Universidad Nacional del Comahue
Consejo Superior

ORDENANZA Nº ....0800.....

NEUQUÉN, …02 MAR 2005.....

VISTO; el Expediente N° 03843/04, y;

CONSIDERANDO:

Que, por Resolución Nº 154/04 el Consejo Directivo de la Facultad de Turismo solicita al Consejo Superior la aprobación del Plan de Estudios de la carrera denominada "Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos" dependiendo de la Facultad de Turismo;

Que, la carrera surge a partir del interés del Municipio de Junín de los Andes y con el aval de la Dirección de Educación Superior del Consejo Provincial de Educación del Neuquén, y fue desarrollada en el marco de un trabajo conjunto entre docentes de los Departamentos de Recursos y Servicios Turísticos de la Facultad de Turismo;

Que, la Dirección de Administración Académica informa que no existen inconvenientes administrativas para la aprobación solicitada, ya que se completaron los datos y requisitos que deben contener los planes de estudio;

Que; el financiamiento de la Tecnicatura quedará a cargo del Consejo Provincial de Educación de la Provincia de Neuquén en el marco del Convenio General suscripto oportunamente, bajo una modalidad similar a la definida para la experiencia, actualmente en desarrollo, en la localidad de Andacollo;

Que la Comisión de Docencia y Asuntos Estudiantiles emitió despacho aconsejando aprobar el Plan de Estudios propuesto por la Facultad de Turismo;

Que, el Consejo Superior en sesión ordinaria de fecha 24 de Febrero de 2005 trató y aprobó por mayoría el despacho producido por la Comisión;

Por ello:

EL CONSEJO SUPERIOR DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL COMAHUE
O R D E N A:

ARTICULO 1º: Aprobar el Plan de Estudio de la carrera *"Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos"* dependiente de la Facultad de Turismo, que se incorpora a la presente como Anexo Único.

ARTÍCULO 2°: Regístrese, comuníquese y archívese.
ES COPIA FIEL. v.s.v.

Fdo.: Dra. Ana PECHEN de D´ANGELO
Rectora

Sra. Silvia R. HORNE
Sec. Consejo Superior

ANEXO ÚNICO

PLAN DE ESTUDIOS

TECNICATURA EN EMPRESAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

1. FUNDAMENTOS DE LA OFERTA CURRICULAR

El turismo se presenta como una complejidad difícil de aprehender en forma total y única. Tal vez lo peor que podríamos hacer con él es simplificarlo, reducirlo a un solo elemento (planificación, economía, servicios, etc.). Tal vez lo que invita a "disfrutarlo" sea precisamente sus contradicciones y responsabilidades, su carácter de *intervención social* que lo potencia como proceso de transformaciones culturales y económicas, atravesado por lucha de poderes y enmarcado en elecciones éticas y políticas. Desde el enfoque filosófico con que se presenta la actividad turística, complejizar sus posibles orientaciones y no reducirlas a un fenómeno estrictamente mercantil o sólo cultural o de placer y ocio resultan un buen punto de partida, ya que el turismo como práctica social se ve afectado por todo tipo de "atravesamientos" de tiempos, espacios, circunstancias históricas y cambios sociales.

El posicionamiento en una ética basada en: *el respeto por la diferencia* desde la defensa a la igualdad de oportunidades para que se pueda ejercer ese derecho*; la solidaridad intelectual* de aprender de los otros y contribuir a la realización de proyectos sociales que promuevan el bien común y *la honestidad* de reconocer – y hacer conocer – que no hay verdades absolutas ni saberes neutros amplía la mirada - simple y lineal - del plan de estudios hacia lo medular de la carrera: el estar entre los que llegan y los que están.

Abordar la comunidad desde la *complejidad y la contradicción entre lo hegemónico y las concepciones de otros grupos y sectores* que componen tanto la comunidad educativa como la que le sirve de asentamiento, es entender los distintos aspectos que hacen al campo turístico atravesados por tensiones permanentes entre *lo conservador* y *lo transformador*, *lo material* y *lo simbólico.* Entonces el desafío epistemológico de esta propuesta curricular lo constituye el pasar de un pensamiento parcelado, determinista y mecanicista, a uno capaz de "aprehender" lo complejo.

La racionalidad de la carrera se basa en las características de una tecnología social, que implica "un conjunto de procedimientos que, teniendo un fundamento teórico explícito, se utilizan para actuar sobre un aspecto de la realidad social" Actuación para la que se aplican métodos y técnicas pertinentes y eficaces." (Ander – Egg, 1991: 15). Los grandes procedimientos vertebradores, en los que se irán entretejiendo – espiraladamente – las concepciones teóricas y la metodología que "instrumentalicen críticamente" esa intervención, son, pues, la investigación, la planificación, la gestión y la administración.

Para poder abordar la complejidad que deviene de este objeto de estudio y de los cambios del contexto en general, "*se necesita una perspectiva más amplia, holista y ecológica que no puede ofrecer las concepciones reduccionistas del mundo, ni las diferentes disciplinas aisladamente*; se necesita *una nueva visión de la realidad, un nuevo* ***"paradigma" ,*** *es* ***decir, una transformación fundamental de nuestro modo de pensar, de nuestro modo de percibir y de nuestro modo de valorar.***

Este desafío epistemológico plantea una modificación profunda de la concepción de enseñanza y de aprendizaje, ya que resulta necesario romper las secuencias unidireccionales, se promueven conocimientos provisorios por sobre juicios absolutos, se significa lo aprendido en cada contexto en donde se lo utiliza. De esta manera, el gran desafío didáctico para lograr que los contenidos curriculares del Plan de Estudios resguarden las características ontológicas, epistemológicas y psicológicas del conocimiento es que cada cátedra sea lugar de comunicación para construir y compartir el conocimiento y que ese conocimiento sirva para que cada alumno – en tanto sujeto histórico – encuentre su manera de "colocarse" en el mundo.

2. CONSIDERACIONES GENERALES

Los viajes en general, y el turismo en particular, como fenómenos masivos, difícilmente podrían concebirse en la actualidad sin la existencia de empresas prestadoras de servicios turísticos. Estas empresas deben satisfacer acabadamente las necesidades de un consumidor cada vez más exigente, en un contexto caracterizado por un sistema hipercompetitivo, con interrelaciones de creciente complejidad y cambio acelerado.

En dicho contexto se impone la necesidad de un manejo extremadamente profesional de la gestión empresarial; desde la concepción de la estrategia en forma genérica, como del desarrollo minucioso del mix de marketing, sin descuidar los aspectos económicos y financieros (entre otros no menos importantes), a fin de alcanzar el nivel de competitividad necesario para desenvolverse en un mundo globalizado.

En función de ello, el profesional que se desempeñe en el campo de las empresas de servicios turísticos deberá poseer, en el marco de una amplia visión del sector de los viajes y el turismo, las herramientas generales de la administración de empresas y los conocimientos de especialista necesarios para una gestión eficaz y eficiente que tiendan a asegurar la supervivencia de las empresas en las que se desenvuelva. Dicha supervivencia requerirá, no sólo un acabado conocimiento de los actuales servicios, sino también de una actitud de innovación permanente, que tenga sus raíces en una profunda lectura de los cambios que ocurren en la sociedad.

Pero, así como es imperiosa una gestión eficaz que facilite la supervivencia de la empresa, también es inexcusable que dicha gestión atienda los intereses del ambiente (natural y humano) en el que está inserta, propendiendo a un desarrollo sustentable en el tiempo.

