Ministerio de Educación
Universidad Tecnológica Nacional
Rectorado

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

LICENCIATURA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

- CICLO DE LICENCIATURA - MODALIDAD A DISTANCIA -

EN EL ÁMBITO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL

Buenos Aires, 27 Junio de 2013.-

VISTO la Ordenanza N° 1368 que aprobó el diseño curricular de la Licenciatura en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras - Ciclo de Licenciatura - Modalidad a distancia, en el ámbito de la Universidad Tecnológica Nacional, y

CONSIDERANDO:

Que por Nota N° 1555/2013, la Dirección Nacional de Gestión Universitaria del Ministerio de Educación, observó que en el diseño curricular de la carrera en su apartado ***4.3. Requisitos de Ingreso***, no se especifica duración de los títulos que se estipulan como pre-requisito de ingreso.

Que en virtud de continuar con el trámite correspondiente a la solicitud de validez del título de la mencionada carrera, se realizan los cambios solicitados por esa Dirección en el diseño curricular.

Que la Comisión de Enseñanza analizó las observaciones planteadas y aconsejó su modificación.

Que el dictado de la medida se efectúa en uso de las atribuciones otorgadas por el Estatuto Universitario.

Ministerio de Educación
Universidad Tecnológica Nacional
Rectorado

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

Por ello,

EL CONSEJO SUPERIOR DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL

ORDENA:

ARTÍCULO 1°.- Modificar el Diseño Curricular de la carrera Licenciatura en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras - Ciclo de Licenciatura - Modalidad a distancia – para todo el ámbito de la Universidad Tecnológica Nacional.

ARTÍCULO 2°.- Derogar la Ordenanza N° 1368.

ARTÍCULO 3°.- Regístrese. Comuníquese y archívese.

ORDENANZA N° 1396

Ing. HÉCTOR CARLOS BROTTO
RECTOR

A.U.S. RICARDO F. O. SALLER
Secretario del Consejo Superior

UTN
mgb

Ministerio de Educación
Universidad Tecnológica Nacional
Rectorado

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

ANEXO I

ORDENANZA Nº 1396

APRUEBA EL DISEÑO CURRICULAR PARA LA CARRERA LICENCIATURA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS - CICLO DE LICENCIATURA - MODALIDAD A DISTANCIA EN EL ÁMBITO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL

ÍNDICE

1.-	FUNDAMENTACIÓN	Pág. 4
2.-	OBJETIVOS	Pág. 6
	2.1.- Objetivos Generales	Pág. 6
	2.2.- Objetivos Específicos	Pág. 6
3.-	PERFIL DEL EGRESADO	Pág. 7
	3.1.- Alcances del Título	Pág. 8
4.-	ORGANIZACIÓN DE LA CARRERA	Pág. 9
	4.1.- Duración	Pág. 9
	4.2.- Título	Pág. 9
	4.3.- Requisitos de Ingreso	Pág. 9
5.-	METODOLOGÍA DE LA ENSEÑANZA	Pág. 9
	5.1.- Concepción del Aprendizaje	Pág. 9
	5.2.- Perfil Docente	Pág. 15
	5.3.- Evaluación	Pág. 17
	5.4.- Bibliografía	Pág. 20
	5.5.- Reglamento de Estudios	Pág. 20
6.-	ORGANIZACIÓN ACADÉMICA DEL CURRÍCULO	Pág. 21
	6.1.- Estructura por Áreas de Conocimiento	Pág. 21
	6.2.- Tronco Integrador	Pág. 22
	6.3.- Asignaturas Electivas	Pág. 22
	6.4.- Tesina	Pág. 23
	6.5.- Plan de Estudios	Pág. 24
	6.6- Régimen de Correlatividades	Pág. 26
	6.7.- Programas Sintéticos	Pág. 27

Ministerio de Educación
Universidad Tecnológica Nacional
Rectorado

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

DISEÑO CURRICULAR DE LA CARRERA

LICENCIATURA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

- CICLO DE LICENCIATURA - Modalidad a Distancia -

1- FUNDAMENTACIÓN

El crecimiento de la actividad turística y hotelera en el mundo y especialmente en nuestro país en las últimas décadas, determinó que se incorporaran una gran cantidad de nuevos perfiles profesionales en dichas áreas.

Como consecuencia de este crecimiento, la oferta de carreras de grado en turismo y hotelería es insuficiente frente a la creciente demanda nacional de personal idóneo en dichas áreas. También es pertinente mencionar que existe solamente un ciclo de licenciatura con modalidad a distancia, orientado a las actividades mencionadas, fuera del ámbito de la Universidad Tecnológica Nacional (UTN).

En la provincia de Mendoza se vienen formando recursos humanos idóneos para los distintos niveles operativos de las empresas, que constituyen una respuesta adecuada a las demandas del sector, gracias a la creación e implementación de la *Tecnicatura en Gestión de Empresas Turísticas* (Ordenanza Nº 940 y Resolución Nº 622/02) y de la *Tecnicatura en Gestión de Empresas Hoteleras* (Ordenanza Nº 963 y Resolución Nº 1194/04).

Por otro lado, la experiencia adquirida en el uso de las TIC permite formular una propuesta realizable para la *Creación de un Ciclo de Licenciatura en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras con modalidad de dictado a distancia.* Este ciclo de licenciatura busca dar respuesta a la creciente demanda de personal calificado y al reclamo de numerosos egresados de carreras de Técnico Superior en Hotelería y en Turismo que pretenden continuar sus estudios accediendo a una carrera de grado.

Uno de los principales objetivos de la carrera es lograr que los graduados adquieran competencias generales y específicas que los posicione como colaboradores en la gestión de las empresas y autogestionadores de sus propios emprendimientos.

La actividad turística y hotelera, globalizada por su propia naturaleza, se apoya necesariamente en el uso de las TIC. Por tal motivo sus profesionales requieren actualizarse continuamente en el uso de diferentes programas de aplicación y

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

herramientas de hardware disponibles. Este es otro factor que debe considerarse para la inserción exitosa de los egresados en el campo laboral y que, vale la pena destacar, es soporte de la modalidad a distancia elegida para este ciclo.

En síntesis, la carrera propuesta incorpora algunas disciplinas que hacen al perfil profesional demandado: un graduado que pueda gestionar en un universo globalizado y con cambios sostenidos que requieren estrategias profesionales.

El futuro de esta actividad es muy promisorio según datos de la Organización Mundial de Turismo. La actividad turística generó 919 mil millones de dólares a nivel mundial en el año 2010 en tanto que la llegada de turistas internacionales creció un 4% en el año 2011 alcanzando la cifra de 980 millones de viajeros.

En nuestro país se estima que aproximadamente 1.2 millones de personas trabajan en el sector y que más de 5 millones de extranjeros llegan anualmente según las cifras del Ministerio de Turismo de la Nación. En función de las cifras mencionadas es de esperar que la necesidad de personal capacitado en el sector turístico y hotelero no solo se sostenga sino que aumente.

Son numerosos los proyectos de construcción de nuevos hoteles para los próximos años en todo el país. Por ejemplo, la ciudad de Buenos Aires sumará 36 nuevos hoteles antes de 2013 creando más de 2500 puestos de trabajo. Asimismo debe destacarse el surgimiento de empresas de turismo virtuales que presentan un modelo innovador y creativo para el usuario.

La perspectiva descripta permite afirmar que la actividad turística y hotelera está creciendo a buen ritmo y que su desarrollo requiere perfiles profesionales cada vez más exigentes. Con esta carrera se pretende adecuar el perfil del egresado a los requerimientos de las empresas que ofrecen servicios de turismo y hotelería.

Esta oferta educativa propone un modelo pedagógico que incorpora recursos basados en las TIC que facilitan el aprendizaje, permiten la actualización permanente de contenidos y no se ven limitadas por restricciones geográficas y temporales que son inherentes a la modalidad presencial.

La Educación a Distancia es un instrumento pedagógico, que permite atender la renovación curricular y las demandas de la época basándose en las TIC, donde se incorpora texto, imágenes, sonido, video y se trabaja en forma sincrónica o asincrónica contribuyendo al desarrollo de esta modalidad de educación.

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

Para elaborar la presente propuesta se ha tenido en cuenta la Ley de Educación Superior Nº 24521/95, la Resolución Ministerial Nº 1717/04, las Disposiciones 1/10 y 1/12 que regulan la Educación a Distancia, la Ordenanza 1133 que determina los lineamientos de programas y carreras con modalidad de educación a distancia en la UTN, la Declaración de la UNESCO (1999), el Proyecto Tuning internacional, la Conferencia Mundial sobre Educación para Todos (Jomtien, 1990) y el Foro Mundial de Educación de Dakar (2000).

2- OBJETIVOS

2.1- Objetivos Generales

- Formar profesionales del Turismo y la Hotelería que cuenten con las herramientas necesarias para gestionar una empresa en crecimiento así como también acceder a niveles de dirección de mayor responsabilidad y jerarquía.
- Ampliar la oferta formativa universitaria respondiendo a demandas del medio.
- Abordar las disciplinas conducentes a desarrollar los contenidos, tanto conceptuales como procedimentales, que completen la formación adquirida previamente en las Tecnicaturas Superiores.
- Formar profesionales en una modalidad que libera al estudiante de las restricciones geográficas y temporales inherentes a la educación presencial.

2.2- Objetivos Específicos

- Formar a los estudiantes en áreas de ciencias básicas, de ciencias aplicadas, de tecnología, de gestión y profesional específica vinculadas con el turismo y la hotelería.
- Proporcionar herramientas para la formación y capacitación continua a los profesionales egresados.
- Formar profesionales en turismo y hotelería con suficiencia ética y profesional.

Al finalizar el ciclo, los egresados serán capaces de:

- Interpretar las tendencias del mercado turístico y hotelero a partir de prácticas de indagación y sistematización de la información basada en los métodos de las ciencias sociales.

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

- Utilizar distintas técnicas para comunicar los resultados de las prácticas mencionadas previamente.
- Generar criterios propios para el diseño de productos turísticos, evaluación de proyectos de inversión y planificación de estrategias de negocios.
- Elaborar, desarrollar, fundamentar y poner en marchar planes de negocios e ideas innovadoras.
- Utilizar las herramientas que brinda la oratoria para optimizar las presentaciones orales y lograr una mejor comunicación con el público.
- Conocer aspectos relevantes vinculados con los conceptos de calidad, gestión, organización, proceso y producto.
- Conocer y evaluar los condicionamientos económicos, jurídicos, tecnológicos, culturales, sociales y políticos que influyen en el mundo laboral.
- Incorporar las herramientas tecnológicas en su actividad profesional.
- Reconocer valores y actitudes en el comportamiento de las organizaciones, su impacto en las relaciones interpersonales y en la vinculación con el medio.
- Comprender textos en inglés y lograr comunicarse con angloparlantes en situaciones específicas.
- Adquirir las herramientas para la gestión de ingresos y la toma de decisiones de inversión teniendo en cuenta las modalidades del mercado financiero argentino.
- Comprender al turismo como un recurso que permite analizar los componentes del desarrollo sostenible, la conservación del ambiente y el fortalecimiento de las culturas locales.
- Desarrollar un modelo de organización y gestión de un Centro de Información.
- Comprender el concepto de costo económico y contable.
- Conocer la función que cumple la contabilidad de costo como sistema de información para los niveles de decisión de la empresa.
- Identificar los distintos sistemas de costeo, sus usos y aplicaciones generales y su incidencia sobre los resultados, según las características técnicas y operativas de la empresa.
- Adquirir herramientas de la gestión.
- Relacionar la formulación de políticas gubernamentales con la modalidad de funcionamiento de la actividad turística.

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

3- PERFIL DEL EGRESADO

Este perfil profesional engloba:

- La función proyectual que conjuga los aspectos creativos con los técnicos en la concepción final del diseño de un producto turístico, de un proyecto de inversión o de estrategias de negocios.
- La función de gestión que hace referencia a las acciones de administrar, coordinar y planificar los recursos humanos, materiales y económicos, desde la concepción del proyecto hasta su finalización. Esta función requiere relacionar las tecnologías disponibles con el conocimiento de las distintas áreas de la organización, las variables macro y micro-económicas y los marcos jurídicos laborales.
- La formación polivalente del licenciado que le permite una gran movilidad dentro de la actividad turístico/hotelera y lo prepara para trabajar interdisciplinariamente y en equipo y para continuar su formación a lo largo de toda su vida profesional.

Los roles del licenciado podrán ser, en distintas etapas de su carrera, desde fuertemente específicos hasta marcadamente globales y de gestión. Esta dinámica es función del tamaño, contenido tecnológico y tipo de emprendimiento turístico/hotelero en el que se desempeñe. En organizaciones de gran tamaño participa dentro del equipo de gestión (trabajo en grupos, en células, etc.) en tanto que su participación se incrementa en aspectos estratégicos y en la toma de decisiones a medida que el tamaño de la empresa disminuye.

También es competente en la gestión de sus actividades específicas y la de sus subordinados y por tal razón podrá actuar en la generación, concreción y gestión de emprendimientos individuales o grupales. Para desempeñarse en estas áreas y actividades desarrolla un saber hacer complejo en el que se movilizan conocimientos, valores, actitudes y habilidades de carácter tecnológico, social y personal que definen su identidad profesional.

En síntesis, el Licenciado en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras equilibra la indispensable formación general con la formación específica requerida para:

- Desarrollar e implementar proyectos turísticos y hoteleros tanto en el ámbito público como el privado.
- Acceder a niveles gerenciales y de decisión en empresas de mediano y gran tamaño.

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

- Llevar adelante emprendimientos de consultoría especializadas en Turismo y Hotelería.

3.1- Alcances del Título

El egresado de la Licenciatura en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras estará capacitado para:

- Diseñar productos turísticos, proyectos de inversión y estrategias de negocios.
- Gestionar los recursos humanos, materiales y económicos, desde la concepción del proyecto hasta su finalización.
- Planificar y ejecutar programas de gestión turística y hotelera tanto en el ámbito público como en el privado.
- Gerenciar empresas turísticas y hoteleras estableciendo políticas, objetivos y mecanismos de evaluación y control.
- Asesorar en desarrollo de proyectos turísticos y hoteleros tanto en el ámbito público como el privado.
- Participar y/o gestionar trabajos de investigación en Turismo y Hotelería en todas sus facetas.
- Integrarse a equipos interdisciplinarios dentro de la actividad turístico/hotelera.

4.- ORGANIZACIÓN DE LA CARRERA

4.1.-Duración

La carrera tiene una duración de DOS (2) AÑOS implementados en cuatro (4) cuatrimestres con una carga horaria total de MIL DOSCIENTAS (1200) HORAS RELOJ.

4.2- Título

"Licenciado en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras"

4.3- Requisitos de Ingreso

Podrán ingresar al Ciclo de Licenciatura en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras:

- Aquellos aspirantes que posean título de Técnico Superior en Turismo y/o Hotelería de Universidades reconocidas y/o Institutos de Enseñanza Superior reconocidos por

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

la autoridad educativa de la jurisdicción con planes de estudio que posean una carga horaria no menor a 1800 horas reloj y un mínimo de tres (3) años de duración.

5.- METODOLOGÍA DE LA ENSEÑANZA

5.1- Concepción del Aprendizaje

- Descripción del modelo educativo

El ciclo de licenciatura se fundamenta en un modelo de enseñanza mediacional que entiende que entre la enseñanza y el aprendizaje, existen mediaciones. La sola existencia de la enseñanza no implica que se produzca el aprendizaje (principal diferencia respecto de los modelos causales) sino que la enseñanza es una condición necesaria pero no suficiente para que se promueva el aprendizaje. El alumno aprende porque es capaz de hacer algo por sí mismo con lo que se le ofrece a través de la enseñanza. Desde esta perspectiva, la actividad del propio alumno explica el aprendizaje.

El modelo de enseñanza mediacional implica pasar de una concepción causal de la relación entre enseñanza y aprendizaje a una concepción que asume mediaciones entre las acciones del docente y los avances de los estudiantes: mediaciones de carácter cognitivo (resultantes de los procesos psicológicos mediante los cuales los estudiantes intentan la comprensión, logran una representación mental del nuevo contenido y su integración con elementos disponibles de su estructura cognitiva) y mediaciones sociales (derivadas de la estructura social del aula y de las interacciones a través de las cuales el conocimiento se pone a disposición y se comparte).

Por tanto se puede pensar la enseñanza como un intento de ofrecer un conocimiento cuya apropiación efectiva depende de las actividades desarrolladas por el destinatario y que no exime al docente de sus responsabilidades sobre el aprendizaje de los estudiantes a quienes ayuda a dirigir sus esfuerzos para aprender.

Las investigaciones en el campo de la psicología del aprendizaje y de la psicopedagogía evidencian la disociación existente entre lo que enseña el maestro y lo que aprende el alumno. Muchas teorías proponen que el aprendizaje depende fundamentalmente de la actividad del alumno y tienden a redefinir el papel del maestro: un creador de situaciones de aprendizaje y organizador del trabajo escolar en lugar de un dispensador del saber. Con esta visión se pasa de la imagen de un saber transmitido a

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

través del discurso magistral a la imagen de un saber construido mediante una actividad orientadora.

En función de lo anterior hemos considerado que un modelo pedagógico adecuado para esta carrera debe estar centrado en el alumno y orientado a asistirlo en la consecución de sus objetivos mediante un acompañamiento personalizado.

Los roles del profesor y del estudiante se modifican como consecuencia del aumento de las fuentes de información, la cantidad de conocimientos disponibles, la necesidad de que los alumnos se instruyan continuamente a lo largo de su vida y la diversificación de las necesidades de la sociedad actual. Los docentes dejan de ser los únicos emisores del conocimiento para orientar a los alumnos en los procesos de construcción de conocimiento que se realizan mediante las aportaciones del propio profesor, la interacción con el resto de los compañeros de estudio y el trabajo con fuentes de información en múltiples soportes.

El modelo pedagógico se apoya en el esfuerzo del alumno que tiene un rol más activo y participativo durante todo el proceso formativo ya que puede administrar su ritmo de estudio dentro de un calendario establecido. Hacer compatibles los intereses personales de cada estudiante con sus actividades cotidianas es una de las ventajas que ofrece este modelo pedagógico.

Un componente fundamental en el que se apoya este modelo son los materiales didácticos creados específicamente para la carrera y que, con la orientación del docente, facilitan el aprendizaje del alumno. El diseño de los materiales didácticos es coherente con una enseñanza que persigue una construcción significativa del conocimiento y que pone el acento en la interacción entre profesores y estudiantes y estudiantes entre sí. Esta interacción se logra a través de actividades compartidas y de diálogos que ocurren en el marco de los distintos formatos que se ofrecen para la comunicación entre los participantes.

En síntesis, se prioriza la actividad del alumno en la construcción de los conocimientos. Esta actividad estará mediada por las acciones de los docentes y los recursos didácticos disponibles. La interacción del sujeto con el objeto de conocimiento, con sus compañeros y con los docentes es la que permite la producción de nuevos significados y aprendizajes.

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

En este sentido, es fundamental apoyarse en el trabajo colaborativo para afianzar las relaciones entre pares, compartir experiencias y conocimientos y aprender a partir de los intercambios que se generen.

- Explicitación del desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje

a) Caracterización de la situación de aprendizaje

La propuesta formativa a distancia para esta carrera, en sintonía con el modelo pedagógico en el que se sustenta, favorece el aprendizaje a través de situaciones problemáticas vinculadas con la vida profesional. Los conocimientos y la cantidad y calidad de información puesta a disposición se han establecido en función de los perfiles de los estudiantes y del tiempo que se prevé para cada curso.

Para la determinar la duración de cada asignatura se computó las horas de trabajo invertidas por el estudiante en toda la actividad que realizará en su proceso de aprendizaje en las que se tuvo en cuenta el tiempo de lectura y estudio así como también el necesario para realizar las actividades (trabajos en grupo, planificación, realización de trabajos prácticos, participación en el aula virtual y realización de actividades integradoras).

Los recursos, las herramientas y los materiales didácticos son aspectos asociados al proceso de construcción del texto presentado efectivamente a los estudiantes.

Por otro lado entendemos que los materiales curriculares son el conjunto de medios, objetos y artefactos elaborados específicamente para facilitar el desarrollo de procesos educativos en las instituciones. Por tal motivo el estudiante contará con las fichas de cátedra o clases escritas por los docentes en los que encontrará el marco general de la disciplina, la fundamentación de la asignatura y la problematización de situaciones en las que deba poner en juego los aprendizajes adquiridos y la creatividad para relacionar y conjugar saberes para los planteos y resoluciones. Además contendrán las orientaciones bibliográficas para que el estudiante amplíe los conceptos trabajados.

Estos elementos constituyen medios auxiliares para la representación, para la ejecución y el control de la acción que aplicará el estudiante en situaciones dadas.

Estas fichas de cátedra brindan conocimientos, modelos explicativos de carácter provisional y herramientas de autoaprendizaje que ejercitan a los alumnos en el análisis de problemas, la investigación documental, en la interpretación de tablas y gráficos, en la

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

preparación de informes, en la elaboración de archivos bibliográficos, en el desarrollo de la comunicación oral y escrita y en general, en los métodos de trabajo intelectual transferibles a la labor profesional.

La situación de aprendizaje se complementa con seminarios presenciales concebidos como instancias académicas de estudio de problemas relevantes para la formación. En estos seminarios se incluye la reflexión crítica de las concepciones o supuestos previos sobre problemas que los estudiantes tienen incorporados como resultado de su propia experiencia, para luego profundizar su comprensión a través de la lectura y el debate de materiales bibliográficos o de investigación. Estas unidades permiten el cuestionamiento del pensamiento práctico y ejercitan a los participantes en el trabajo reflexivo y en el manejo de literatura específica, como usuarios activos de la producción del conocimiento.

También se prevé el acompañamiento de un tutor para cada alumno de la carrera a fin de asegurarles la disponibilidad y certeza de los cronogramas con el tiempo suficiente para que puedan planificar y acceder a los espacios sincrónicos de los seminarios y organizar así sus actividades para las evaluaciones finales.

b) Criterios metodológicos

Cada una de las asignaturas que integra el Plan de Estudios tiene una estructura basada en tres ejes: conocimientos teóricos, producción individual e interacciones entre docente y alumnos y entre pares.

Por lo expuesto se trabajará sobre situaciones problemáticas pensadas para que el estudiante acceda a la construcción conceptual que necesita para abordar los contenidos y prácticas propias de la actividad profesional.

Se recurrirá a las TIC para socializar las producciones individuales y trabajar colaborativamente en forma sincrónica y asincrónica.

El trabajo sincrónico será soportado por la aplicación Blackboard Collaborate y por el sistema de videoconferencias de la Universidad Tecnológica Nacional que permiten que el docente exponga un tema con las herramientas de una clase presencial. Es posible definir una estrategia didáctica expositiva como la forma de planificar, organizar y desarrollar acciones propias del proceso de enseñanza, donde un sujeto que enseña presenta un conocimiento ya elaborado para que los estudiantes puedan asimilarlo. Quien enseña establece la tarea a realizar y marca el ritmo de la actividad. Lo que caracteriza a la exposición es que los estudiantes reciben una información organizada previamente.

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

No planteamos una estrategia expositiva equiparada a la idea de una clase magistral. Por el contrario, valoramos las buenas exposiciones que favorecen el aprendizaje de los alumnos y otorgan sentido al tema de estudio siempre que el docente:

- Presente con claridad los nuevos contenidos.
- Considere el nivel de desarrollo del alumno, sus conocimientos previos y sus competencias cognitivas.

En primer lugar el docente debe brindar información comprensible, abordando la presentación de los conceptos relacionados con el tema de exposición, sin incurrir en una simple narración sucesiva de datos. En segundo lugar, la clase expositiva planteada debe tener la misión de actuar de guía para los alumnos dejando entrever a través de sugerencias qué es lo importante a ser comprendido. Para ello, los docentes deben explicitar a los alumnos, durante sus presentaciones, el porqué de la relevancia de un contenido y cómo se lo incluye y se lo relaciona con otros temas que ya han sido tratados o han de tratarse en el futuro.

El trabajo asíncrónico se realizará en las aulas de un Campus Virtual implementado con la Plataforma Moodle que provee los recursos necesarios para lograr la adecuada interacción del estudiante tanto con los docentes como con sus pares. El Campus Virtual tendrá una cuidada imagen diseñada por un equipo interdisciplinario compuesto por desarrolladores y docentes. Las aulas virtuales contarán con foros de discusión (sobre temas académicos, profesionales y de interés), actividades, documentos en línea, mensajería, etc.

También se utilizarán herramientas como:

- GoogleDocs y Dropbox para preparar trabajos colaborativos.
- Prezi para presentaciones dinámicas muy utilizadas en el ámbito empresarial.

Por otro lado, con el propósito de que los alumnos se apropien de los contenidos y de los problemas que se planteen, se considerarán las actividades que impliquen estrategias que favorezcan la formación del sentido práctico en distintos contextos, tales como la capacidad de resolver problemas para enfrentarse a los desafíos del mundo real, la elaboración de planes de acción, las habilidades para elegir entre distintas alternativas, el ejercicio del juicio profesional para la toma de decisiones en contextos y situaciones reales. Como criterio metodológico propiciamos en los cursos tres estrategias posibles: la resolución de problemas, el estudio de casos y el diseño de proyectos.

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

c) Diseño del proceso de enseñanza y aprendizaje

El diseño del proceso de enseñanza propuesto comprende dos tramos de trabajo diferentes:

- Tramo sincrónico: caracterizado por la coincidencia en el tiempo y lugar de docentes y estudiantes. Se organiza a través de seminarios intensivos y tutorías. Cada materia contendrá tramos sincrónicos establecidos en función de la carga horaria. Este tramo contempla las actividades de evaluación.
- Tramo asincrónico: se formaliza con actividades y materiales disponibles en el aula virtual.

La plataforma educativa virtual es el área donde se producen los intercambios entre los docentes y los alumnos y los alumnos entre sí. Es el lugar y el período de tiempo principal de la actividad de enseñanza y aprendizaje.

El estudiante recibe, una vez inscripto, la bienvenida y la invitación a participar del encuentro *on line* para conocer el Campus Virtual. También recibe el tutorial de uso del Campus Virtual y de la aplicación Blackboard Collaborate.

El alumno podrá navegar el Campus Virtual en el que accederá a información específica de las Carreras de Turismo y Hotelería y novedades sobre pasantías, ofertas laborales, biblioteca, videoteca, noticias y autogestión.

Una vez registrado en el Campus Virtual, el estudiante puede ingresar al aula de la asignatura en la que está inscripto y en la que encontrará:

- Programa.
- Cronograma.
- Materiales didácticos en diversos formatos.
- Plan de trabajo.
- Actividades obligatorias y sugeridas.
- Bibliografía.
- Foros.
- Chat.
- Servicio de mensajería.
- Servicio de Tutoría.

La tutoría constituye una función primordial ya que el tutor es un facilitador de los aprendizajes de los estudiantes a los que orienta y estimula en las diferentes etapas. Complementa al docente guiando los procesos de transferencia e intercambio de cada

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

alumno con sus pares. Por tal razón tendrá un vínculo permanente con el alumno y brindará apoyo a quienes no pueden cumplir con los tiempos previstos por motivos personales, prevendrá conflictos y aplicará dinámicas de comunicación que ayuden a solucionar los obstáculos que aparezcan.

5.2.- Perfil Docente

Los docentes de la carrera, además de cumplir con los requisitos necesarios para el ejercicio de la docencia, deberán tener experiencia en el sector turístico y hotelero. Serán seleccionados teniendo en cuenta sus antecedentes profesionales de acuerdo a su participación en organizaciones relacionadas a la temática de la carrera.

Por otra parte, el hecho de que el modelo pedagógico elegido esté centrado en un estudiante activo no implica que el docente tenga un rol menos activo. Por el contrario, su función es fundamental a la hora de acompañar el recorrido de los estudiantes.

La misión del equipo docente debe ser, en primer lugar, garantizar la máxima calidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje, por lo que dentro de sus tareas podemos enunciar:

- Organizar el plan de trabajo.
- Proponer y evaluar las actividades y trabajos prácticos.
- Estimular la construcción de los aprendizajes.
- Mantener comunicación periódica con los alumnos a su cargo.
- Guiar y orientar al alumno en el proceso de aprendizaje, atendiendo sus dudas o dificultades y aportando ejemplos clarificadores.
- Proponer lecturas y actividades para mejorar o ampliar la oferta bibliográfica.
- Hacer una evaluación continua del proceso de aprendizaje de los alumnos.
- Sugerir o proponer actividades para mejorar el rendimiento académico de los estudiantes que lo requieran. Ampliar la información, especialmente en aquellos temas más complejos.
- Vehiculizar las observaciones, demandas y sugerencias de los alumnos que surjan a lo largo de la cursada.
- Relacionar los contenidos de la materia con los de las otras asignaturas del plan de estudios.
- Proponer debates para un verdadero intercambio entre los estudiantes y hacer un seguimiento pedagógico del mismo.

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

- Participar en el diseño de las evaluaciones de aprendizaje.
- Intervenir en las reuniones de coordinación general.
- Corregir las evaluaciones y actividades, realizando un informe del desempeño logrado por cada alumno en las instancias de evaluación final.

Estas tareas se resumen en cuatro líneas básicas del desempeño docente:

- Tareas de orientación, motivación y seguimiento: tomar iniciativas de comunicación, hacer un seguimiento global del grado de progreso en el estudio, la lectura de los materiales y las actividades colaborativas. En este sentido, el informe de conexión permite al docente detectar qué alumnos tienen dificultades para conectarse o seguir el plan de trabajo, de modo de dar rápida intervención a los tutores para que asistan a los alumnos.
- Tareas de consultas: relativas al estudio de las asignaturas en todos sus aspectos, consultas de informaciones de carácter profesional e incidentes en el estudio consultas generales o administrativas relacionadas con la asignatura. El docente deberá en este sentido ser capaz de contener a los alumnos ansiosos por encontrarse por primera vez en un entorno desconocido y reducir la angustia resultante.
- Tareas de evaluación: enviar propuestas periódicas de cuestiones para resolver problemas, corregir respuestas y devolver resultados. La mayor parte de esta tarea se realizará en los espacios de trabajo colaborativo, especialmente en el foro de debate del aula virtual. El docente pondrá especial atención en incentivar a los estudiantes a que integren contenidos procedimentales y teóricos.
- Definir un Plan de Trabajo: el Plan de Trabajo unifica metodológicamente la asignatura, la sitúa en su programa, la relaciona con las otras materias y la temporaliza. No debe confundirse Plan de Trabajo con el programa de la asignatura, sino que debe entenderse como la formulación escrita del despliegue didáctico de la misma. El Plan de Trabajo estructura la cursada, pautando los contenidos mínimos, la bibliografía y las actividades de los estudiantes. Es una guía de acción para que el docente pueda orientar al estudiante en la organización de aprendizaje.

En el caso de la carrera, todas estas actividades se deben planificar, organizar y discutir de manera continua, conjunta y cooperativa entre los docentes. Este punto es

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

central dado el necesario trabajo interdisciplinar y la diversidad de saberes expresados en el equipo de docentes y los referentes pedagógicos. Trabajar de manera cooperativa produce un efecto sinérgico, estimulante y creativo para la enseñanza, que beneficia el aprendizaje de los alumnos.

5.3- Evaluación

Las perspectivas conductistas conciben la evaluación como la comprobación de las conductas que dan cuenta del alcance de los objetivos de aprendizaje fijados. Sin embargo es posible pensar la evaluación desde teorías y modelos más flexibles.

Partimos de la premisa de que todo proyecto educativo conlleva una definición de qué se entiende por conocimiento y de qué forma se relacionan los estudiantes con ese conocimiento a través de los procesos de enseñanza y aprendizaje. El proyecto educativo propuesto, basado en el modelo mediacional, supone la construcción del conocimiento ligada a sujetos cognoscentes que interactúan con él en un contexto social compartido. Es por ello que la acción del docente debe facilitar el proceso mental de construcción y reconstrucción del conocimiento que cada alumno lleva a cabo en un marco colectivo especialmente pensado con tal fin.

Estos supuestos resultan fundamentales a la hora de definir la evaluación porque actúan como criterios básicos en la formulación de una propuesta que contempla la mejora de los aprendizajes de los alumnos y de los procesos de enseñanza.

Para definir la evaluación apelaremos, en función de lo expuesto, a una serie de instancias que se dan en la práctica, siguiendo generalmente una secuencia, aunque algunas de ellas no estén presentes en todas las acciones de evaluación. Todo proceso de evaluación:

- Releva información utilizando diversos procedimientos e instrumentos,
- Analiza los datos relevados a través de marcos de referencia,
- Produce conclusiones y juicios de valor,
- Comunica a los involucrados los resultados y
- Utiliza la información recabada para la toma de decisiones.

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

La modalidad de evaluación que proponemos tiene por objeto de análisis tanto los aprendizajes de los estudiantes como los procesos mismos de enseñanza. Es importante considerar la evaluación como parte del proceso pero no entenderse de manera restringida y única como sinónimo de examen final. Nos centraremos en la evaluación del:

- Desempeño del estudiante dentro del grupo de trabajo para medir su evolución. Los elementos a tener en cuenta en esta instancia son las preguntas que formula, los ejemplos que propone, los comentarios aclaratorios y todo otro aporte que contribuya al crecimiento personal y del grupo.
- Compromiso, dedicación, consultas efectuadas y participación en las actividades propuestas. En los informes escritos se calificarán contenidos, capacidad de síntesis, claridad de conceptos, redacción y presentación.
- Desempeño individual con el objeto de medir su evolución y esfuerzo por alcanzar los objetivos que se propongan.

Los resultados de las evaluaciones muestran aciertos y dificultades que permiten establecer los reajustes necesarios en los componentes didácticos del programa (los contenidos propuestos y su secuencia, las estrategias de enseñanza utilizadas, los tiempos y espacios de comunicación previstos, etc.).

En el marco anteriormente descripto se pueden reconocer instancias de evaluación contínua, con variedad de modalidades e instrumentos, que se aplicarán para analizar los aprendizajes logrados y contribuirán a favorecer la actividad reflexiva del alumno sobre sus estrategias de aprendizaje y sus avances en el proceso de construcción del conocimiento.

Este modelo permite evaluar a los estudiantes en forma continua por medio de actividades propuestas tanto en el aula virtual como en las clases presenciales.

En cada curso, aprovechando los recursos del aula virtual, se proponen estrategias de aprendizaje y estudio que privilegian la producción, el análisis, la documentación, la creatividad, la búsqueda de información, etc. En esta instancia, las actividades propuestas apuntan a guiar la lectura y comprensión de los distintos materiales bibliográficos disponibles mediante consignas adecuadas.

Todas las actividades son devueltas por los profesores con correcciones, comentarios y aclaraciones, permitiendo que la evaluación sea en sí misma una instancia

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

de aprendizaje. Por otra parte, el proceso de reelaboración y revisión del alumno sobre sus trabajos le proporciona la posibilidad de mejorar o volver a realizar el trabajo a partir de las indicaciones del profesor.

Los exámenes presenciales constituyen instancias integradoras en las que los estudiantes pueden expresar los conocimientos que han adquirido a lo largo del curso.

Aquellos trabajos de laboratorio que otorguen créditos deberán realizarse en forma presencial o sincrónica si se cuenta con laboratorios remotos.

La realización de exámenes integradores determinará si el estudiante regulariza, promociona o recursa la materia. Estos exámenes son presenciales e individuales.

Aquellos estudiantes que han regularizan la materia deben aprobar un examen final en las fechas establecidas por calendario académico.

Para los exámenes finales se utilizará una escala de calificación de 1(uno) a 10 (diez), donde la reprobación se demuestra con una medida de 1 a 3 y la aprobación con una medida de 4 a 10, elementos conocidos por la totalidad de los integrantes de la comunidad educativa de la UTN.

En forma coherente con los procesos de enseñanza y aprendizaje que proponemos desde el modelo pedagógico, desarrollamos los siguientes criterios para ser implementados en la elaboración del examen final integrador de cada asignatura:

- Debe dar cuenta de la comprensión de los núcleos y conceptos de cada disciplina, así como de la lectura de los distintos materiales por parte de los alumnos.
- Se deben elaborar según las estrategias utilizadas por el docente para enseñar en la disciplina y las estrategias de aprendizaje privilegiadas al momento de proponer actividades y trabajos prácticos durante el cursado de cada asignatura.
- Las consignas deben referirse específicamente a los materiales didácticos y a la bibliografía obligatoria de cada asignatura.
- Las citas utilizadas en la elaboración de consignas deben referirse a autores y/o materiales que fueron trabajados en la bibliografía obligatoria.
- Las estrategias sugeridas para la elaboración de consignas son: la descripción, explicación, análisis, síntesis, enumeración de conceptos, la contextualización; la caracterización; la argumentación; la comparación y la diferenciación; el análisis de fuentes y casos; la presentación de ejemplos y experiencias.

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

5.4.- Bibliografía

La bibliografía estará a disposición de los alumnos en la Biblioteca y Videoteca Virtual:

- http://www.utntyh.com/bliblioteca/
- http://www.utntyh.com/videoteca/

También se utilizarán las bibliotecas de las Facultades Regionales.

5.5.- Reglamento de Estudios

El desarrollo de la carrera deberá dar pleno cumplimiento al Reglamento de Estudios vigente para los Ciclos de Licenciatura en la Universidad Tecnológica Nacional, Ordenanza Nº 1163.

6- ORGANIZACIÓN ACADÉMICA DEL CURRICULO

6.1- Estructura por Áreas de Conocimiento

El diseño curricular del Ciclo de Licenciatura en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras se estructura en función de tres áreas de conocimiento. El enfoque de dichas áreas permite interrelacionar el tecnicismo con la gestión sumando un módulo complementario que enriquece el perfil del profesional. Las áreas son: Administración, Disciplinas Complementarias y Turístico/Hotelera.

Área de Administración

Sus objetivos son que el alumno pueda planificar, organizar y gestionar las diferentes áreas de una empresa turística y hotelera de manera profesional y eficiente. Las asignaturas que la integran son:

- Marketing de Servicios Turísticos y Hoteleros.
- Recursos Humanos.
- Calidad en Empresas Turísticas y Hoteleras.
- Administración Estratégica.
- Finanzas (Electiva).

Área de Disciplinas Complementarias

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

Sus objetivos son que el alumno adquiera herramientas aplicables en las diferentes funciones que cumplirá como profesional de empresas de servicios. Las asignaturas que la integran son:

- Nuevas Tecnologías.
- Portugués I.
- Portugués II.
- Integración Profesional (Electiva).
- Inglés (Electiva).
- Metodología y Técnicas de Investigación (Electiva).

Área Turístico/Hotelera

Sus objetivos son que el alumno pueda planificar y evaluar diferentes proyectos optimizando los resultados de gestión, económicos y financieros de la empresa turística y/o hotelera. Las asignaturas que la integran son:

- Planificación del Desarrollo Turístico y Hotelero.
- Evaluación de Proyectos Turísticos y Hoteleros.
- Gestión de Ingresos (Electiva).

6.2.- Tronco Integrador

Está constituido por un conjunto de asignaturas cuya finalidad es crear, a lo largo de la carrera, las conexiones multidisciplinarias que permitirán que el estudiante conozca en profundidad la especialidad considerada. Está conformado por las siguientes asignaturas:

- Planificación del Desarrollo Turístico y Hotelero.
- Evaluación de Proyectos Turísticos y Hoteleros.

Desde estas asignaturas se intenta integrar conocimientos y habilidades profesionales articulándose, además, con los contenidos de otras asignaturas y con contenidos temáticos propios.

6.3.- Asignaturas Electivas

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

Las asignaturas electivas permiten la flexibilización académica del plan de estudios y posibilitan la adquisición de conocimientos de acuerdo con las inquietudes del estudiante y las necesidades regionales del medio.

Las materias que integran la oferta electiva deberán ser estudiadas por cada unidad académica de acuerdo con sus posibilidades para dictar las mismas.

Las asignaturas electivas se organizarán propendiendo a complementar la formación general de los alumnos y, por otro lado, proponiendo como ejes centrales problemáticas de una o más disciplinas.

De esta manera, se pretende incorporar a los alumnos en el estudio de problemáticas y metodologías que significan la profundización y ampliación de los campos disciplinares. La acreditación de saberes respecto a las asignaturas electivas tiene como finalidad complementar el currículo según intereses de los propios estudiantes, y las características regionales.

A manera de guía se incluye un conjunto de asignaturas que sirven de ejemplo. Este listado no es taxativo sino que podrá ser ampliado con otras materias que formarán parte de la oferta de cada unidad académica. Listado sugerido de Asignaturas Electivas:

- Integración Profesional.
- Metodología y Técnicas de Investigación.
- Inglés.
- Gestión de Ingresos.
- Finanzas.

6.4.- Tesina

El estudiante deberá aprobar una Tesina para obtener el título de Licenciado en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras.

La producción, presentación y defensa de la Tesina constituye una instancia de reelaboración y síntesis del ciclo de formación que da cuenta de los niveles de apropiación alcanzados por el estudiante así como también su aptitud para transmitir claramente el problema planteado y su propuesta u opinión.

Presentación del anteproyecto

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

El estudiante contará con la asistencia del docente de la asignatura Tesina para elegir el tema y definir el plan de trabajo. Cumplida esta instancia redactará un anteproyecto de su autoría, siguiendo las pautas que establezca la Facultad Regional, que será evaluado por el docente de la asignatura Tesina.

La aprobación del anteproyecto habilita al estudiante para comenzar el trabajo de redacción de la Tesina que será dirigido por un profesor que actuará como tutor o director.

Presentación de la Tesina

La Tesina sólo podrá ser presentada para su evaluación una vez que el estudiante haya aprobado todas las materias del Plan de Estudios. El jurado que tendrá a cargo la evaluación de la Tesina estará integrado por tres profesores de los cuales al menos uno deberá ser externo a la Facultad Regional. El jurado será designado por el Consejo Directivo a propuesta del coordinador de la carrera.

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

6.5- Plan de Estudios

Código	Asignaturas	Año	Período	Horas/Año
01	Marketing de Servicios Turísticos y Hoteleros	1°	1° Cuat.	90
02	Recursos Humanos	1°	1° Cuat.	90
03	Nuevas Tecnologías	1°	1° Cuat.	70
04	Planificación del Desarrollo Turístico y Hotelero	1°	2° