2009
- Wallingre, Noemi. Historia del Turismo argentino. Ediciones Turísticas de María Banchik. 2007.
- Wallingre, Noemi. Transporte Aéreo. Servicios y relación con el turismo. Dossier El transporte aéreo argentino y su relación con el turismo.
- Organización Mundial del Turismo. La Actividad de los cruceros turísticos en el mundo.(2003) El producto: los paquetes de cruceros.
- Mancini, Marc. Cruceros-Guía sobre la industria de los cruceros. (2001) Capítulos 1, 5 y 6
- Saucedo, Raúl Horacio. Organización y Gestión de Empresas Hoteleras. Normativas Internacionales. Pág. 95 a 114
- BLASCO, Albert. Turismo y transporte. Editorial Síntesis. Madrid (2001). Historia del transporte
- Marcigliano, Alejo. Informe Especial. Diario La Agencia de Viajes Argentina. Cuando el turismo se vuelve solidario y responsable.

MZM

**Modalidad de dictado:**

El curso se dicta en modalidad presencial. Los temas incluyen un desarrollo teórico acompañado de aplicaciones prácticas, de casos concretos dentro de la actividad turística. Se podrán plantear según los casos, tanto trabajos individuales como grupales. Se propiciará la participación de los estudiantes, aplicando diferentes recursos tanto en el aula como en ejercicios extra áulicos.

**Actividades extra-áulicas obligatorias:**

La actividad será realizar un análisis crítico del material de lectura por unidad, los cuales serán debatidos en clase con el objetivo de que los estudiantes adquieran habilidades y competencias acerca de las temáticas propuestas en la asignatura. Realización de trabajos individuales de investigación o de búsqueda de información acerca de casos en donde se aplique los conceptos ya estudiados en cada unidad.

**Evaluación:**

Los estudiantes tendrán 2 (dos) instancias parciales dentro de la asignatura. La aprobación de la asignatura será según Res (CS) 201/18, que establece una asistencia no inferior al 75 % en las clases presenciales y,

a) la obtención de un promedio mínimo de 7 puntos en las instancias parciales de evaluación y de un mínimo de 6 puntos en cada una de ellas. ó,

b) la obtención de un mínimo de 4 puntos en cada instancia parcial de evaluación y examen integrador, el que será obligatorio en estos casos. Este examen se tomará dentro de los plazos del curso. Los alumnos que obtuvieron un mínimo de 4 puntos en cada una de las instancias parciales de evaluación y no hubieran aprobado el examen integrador mencionado en el Inc. b) o hubieran estado ausentes en el mismo, deberán rendir un nuevo examen integrador. Por Calendario Académico se establecerá 2 (dos) instancias de exámenes integradores antes del cierre de actas del siguiente cuatrimestre. Los/las estudiantes, deberán inscribirse previamente a dichas instancias. El Departamento respectivo designará a un profesor del área, quien integrará con el profesor a cargo del curso, la/s mesa/s evaluadora/s del/los examen/es integrador/es indicados en este punto. Se garantizará que los/las alumnos/as tengan al menos una instancia parcial de recuperación.



**Mabel Zulema Méndez**