Las personas que asuman esta responsabilidad en el futuro deberán poseer la capacidad de analizar cada situación desde una perspectiva sistémica, global y transformadora, actuando en forma socialmente responsable y apuntando a un desarrollo regional sostenido.

3. ESTRUCTURA CURRICULAR GENERAL

La organización curricular comprende dos niveles:

- Un ***primer nivel general*** referido ***al contexto macro del turismo y a la visión de mercado*** a desarrollar durante el primer año de la tecnicatura.

- Un segundo nivel que centra su interés en las ***competencias básicas necesarias para la intervención en empresas de servicios***. En él se hace hincapié en el desarrollo de habilidades de operación y gestión de diferentes clases de empresas turísticas: alojamiento, agencias de viajes, restauración y transporte. Este segundo nivel corresponde con el segundo año y la mitad el tercer año de la carrera. Al finalizar el segundo nivel se obtiene el título de Técnico Universitario en Empresas de Servicios Turísticos.

  Se prevé una articulación de estos dos niveles con un tercer nivel dedicado a desarrollar ***autonomía para la mediación tecnológica integral de las intervenciones en empresas turísticas***

La estructura curricular por niveles abre a la posibilidad de un enfoque integrador (desde lo metodológico) y a una organización globalizadora (desde la distribución y secuenciación disciplinar).

4. TITULOS DEL EGRESADO

- **TÉCNICO UNIVERSITARIO EN EMPRESAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

5. 1. PERFIL DEL EGRESADO

- Lo distintivo del Técnico Universitario en Empresas de Servicios Turísticos es **la formación para el desarrollo de capacidades para organizar, dirigir y ejecutar tareas inherentes a las diferentes áreas funcionales de las empresas de servicios turísticos.**

- Dado que el turismo es una práctica social, que se produce en escenarios singulares, con multiplicidad de dimensiones simultáneas que operan en ella resulta necesario formar un Técnico *con competencias contextuales, capaz de analizar la realidad en la que debe actuar y elaborar propuestas alternativas ante las situaciones cambiantes que tiene que enfrentar.* Esas competencias contextuales exigen, a su vez, procesos *reflexivos permanentes, confrontando distintas perspectivas de análisis para develar contradicciones y conflictos*. El desarrollo de la aptitud para contextualizar tiende a producir el surgimiento de un *pensamiento ecologizante*♦ en el sentido de que sitúa todo acontecimiento, información o conocimiento en una relación inseparable con el medio – cultural, social, económico, natural – Incita a ver como un acontecimiento modifica al contexto o cómo le da una luz diferente. Se trata de buscar siempre las relaciones e inter – retro – acciones entre todo fenómeno y su contexto. Se trata de reconocer la unidad dentro de lo diverso y lo diverso dentro de la unidad....”

5.2. ALCANCES

En virtud de los conocimientos y capacidades que este título acredita, se pueden establecer los siguientes alcances:

- **Ejecutar tareas inherentes a las diferentes áreas funcionales de empresas de servicios turísticos** (entendiéndose por tales las dedicadas a brindar servicios de alojamiento, alimentación, esparcimiento, transporte, agencias de viajes, excursiones y otras relacionadas).
- **Organizar y dirigir conjuntamente con un profesional del turismo** empresas de servicios turísticos.
- **Elaborar, evaluar y ejecutar el diseño** de servicios turísticos **conjuntamente con profesionales del turismo.**

6. DURACIÓN DE LA CARRERA

Dos años y medio.-

♦ El paradigma de la complejidad promueve un pensamiento **“***ecologizante***”.** Según Morin: *“El desarrollo de la aptitud para contextualizar tiende a producir el surgimiento de un* ***pensamiento ecologizante*** *en el sentido de que sitúa todo acontecimiento, información o conocimiento en una relación inseparable con el medio – cultural, social, económico, natural – Incita a ver como un acontecimiento modifica al contexto o cómo le da una luz diferente. Se trata de buscar siempre las relaciones e inter – retro – acciones entre todo fenómeno y su contexto. Se trata de reconocer la unidad dentro de lo diverso y lo diverso dentro de la unidad...Hasta llegar a abrirse al contexto de los contextos: el contexto planetario.”*

7. PROPUESTA CURRICULAR

7.1. ESTRUCTURA CURRICULAR

La Carrera de Técnicatura en Empresas de Servicios Turísticos se estructura en 20 asignaturas y dos instancias de Jornadas Académicas y un Taller de Tecnologías para la Gestión Empresaria con un total de 1851 hs.

7.1.1. Asignaturas

La Carrera constará de 19 asignaturas de 90 hs. cada una y una asignatura de 45 hs, durante 5 cuatrimestres consecutivos, que implican un total de 1755 horas.

Cada asignatura de 90 hs incluye dos créditos. Las asignaturas comprenden 40 hs de clases teóricas, 24 hs tutorías, y 26 horas de estudio y trabajo de producción de los alumnos. Las asignaturas se organizan en ocho encuentros de dos días consecutivos cada una, alternando clases teóricas, y clases de tutoría..

7.1.2. Jornadas Académicas

Se plantea asimismo la realización de dos instancias de jornadas :

- **Jornadas Académicas de Contextualización Universitaria – (J.A.C.U)**

Las Jornadas se dictarán al inicio del primer cuatrimestre de la carrera, durante 16 horas intensivas, antes del inicio de clases, y tendrán como objetivos primordiales

1. La integración social del alumno
2. La iniciación al estudio Universitario, procurando el desarrollo y fortalecimiento de habilidades cognitivo lingüísticas
3. El reconocimiento integral de la carrera de Técnico en Servicios Turísticos

Se plantea así un ingreso a la carrera que desafíe a los estudiantes – desde el deseo por el conocimiento – a abordar un modelo educativo que promueva la interrogación, la reflexión, la reconstrucción racional de la experiencia y la pérdida de la ingenuidad intelectual. Un modelo educativo que también apunte a una función *liberadora (Freire) o emancipadora (Habermas)* tendiente a formar profesionales autónomos para igualar la posibilidad de participar como ciudadanos en las decisiones importantes para el desarrollo social.

Esta intencionalidad centra la mirada en el conocimiento como un bien social, político y cultural. Re-encarnar, volver a significar la lectura y escritura como herramientas de entrada a esa apropiación se convierte en prioridad y establecerán los criterios de selección de las estrategias y recursos apropiados para ese fin.

Ingresar a una carrera representa una doble intención que, a su vez, refleja metas deseadas: la del ingresante y la de la Institución que lo recibe. Las *Jornadas Académicas de Contextualización Universitaria – (J.A.C.U)* establecen la voluntad decisoria de la propia institución educativa para poner en práctica estrategias que permitan, desde el inicio de la carrera, el *ejercicio de una igualdad desde la diversidad.*

Las Jornadas Académicas de Contextualización Universitarias tendrán carácter de obligatorias, no eliminatorias.

- **Jornadas Académicas de contextualización y resignificación de lo local**

Las *Jornadas Académicas de Contextualización y Resignificación de lo Local* tienen como objetivo posibilitar la articulación académica de los contenidos que hacen a la carrera, situándolos en tiempo y espacio histórico, cultural, social, económico, *permitiendo una verdadera y significativa presencia de la universidad con la comunidad en la que se asienta*.

La relación dialéctica con la comunidad donde se desarrolla la actividad académica permite una profesionalización abierta a la problemática de la realidad cercana, dotando de capacidades para poder interpretar necesidades, intereses, respetar diversidades, construir solidariamente, "co- operar". Una formación que no sólo se pre- ocupa por la excelencia académica sino por el ejercicio responsable de la ciudadanía. Una formación que le permitirá adoptar la misma postura cualquiera sea el lugar donde deba desarrollar su tarea. Una formación coherente con el posicionamiento adoptado en este curriculum. Para estos logros no alcanza con el enfoque interdisciplinario en el interior del recorrido de la carrera, *es necesario mirar y escuchar a la comunidad,* como también *establecer buenas estrategias para que ella también nos mire y escuche*.

Por ello, desde este espacio se promoverán jornadas que tenderán a:

- ✓ Resignificar lo local utilizando los marcos interpretativos aportados desde las diferentes cátedras
- ✓ Enriquecer los conocimientos y las perspectivas de análisis de diferentes objetos, fenómenos y problemáticas específicas a través de aportes de distintas instituciones y empresas que son referentes de la comunidad donde se asienta la carrera

Para ello, las *Jornadas de Contextualización y Resignificación de lo local* plantean articulaciones académicas con

- Organismos públicos y empresas privados del sector
- Organizaciones intermedias
- La Administración de Parques Nacionales

En todos los casos, estas actividades serán programadas con los docentes responsables de la carrera quienes determinarán su pertinencia.
Las *Jornadas Académicas de Contextualización y Resignificación de lo Local* abarcarán un total de 20 horas.

- **Talleres de Tecnologías para la Gestión Empresaria**

Los *Talleres de Tecnologías para la Gestión Empresaria* tienen como objetivo posibilitar el manejo de herramientas tecnológicas esenciales en la gestión, promoción y comercialización de las empresas del sector turístico, tanto a nivel interno como externo.

Por ello, desde este espacio curricular se promoverán talleres que tenderán a desarrollar habilidades en el manejo de tecnologías "duras" - herramientas informáticas aplicadas a la operación de los servicios turísticos - y de tecnologías "blandas" – procesos de mejora de calidad de los servicios, calidad de los servicios turísticos, gestión de recursos humanos, procesos de control de gestión, entre otras herramientas tecnológicas relevantes en la gestión de empresas de servicios turísticos. Los Talleres de Tecnologías para la Gestión Empresaria abarcarán un total de 60 hs.

Teniendo en cuenta el posicionamiento sobre tecnología social desarrollado en los fundamentos de la carrera, es necesario pre- ver la formación de competencias que permitan una intervención acorde con ese posicionamiento. Entendiendo por competencia: esquemas de pensamiento, saberes complejos que orientan la acción en un sentido determinado, *qué* debería o podría hacerse *y por qué.* (Rué, 2002: 130)

Los esquemas de pensamiento se adquieren, son herramientas cognitivas que se aprenden y, por lo tanto, deben ser enseñadas en un proceso intencional y sistemático. Esos esquemas se forman con todos los saberes y no sólo con los conceptuales. Esa es una visión prejuiciosa que legitima más unos saberes que otros y los separa artificialmente.

La operatividad simbólica es una tecnología, en tanto dicha operatividad "no se da en abstracto e independientemente de una tecnología de representación, ni de los instrumentos implicados, ni de actividades humanas en las que está involucrada". (Sancho – Millán, 1995: 30)
Brindar el mayor repertorio de herramientas tecnológicas para la gestión es aportar entonces a un conocimiento profesional más responsable y autónomo.

7.2. ORGANIZACIÓN CURRICULAR

PRIMER AÑO			
PRIMER CUATRI MESTRE	Hs. Cuatrimestralese	**SEGUNDO CUATRIMESTRE**	Hs Cuatrimestrales
Jornadas Académicas de Contextualización Universitaria (J.A.C.U.)	**16**		
1.Teoría del Turismo	90	5.Economía del Turismo	90
2.Patrimonio Natural Regional	90	6. Psicología Social de las Organizaciones de Servicios	90
3.Patrimonio Cultural Regional	90	7.Derecho y Legislación Turística.	90
4.Administración de Organizaciones Turísticas	90	8. Marketing Turístico	90
Carga horaria total cuatrimestral	376	*Carga horaria total cuatrimestral*	360

Carga horaria Primer Año: 736 hs

SEGUNDO AÑO			
PRIMER CUATRIMESTRE	Hs. Cuatrimestralese	**SEGUNDO CUATRIMESTRE**	Hs Cuatrimestrales
9. Gestión de Agencias de Viajes	90	13.Gestión Económico Financiera de Empresas de Servicios Turísticos I	90
10. Gestión de la Hospitalidad	90	14. Gestión de Información	90
11 Sociología de las Empresas de Servicios	90	15. Gestión de la restauración	90
12. Inglés I	90	16.Inglés II	90
Carga horaria total cuatrimestral	*360*	*Carga horaria total cuatrimestral*	*360*

Carga horaria Segundo Año: 720 hs

TERCER AÑO	Hs. Cuatrimestrales
17.Gestión Económico Financiera de empresas de Servicios Turísticos II	90
18.Gestión de Recursos Humanos (bimestral)	45
19.Práctica Empresarial Integrada	90
20.Inglés III	90
Carga horaria Total Cuatrimestral	*315*
Jornadas Académicas de contextualización y resignificación de lo local	***20***
Talleres de Tecnologías para la Gestión Empresaria	***60***
Carga horaria total Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos:	***1851 hs***

8. CONTENIDOS MÍNIMOS

"Las competencias se definen como las complejas capacidades que la escuela debe formar en los individuos para que puedan desempeñarse como sujetos responsables en distintas situaciones y contextos de la vida social y personal sabiendo ver, hacer, actuar y disfrutar convenientemente, evaluando alternativas, eligiendo las estrategias adecuadas y haciéndose cargo de las decisiones tomadas." (Cullen, 1997). Ese actuar consciente y decidido, se logra a través de los saberes conceptuales – *qué (saber saber)* – saberes procedimentales - *cómo (saber hacer)* – y saberes actitudinales – *(disposiciones para el actuar).*

1. Teoría del Turismo

Competencias

- Comprender las dimensiones del turismo: espacial, social, cultural, jurídica, política, laboral y económica.
- Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio.
- Reconocer a los centros o destinos del turismo como el ámbito más representativo del desarrollo de la actividad.
- Comprender el funcionamiento del turismo como actividad compleja identificando aquellos elementos que intervienen en el desarrollo del mismo; sus funciones e interrelaciones.

Saberes Conceptuales:

- Saber abordar el turismo desde una perspectiva histórica hasta el momento actual
- Conocer los cambios que se experimentan en los procesos de desarrollo turístico
- Conocer el papel del ocio en la sociedad actual y las tendencias del futuro.
- Saber entender el turismo como motor de desarrollo de las sociedades humanas.
- Saber abordar el desarrollo del turismo de manera integral a escala de centros turísticos.
- Conocer y reconocer los principales agentes que actúan en el mercado turístico nacional e internacional: organizaciones públicas relacionadas en forma directa e indirecta con la actividad turística, empresas de la actividad proveedoras de servicios, organizaciones no gubernamentales, sociedad civil, entre otras.
- Conocer las interrelaciones que se producen entre los agentes del sector turístico así como la necesidad de competir y cooperar entre ellos.

Saberes Procedimentales:

- Utilizar las fuentes sociales e históricas para extraer e interpretar información sobre el desarrollo del turismo
- Extrapolar experiencias y tomar decisiones en base a características de diversos modelos turísticos, su potencialidad y su evolución
- Identificar actores sociales y grupos de interés asociados a la resolución de problemas en el ejercicio de la actividad
- Presentar ideas y argumentos y poder a través de ellos negociar ante distintos actores propuestas o proyectos turísticos

Saberes Actitudinales:

- Promover un espacio de reflexión crítica acerca de la complejidad del turismo.
- Reconocer la importancia social de la actividad, fundamentalmente para la población receptora.
- Reconocer la importancia de la ética en el ejercicio profesional
- Reconocer la importancia del espacio social de trabajo en el ámbito comunitario público y privado para la solución de problemas a escala local

2. Patrimonio Natural Regional

Competencias

- Comprender el funcionamiento del Patrimonio Turístico Natural como un sistema.
- Internalizar pautas éticas para el logro de la sustentabilidad del sistema recursos naturales.
- Conocer las herramientas para evaluar el uso turístico del patrimonio natural..
- Analizar los procesos naturales y antrópicos y su incidencia en la estructura espacial.
- Desarrollar hábitos de pensamiento crítico en relación a los soportes filosóficos que sustentan el Patrimonio Turístico Natural.

Saberes Conceptuales

- Espacio. Área natural. Sistema. Recurso natural. Sustentabilidad. Interpretación. Conservación. Procesos ambientales. Criterios generales de educación ambiental turística. Patrimonio Natural de uso turístico.

Saberes Procedimentales

- Observación
- Comparación
- Clasificación e integración sistémica
- Saber analizar la potencialidad turística y nivel de uso del patrimonio regional

Saberes Actitudinales

- Facilitar espacios de reflexión crítica acerca del Patrimonio Turístico Natural.
- Reconocer y rescatar la importancia ética y social en la intervención sustentable del Patrimonio.
- Resignificar las prácticas profesionales y el compromiso social del técnico en turismo.

3. Patrimonio Cultural Regional

Competencias

- Reflexionar críticamente sobre la función de las manifestaciones del hombre como categoría cultural, en los diferentes momentos del desenvolvimiento de la cultura occidental y sus proyecciones sobre América Latina, el país y la región.
- Comprender que el patrimonio cultural constituye objeto analizable, en función de los elementos estructurales, compositivos o sintácticos propios de cada lenguaje – plástica – arquitectura – fiestas – rituales – artesanía – etc..
- Introducirse en la problemática del análisis, interpretación, valoración y conservación del patrimonio cultural en general y de su propio proceso formativo y creativo en particular.

Saberes Conceptuales

- Concepto de Cultura. Patrimonio Cultural: el proceso histórico, político, económico, social y espiritual europeo, americano, argentino y regional; que permite la interpretación de sus valores intrínsecos. Aspectos estéticos formales que los expresa.
- Conservación del patrimonio cultural de uso turístico-recreativo.
- Patrimonio Cultural Regional Patagónico: prehistórico, etnohistórico e históricos.
- Patrimonio Cultural Regional Contemporáneo.
- Gastronomía, costumbres, artesanías y creencias.

Saberes Procedimentales

- Entender la visión diacrónica de los procesos culturales
- Desarrollar hábitos de pensamiento crítico en relación a los soportes filosóficos que sustentan el Patrimonio Turístico cultural
- Saber analizar la potencialidad turística y nivel de uso del patrimonio regional

Saberes Actitudinales

- Reflexión crítica.
- Compromiso con la tarea y con la formación.
- Rigurosidad intelectual.
- Responsabilidad
- Compromiso solidario
- Reconocer y rescatar la importancia ética y social en la intervención sustentable del Patrimonio.

4. Administración de Organizaciones Turísticas

Competencias

- Gestionar los distintos tipos de organizaciones turísticas

Saberes Conceptuales

- Conocer los principios básicos de la dirección y gestión de empresas de servicios
- Conocer las funciones y habilidades necesarias que desempeña el gerente/administrador para la toma de decisiones desde un enfoque sistémico
- Conocer los distintos tipos de empresas turísticas y su contexto
- Conocer los principios básicos de la dirección estratégica de las empresas
- Conocer relación entre conceptos de servucción, calidad y satisfacción del cliente

Saberes Procedimentales

- Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los distintos departamentos de las empresas turísticas
- Aplicar a las empresas turísticas el enfoque de la actual dirección estratégica para llegar a la formulación e implementación de las estrategias más adecuadas a cada tipo de empresa turística
- Configurar una estructura organizativa flexible que se adapte a las condiciones del entorno.
- Aplicar programas de mejora de la calidad en las empresas turísticas

Saberes Actitudinales

- Iniciativa y espíritu emprendedor
- Motivación por la calidad
- Reconocimiento de que ninguna organización opera independientemente
- Administración basada en valores éticos

5. Economía del Turismo

Competencias

- Analizar la dimensión económica del turismo valorando los aspectos macro y micro del sector y sus agentes

Saberes Conceptuales

- Conocer el papel del turismo en la estructura económica a diferentes escalas
- Conocer las diferentes estructuras de los mercados turísticos y su funcionamiento
- Conocer las características de los factores económicos
- Conocer el procedimiento de cálculo y aplicación de la Cuenta Satélite de Turismo

Saberes Procedimentales

- Buscar, recopilar, manejar y extraer conclusiones de la información económica
- Valorar la dimensión económica del turismo a diferentes escalas y analizar la interrelación entre ellas
- Diferenciar el papel del turismo en diferentes situaciones de desarrollo económico
- Identificar el papel del turismo en las relaciones económicas internacionales
- Relacionar el desarrollo económico del turismo y la sustentabilidad

Saberes Actitudinales

- Capacidad de análisis y síntesis
- Razonamiento crítico
- Adaptación a nuevas situaciones

6. Psicología Social de las Organizaciones de Servicios

Competencias

- Conocer y pensar críticamente las características de la comunicación humana, pudiendo reconocer distintos niveles de la misma y desarrollar posibles estrategias de intervención frente al surgimiento de conflictos en sus diversas modalidades y contextos.

Saberes Conceptuales

- Interacción y Comunicación Humanas.

- Modelos y Axiomas de la Comunicación.
- La noción de Conflicto y sus categorías de análisis. Modalidades y Estrategias de intervención pertinentes a la función.
- Coordinación y Liderazgo. El ejercicio de la autoridad : La construcción de un modelo propio.
- Cultura : Re - Construcción del concepto.
- Etnocentrismo y Relativismo Cultural : sus efectos en la práctica profesional del Técnico.

Saberes Procedimentales

- Integración e interrelación entre los conceptos que brindan un marco teórico para la praxis.
- Comparar diferentes modelos de interacción y comunicación
- Comparación de procesos comunicacionales según los ámbitos, el contexto y los protagonistas o participantes de los mismos.
- Escucha e incorporación de los aportes y sugerencias de los otros.
- Conocer y Comparar las diferentes Concepciones de Liderazgo y formas de ejercicio de la Autoridad.
- Desarrollar hábitos de análisis de situaciones y Toma de decisiones pertinentes.
- Revisar y comparar los conceptos estudiados con las propias posiciones respecto a la cultura y diversidad cultural.

Saberes Actitudinales

- Reflexión crítica del rol y la función específica del Técnico.
- Rescatar el valor y el compromiso de la función como mediador social y cultural.
- Reconocer la importancia del respeto por las diferencias.
- Valorar la escucha y facilitar la participación de los integrantes de un equipo de trabajo.
- Reconocer la importancia de las diferencias e interpretaciones variables en la comunicación con otros.
- Reconocer que hay más de un modo válido y respetable de relación con los semejantes
- Apertura a la convivencia social intensa y variada, esto conlleva al entrenamiento y predisposición a la tolerancia y distancia emocional óptima.

7. Derecho y legislación turística

Competencias

- Conocer los conceptos, principios y normas fundamentales del Sistema Jurídico (nacional e internacional) aplicables al Turismo y poseer suficiente habilidad procedimental como para llevar adelante las gestiones institucionales propias de la actividad.

Saberes Conceptuales

- Conocer los principios y fundamentos del Sistema Jurídico -nacional, provincial y municipal, aplicables al turismo.
- Conocer la existencia y el contenido de las principales normas reguladoras de la actividad turística

Saberes Procedimentales

- Comprender el contexto jurídico
- Saber cómo intervenir en los procesos de contratación de los distintos servicios turísticos
- Utilizar los códigos de conducta aprobados por las asociaciones profesionales del sector turismo.
- Poseer habilidad para llevar adelante las gestiones institucionales propias de la actividad.

Saberes Actitudinales

- Compromiso ético
- Capacidad de análisis y síntesis
- Resolución de problemas

8. Marketing Turístico

Competencias

- Poder integrar las estrategias y tácticas del marketing empresario con el marketing del destino.
- Saber definir los objetivos comerciales de la empresa, desarrollar y tomar decisiones sobre las estrategias comerciales y establecer políticas empresarias adecuadas a ellas
- Tener una marcada orientación de servicio al cliente

Saberes Conceptuales

- Conocer los principios básicos del marketing aplicado a los destinos turísticos
- Conocer las teorías y conceptos básicos de marketing turístico como: demanda, comportamiento del consumidor, mercado, segmentación, posicionamiento
- Conocer las herramientas y aplicaciones básicas como: creación de productos, determinación de precios, comunicación y distribución
- Conocer los diferentes tipos de clientes y sus necesidades

Saberes Procedimentales

- Poder elaborar análisis de mercado de empresas turísticas, considerando su entorno competitivo, sus objetivos y estrategias comerciales
- Anticiparse a las expectativas del cliente
- Aplicar las teorías y conceptos básicos sobre oferta y demanda a los diferentes tipos de empresas y mercados turísticos

- Diseñar en la práctica productos, precios, distribución y comunicación específicos

Saberes Actitudinales

- Creatividad
- Desenvolverse en las relaciones interpersonales
- Buscar soluciones a situaciones imprevistas

9. Gestión de Agencias de Viajes

Competencias

- Adquirir conocimientos en el ámbito de la producción, asesoramiento de las Agencias de Viajes.

Saberes Conceptuales

- Conocer la posición y el rol que cumplen las Agencia de Viajes en el sistema turístico
- Conocer los procedimientos operativos de las distintas empresas de distribución e intermediación turística y las relaciones entre sus áreas operativas.
- Conocer los procedimientos operativos correspondientes a las relaciones con sus clientes y sus proveedores.
- Conocer la aportación de las TICs en el funcionamiento de la empresa e instituciones de intermediación y su alto grado de integración en los procesos de producción.
- Conocimiento de los documentos básicos del sector.
- Conocimiento de los principios básicos del Marketing para Agencia de Viajes

Saberes procedimentales

- Coordinar y supervisar las actividades y la información de los departamentos de una empresa de intermediación.
- Seleccionar los proveedores más adecuados para garantizar la elaboración de un buen producto.
- Prestar asesoramiento al cliente.
- Buscar la información necesaria para asesorar al cliente.
- Utilizar los programas informáticos de gestión interna de las empresas y los programas específicos que rigen los procedimientos operativos en este tipo de empresas.
- Generar e interpretar la documentación asociada a la prestación de los servicios de intermediación.
- Asociar determinados productos/servicios con tipos de clientes

Saberes Actitudinales

- Promover el respeto, cuidado y responsabilidad para con las personas que depositan en el técnico su confianza.
- Resolución de problemas
- Aprendizaje autónomo
- Creatividad.
- Administración basada en valores éticos

10. Gestión de la Hospitalidad

Competencias

- Conocer los procedimientos operativos y de gestión en el ámbito de la hospitalidad

Saberes Conceptuales

- Conocer la posición y el rol que cumplen los alojamientos en el sistema turístico
- Conocer la terminología técnica empleada y documentos básicos en el campo del alojamiento.
- Conocer los procedimientos operativos de las empresas de alojamiento y su relación con otros servicios.
- .Conocer las diferencias operativas entre los distintos tipos de alojamiento y de los producto a ellas asociados.
- Conocer los efectos que tienen las nuevas tecnologías en los procedimientos operativos de las empresas de alojamiento.
- Conocimiento de los principios básicos del Marketing para Alojamiento

Saberes Procedimentales

- Coordinar y supervisar las actividades y la información de los departamentos de un alojamiento.
- Saber seleccionar los proveedores más adecuados para garantizar la elaboración de un buen producto.
- Aplicar técnicas encaminadas a optimizar el uso de la capacidad del alojamiento.
- Incorporar a los procedimientos operativos los criterios surgidos de los sistemas de calidad.
- Generar e interpretar la documentación asociada a la prestación de los servicios demandados por el cliente.
- Usar las herramientas informáticas.
- Asociar determinados productos/servicios hoteleros con tipos de clientes

Saberes Actitudinales

- Orientación de servicio al cliente
- Resolución de problemas
- Adaptación a nuevas situaciones
- Iniciativa y espíritu emprendedor

11. Sociología de las Empresas de Servicios

Competencias

- Se reflexiona a la empresa de servicios como un sistema social, constituida por los procederes activos de los sujetos, destinada a la provisión de bienes y servicios al mercado para la satisfacción de las necesidades de los agentes socializados en tanto consumidores de éste.
- Comprender la armonía y la integración de dicho sistema social y como relación de dominio y conflicto, articulada en un contexto sociohistórico más amplio que estructura y es estructurada

Saberes Conceptuales

- Organización formal e informal
- El comportamiento de los grupos de trabajo
- Poder y conflicto social en las organizaciones empresariales
- Personalidad y organización
- Liderazgo, moral y productividad
- Empresa, comunidad y sociedad

Saberes Procedimentales

- Comprender y explicar el funcionamiento de una empresa de servicios
- Organizar, articular y conducir una empresa de negocios en un contexto interactivo social más amplio

Saberes Actitudinales

- Adaptación a horizontes de incertidumbre y riesgo en un entramado sociohistórico denso y al mismo tiempo fluido
- Capacidad de análisis y síntesis
- Desarrollo del pensamiento crítico

12. Ingles I

Competencias

- Comprender el valor comunicativo del Inglés como Lengua de Comunicación Internacional
- Comunicarse en el idioma con personas de cualquier procedencia en situaciones de su especialidad

Saberes Conceptuales

- Los aspectos linguísticos, léxicos y funcionales a trabajar serán definidos a través del análisis de los contenidos específicos de cada una de las asignaturas. *(Language across the Curriculum)* .Estos aspectos se complejizaran y se ampliaran en cada uno de los niveles que se proponen en la Organización Curricular (Ingles I, II y III).

Saberes Procedimentales

- Comprender textos orales y escritos propios de su especialidad.
- Producir mensajes orales en función de sus necesidades inmediatas manejando los exponentes linguísticos, léxicos y funcionales presentados.
- Producir mensajes escritos propios al sector turístico
- Aplicar estrategias de aprendizaje propias del desarrollo de una lengua extranjera para favorecer el trabajo autónomo.

Saberes Actitudinales

- Disposición para aventurarse y arriesgarse a usar la lengua extranjera, considerando al error como parte del propio proceso de aprendizaje.
- Disposición favorable para el trabajo en pares y grupos cooperativos (entendiendo que este tipo de trabajo favorece y potencia la comunicación y el desarrollo de una lengua extranjera)
- Respeto por la diversidad

13. Gestión Económico Financiera de Empresas de Servicios Turísticos I

Competencias

- Elaborar e interpretar información económica necesaria para la toma de decisiones en las empresas de servicios turísticos.
- Utilizar las herramientas que brinda la contabilidad para la administración de una PyME.

Saberes Conceptuales

- El presupuesto de operaciones como herramienta de planificación.
- Estimación de Ingresos (precios y cantidades).
- Costos. Clasificación y determinación de los mismos.
- Herramientas para evaluar alternativas de costos: Punto de equilibrio y palanca operacional.

Saberes Procedimentales

- Tomar decisiones sobre precios, volúmenes y costos en empresas de servicios turísticos.
- Detectar oportunidades de mejora del desempeño económico de la empresa.
- Analizar implicancias económicas de las decisiones empresariales.

Saberes Actitudinales

- Capacidad de análisis y síntesis
- Razonamiento crítico
- Adaptación a nuevas situaciones

14. Gestión de la Información

Competencias

- Adquirir conocimientos y aplicar en situaciones concretas el uso de bases de datos para gestionar y administrar información de la empresa.
- Adquirir y aplicar conocimientos básicos de estadística descriptiva, al nivel de análisis univariado y bivariado.

Saberes Conceptuales

- Comprender el concepto de base de datos y su aplicación como herramienta de almacenamiento y administración de información (Tablas, Registro, campos, Consultas, Formularios, Informes).
- Comprender los conceptos básicos en relación a análisis estadístico de datos:
    - Análisis univariado: medidas de tendencia central, medidas de dispersión y medidas de oblicuidad.
    - Análisis bivariado: Tabulaciones cruzadas, estadísticos relacionados con la tabulación cruzada.

Saberes Procedimentales

- Diseñar y administrar bases de datos en función de las necesidades de información de la empresa.
- Utilizar softwares estadísticos para el procesamiento de información.

Saberes Actitudinales

- Compromiso ético
- Resolución de problemas
- Adaptación a nuevas situaciones
- Sistematicidad y continuidad en el tratamiento de la información

15. Gestión de la Restauración

Competencias

- Conocer los procedimientos operativos y de gestión en el ámbito de la gastronomía

Saberes Conceptuales

- Conocer la posición y el rol que cumple el servicio de alimentación en el sistema turístico
- Conocer los principales tipos de restauración en función de tipos de clientes.
- Identificar los aspectos básicos necesarios para la elaboración de una estrategia en el campo de las empresas de servicios gastronómicos.
- Conocer e identificar las principales tecnologías de alimentos.
- Conocer los principales parámetros y puntos críticos del servicio.
- Conocer de los principios básicos del Marketing para el servicio gastronómico

Saberes Procedimentales

- Planificar y controlar los procesos de producción.
- Gestionar la aplicación de las principales técnicas de servicio.
- Resolver las situaciones de conflicto en los puntos críticos del servicio.
- Aplicar técnicas encaminadas a optimizar el uso de la capacidad elaboración y servicio de alimentos y bebidas.
- Incorporar a los procedimientos operativos los criterios surgidos de los sistemas de calidad.
- Asociar determinados productos/servicios gastronómicos con tipos de clientes

Saberes Actitudinales

- Orientación de servicio al cliente
- Resolución de problemas
- Adaptación a nuevas situaciones
- Iniciativa y espíritu emprendedor

16. Ingles II

Competencias

- Comprender el valor comunicativo del Inglés como Lengua de Comunicación Internacional
- Comunicarse en el idioma con personas de cualquier procedencia en situaciones de su especialidad

Saberes Conceptuales

- Los aspectos linguísticos, léxicos y funcionales a trabajar serán definidos a través del análisis de los contenidos específicos de cada una de las asignaturas. *(Language across the Curriculum)* De este modo las necesidad lingüísticas se desprenderán de cada uno de los niveles planteados.

Saberes Procedimentales

- Comprender textos orales y escritos propios de su especialidad.
- Producir mensajes orales en función de sus necesidades inmediatas manejando con los exponentes linguísticos, léxicos y funcionales presentados.
- Producir mensajes escritos propios al sector turístico
- Aplicar estrategias de aprendizaje propias del desarrollo de una lengua extranjera para favorecer el trabajo autónomo.

17. Gestión Económico Financiera de Empresas de Servicios Turísticos II

Competencias

- Elaborar e interpretar información financiera necesaria para la toma de decisiones en las empresas de servicios turísticos.
- Utilizar las herramientas que brinda la contabilidad para la administración de una PyME.

Saberes Conceptuales

- La posición financiera de la empresa. El presupuesto de caja de corto plazo.
- Estimación de ingresos y egresos.
- Decisiones financieras.
- Análisis de las vinculaciones de los aspectos económicos y financieros en la empresa.
- Análisis de informes contables: el Estado de Resultados y el Estado de Situación Patrimonial.

Saberes Procedimentales

- Identificar operaciones que generan ingresos y egresos de fondos.
- Reconocer problemas de índole financiera.
- Analizar consecuencias operacionales y económicas de problemas financieros.
- Formular alternativas para el uso de las disponibilidades financieras.
- Elaborar e interpretar la información contenida en los distintos estados contables.

Saberes Actitudinales

a. Resolución de problemas
b. Aprendizaje autónomo

18. Gestión de Recursos Humanos

Competencias

- Coordinar personal en empresas de servicios turísticos propendiendo al cumplimiento de los objetivos organizacionales y al desarrollo personal en el ámbito del trabajo.

- Capacitar para la dirección y gestión de recursos humanos, teniendo en cuenta las diferentes actividades a realizar y potenciando las capacidades del personal dentro de las organizaciones.

Saberes Conceptuales

- Conocer los principales aspectos de la gestión de los recursos humanos.
- Conocer las herramientas que ayudan a optimizar la contribución del capital humano en las
- organizaciones.
- Conocer la influencia de la cultura organizativa y del entorno en la evolución de las organizaciones.
- Reconocer los valores dentro de la organización.
- Entender los factores de la motivación y comunicación.

Saberes Procedimentales

- Orientar las relaciones sociales en la organización.

Saberes Actitudinales

- Compromiso ético
- Desarrollo de Relaciones interpersonales
- Resolución de problemas
- Adaptación a nuevas situaciones

19. Práctica Empresarial Integrada

Competencias

- Resignificar los saberes conceptuales, procedimentales y actitudinales de las asignaturas vinculadas a la prestación de servicios turísticos.
- Capacidad para la toma de decisiones teniendo en cuenta todo el proceso desde la identificación del problema hasta la propuesta para su solución, su implementación y evaluación.

Saberes Conceptuales

- Desarrollo de criterios para la identificar oportunidades y amenazas de las empresas de servicios turísticos
- Aplicar principios básicos de la Dirección Estratégica
- Aplicar técnicas de resolución de conflictos
- Aplicar herramientas básicas de marketing y sistemas de información
- Aplicar los procedimientos operativos que correspondan al caso
- Aplicar metodologías para el diseño del servicio

Saberes Procedimentales

- Análisis del entorno y de las fortalezas y debilidades de la empresa
- Detectar cambios o situaciones de incertidumbre
- Utilizar todas las herramientas disponibles para tener la información necesaria para la toma de decisiones
- Planificar y coordinar los procedimientos operativos

Saberes Actitudinales

- Capacidad de análisis
- Resolución de conflictos
- Habilidades de negociación
- Iniciativa y creatividad

- Adaptación al medio laboral

20. Inglés III

Competencias

- Comprender el valor comunicativo del Inglés como Lengua de Comunicación Internacional
- Comunicarse en el idioma con personas de cualquier procedencia en situaciones de su especialidad

Saberes Conceptuales

- Los aspectos linguísticos, léxicos y funcionales a trabajar serán definidos a través del análisis de los contenidos específicos de cada una de las asignaturas. *(Language across the Curriculum)* De este modo las necesidad lingüísticas se desprenderán de cada uno de los niveles planteados.

Saberes Procedimentales

- Comprender textos orales y escritos propios de su especialidad.
- Producir mensajes orales en función de sus necesidades inmediatas manejando con los exponentes linguísticos, léxicos y funcionales presentados.
- Producir mensajes escritos propios al sector turístico
- Aplicar estrategias de aprendizaje propias del desarrollo de una lengua extranjera para favorecer el trabajo autónomo.

Saberes Actitudinales

- Disposición para aventurarse y arriesgarse a usar la lengua extranjera, considerando al error como parte del propio proceso de aprendizaje.
- Disposición favorable para el trabajo en pares y grupos cooperativos (entendiendo que este tipo de trabajo favorece y potencia la comunicación)
- Respeto por la diversidad

9. ORGANIZACIÓN DEPARTAMENTAL

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TURÍSTICOS

ÁREA	ORIENTACIÓN	ASIGNATURA
Teoría del Turismo y la Recreación	*Ocio y Tiempo Libre y Recreación*	-Teoría del Turismo
Servicios Turísticos	*Prestaciones Turísticas*	-Administración de Organizaciones Turísticas -Gestión de Agencias de Viajes -Gestión de la Hospitalidad -Gestión de la Restauración
	Psicosociologia de Organizaciones Turísticas	- Psicología Social de las Organizaciones de Servicios - Sociología de las Empresas de Servicios
	Legislación y Reglamentación Turística	-Derecho y Legislación Turística
Economía del Turismo	*Marketing Turístico*	- Marketing turístico - Gestión de la Información
	Administración y Economía de Empresas de Servicios Turísticos	-Gestión Económico Financiera de Empresas de Servicios Turísticos I -Gestión Económico Financiera de empresas de Servicios Turísticos II - Economía del Turismo - Gestión de Recursos Humanos
Integración de Servicios Turísticos		- Práctica Empresarial Integrada

DEPARTAMENTO DE RECURSOS TURÍSTICOS

ÁREA	ORIENTACIÓN	ASIGNATURA
Recursos Naturales		- Patrimonio Natural Regional
Recursos Culturales		- Patrimonio Cultural Regional

10. REQUISITOS DE INSCRIPCIÓN Y ACREDITACIÓN

10.1. Condiciones de Inscripción

Para inscribirse en la Carrera **Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos** será necesario presentar certificado de estudios secundarios completos.

10.2 Condiciones de Acreditación

Pérdida de la condición de regularidad en las asignaturas

Considerando que la Tecnicatura en Empresas de Servicios Turísticos es una carrera de cursado a término en la localidad de Junín de los Andes, la pérdida de la condición de regularidad en las asignaturas implica lo siguiente:

- Los alumnos que pierdan la regularidad por resultar desaprobados en la examen parcial y en su instancia recuperatoria, deberán rendir la asignatura en carácter de libre, en la sede Neuquén de la Facultad de Turismo.

Los alumnos serán notificados de estas condiciones al momento de su inscripción en la carrera.

Las autoridades de la Facultad estarán facultadas para resolver cualquier situación excepcional que hubiere de ser atendida, en el marco de los procedimientos de seguimiento y evaluación del presente proyecto y de la normativa vigente de la Universidad Nacional del Comahue.

Condiciones de Acreditación de las Jornadas Académicas de contextualización y resignificación de lo local

Las *Jornadas Académicas* de contextualización y resignificación de lo local serán acreditadas de acuerdo a las condiciones establecidas en cada una de ellas por los distintos grupos de cátedra..

Condiciones del Taller de Tecnologías para la Gestión Empresaria

Los Talleres de Tecnologías para la Gestión Empresaria serán acreditados de acuerdo a las condiciones establecidas en cada uno de ellos por los distintos grupos de cátedra.

10.3. Certificación

Al finalizar la Tecnicatura y habiendo cumplido con todos los requisitos en tiempo y forma, la Universidad Nacional del Comahue otorgará el diploma correspondiente.

10.4. Sistema de Correlatividades

Asignatura		Para acreditar, Tener aprobada asignatura:	
		Correlativa *directa*	**Correlativa *indirecta***
1	Teoría del Turismo	–	–
2	Patrimonio Natural Regional	–	–
3	Patrimonio Cultural Regional	–	–
4	Administración de Organizaciones Turísticas	–	–
5	Economía del Turismo	**-**	–
6	Sociología de las Empresas de Servicios	**-**	–
7	Derecho y Legislación Turística.	**-**	–
8	Marketing Turístico	**-**	–
9	Gestión de Agencias de Viajes	**1, 2, 3, 4,**	**-**
10	Gestión de la Hospitalidad	**1, 2, 3, 4**	**-**
11	Psicología Social de las Organizaciones de Servicios	**1, 2 , 3, 4**	**-**
12	Inglés I	**1, 2 , 3, 4**	**-**
13	Gestión Económico Financiera de Empresas de Servicios Turísticos I	**5, 6, 7, 8**	***1, 2 , 3, 4***
14	Gestión de la Información	**5, 6, 7, 8**	***1, 2 , 3, 4***
15	Gestión de la restauración	**5, 6, 7, 8**	***1, 2 , 3, 4***
16	Inglés II	**12, 5, 6, 7, 8**	***1, 2 , 3, 4***
17	Gestión Económico Financiera de empresas de Servicios Turísticos II	**9, 10, 11, 13**	***5, 6, 7, 8***
18	Gestión de Recursos Humanos	**9, 10, 11**	***5, 6, 7, 8***
19	Práctica Empresarial Integrada	**9, 10, 11, 13, 14, 15**	***5, 6, 7, 8***
20	Inglés III	**1,2, 3, 4, 16**	***5, 6, 7, 8, 12***

11. METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE

Para la concreción de los lineamientos de la estructura profunda del Plan de Estudios de la Tecnicatura se deberán considerar una serie de principios generales en los distintos niveles de la carrera.

De acuerdo a los principios de currículo de matriz abierta, en el primer nivel se realizará la provisión de conceptos y procedimientos claves para lograr:

- *Riqueza y rigurosidad* para pasar de un pensamiento parcelado a un pensamiento complejo y
- *Recursividad* que permita romper secuencias unidireccionales y significar lo aprendido en el contexto donde se lo utiliza

A través de una *mediación* pedagógico didáctica que: ejercite el cuestionamiento; el enfoque multiperspectivo, el planteamiento hipotético y la previsibilidad. Formando las bases de una ética profesional basada en el respeto por la diferencia; la solidaridad intelectual y la honestidad.

En el primer nivel de la carrera se pretende:

- mantener, recuperar o desarrollar el habito de interrogación
- complejizar datos para que la información permita desarrollar los saberes que están incluidos en las **competencias:** saberes que orientan la acción
    - saberes conceptuales (que)
    - saberes procedimentales (como)
    - saberes actitudinales (estar dispuesto, interesado)
- permitir y afianzar el conocimiento comprensivo a partir de las **habilidades cognitivo lingüísticas:** describir; definir, explicar.

Mediante el ejercicio de estas habilidades se ponen las bases para **el desarrollo del pensamiento estratégico,** de manera de formar técnicos capaces para la toma de decisiones en contexto de altos niveles de turbulencia. En el segundo nivel de la carrera, a partir de la vertebración del proceso de enseñanza aprendizaje en los conceptos de:

- **Intervención; contradicción; conflicto**

Se recuperan los procedimentales de la *Observación y clasificación* y se afianzan las habilidades cognitivo lingüísticas trabajadas en el nivel anterior, se pretende lograr una habilidad más compleja: la argumentación. Para esto, en este nivel debe desarrollarse una autonomía mediada o asistida por los docentes en el marco de la actividad profesional específica en el ámbito de intervención que será su campo de trabajo cotidiano: las empresas de servicios turísticos. El uso de situaciones problemáticas reales para poner en juego las competencias alcanzadas según su pertinencia en ese contexto (acción estratégica) resultarán de vital importancia. Es deseable que tas situaciones problemáticas estén informadas por experiencias directas, como también acopiadas en distintas fuentes de consulta. En este mismo sentido el acercamiento de profesionales de distintos ámbitos es en este nivel, resulta esencial.

En un momento en que se hace necesaria la innovación curricular, es bueno recordar:

"El desarrollo curricular se completa en la mejora de los docentes. No se dan cambios en el curriculum sin que se registren los correspondientes cambios entre los enseñantes. (Hargreaves) Pero podríamos agregar algo más. Para que la nueva cultura vaya enraizando no sólo debe enunciarse, no sólo deben desarrollarse nuevas experiencias, sino que es preciso que se interrumpa la reproducción de la anterior". (Joan Rué)

Sistema de tutorías

La modalidad de instrucción que recibirán los alumnos implica una tarea compartida: Se dictarán clases teórico-prácticas por parte del docente a cargo de la asignatura. Y, asimismo será desarrollada en forma paralela, un sistema de tutorías a cargo de tutores designados por el equipo docente a cargo de cada asignatura.

El equipo de tutores estará conformado por profesionales, docentes de la Facultad de Turismo. El tutor deberá tener las competencias técnicas específicas requeridas para cada asignatura, así como también competencias respecto al trabajo cooperativo, manejo de grupo, etc.

Los tutores deberán acompañar a los alumnos durante el desarrollo de las clases, realizar tareas de mediación pedagógica entre los alumnos y el docente, facilitar un acercamiento y entendimiento con los soportes educativos provistos por la asignatura, atender consultas para lograr una profundización en el tratamiento de los temas de cada asignatura.

El tutor trabajará en forma conjunta y coordinada con el docente a cargo de la asignatura, compartiendo tareas de preparación de clases y elaboración de material pedagógico, de definición de instrumentos de evaluación, y de seguimiento en general del proceso de aprendizaje de los alumnos.

Sistema de asesoría pedagógica

Se prevé un sistema de asesorías pedagógicas que tenga como objetivo facilitar el diseño y puesta en prácticas de estrategias para aprender y enseñar.

La coordinación de la tarea de asesoría pedagógica estará a cargo de un profesional con un perfil docente capaz de realizar la organización, planificación y evaluación adecuada de cada una de las actividades que se desarrollen en el marco de este Proyecto.

Deberá poseer sólidos conocimientos pedagógicos, provenientes de su formación y experiencia.

El asesor pedagógico desarrollará las siguientes tareas

- Actuar de nexo entre el equipo docente y la Coordinación de la carrera
- Participar en el proceso general del seguimiento del proyecto, desarrollando estrategias de enseñanza y aprendizaje, asistiendo en esta tarea a docentes, tutores y alumnos
- Realizar registros sobre el proceso de enseñanza –aprendizaje que permitan orientar a los docentes y tutores
- Reportar a la coordinación general un informe sobre logros y dificultades del proyecto y desempeño de los docentes.

Modulación de las Asignaturas para la Integración de Contenidos:

1er. Cuatrimestre:

- Patrimonio Natural Regional/Patrimonio Cultural Regional
- Teoría del turismo/ Administración de organizaciones Turísticas

2do. Cuatrimestre:

- Economía del Turismo/ Derecho y Legislación Turística
- Marketing Turístico / Psicología Social de las Organizaciones de Servicios

3er. Cuatrimestre:

- Gestión de Agencias de Viajes/ Ingles I
- Sociología de las Empresas de Servicios /Gestión de la Hospitalidad

4to. Cuatrimestre:

- I Gestión Económico Financiera de Empresas de Servicios Turísticos I /Gestión de la Restauración
- Gestión de la Información/Ingles II

5to. Cuatrimestre:

- Gestión Económico Financiera de Empresas de Servicios Turísticos II/ Práctica Empresarial Integrada
- Gestión de Recursos Humanos/ Inglés III

12. ADHESIONES INSTITUCIONALES

Para el desarrollo de esta propuesta, se coordinaron esfuerzos con organismos con competencia en los aspectos educativos y en la prestación de servicios turísticos en el Corredor de los Lagos, tales como el Consejo Provincial de Educación, la Subsecretaría de Turismo y el Municipio de Junín de los Andes para conformar un equipo técnico que diera respuesta a las demandas y necesidades planteadas. Como resultado de esta innovadora articulación interinstitucional, la fase de elaboración del Perfil Profesional se ha trabajado en forma integral considerando:

- Las demandas de mejora de la calidad de los servicios turísticos en el Corredor de los Lagos.
- La orientación de la oferta educativa en el diseño de las ***competencias básicas necesarias para la intervención en empresas de servicios***, haciendo hincapié en el desarrollo de habilidades de operación y gestión de diferentes clases de empresas turísticas: alojamiento, agencias de viajes, restauración y transporte .
- Una posible articulación de esta carrera de pregrado con una carrera de Grado dedicada a la Gestión de Empresas de Servicios Turísticos.

En el proceso de diseño se han ido ordenando y asumiendo las obligaciones por parte de los actores responsables de la propuesta:

Universidad Nacional del Comahue – Facultad de Turismo: designación de personal docente para el diseño curricular , dictado de asignaturas, emisión del título y certificaciones, coordinación académica.

Consejo Provincial de Educación – Dirección General de Nivel Superior: aporte de infraestructura, financiamiento de la carrera (viáticos, docentes, tutores, coordinación local), celebración de convenios con los municipios del Corredor de los Lagos y organizaciones locales, espacio físico para el dictado de la carrera.

Subsecretaría de Turismo: colaboración del personal con experiencia en la zona para el diseño curricular, aporte institucional en los espacios extracurriculares, opinión sobre el perfil productivo de la zona.

Municipio de Junín de los Andes: disponibilidad de espacio para el dictado de la carrera, apoyo logístico para el desarrollo de las Jornadas Académicas y los Talleres de Tecnologías para la Gestión Empresarial, difusión.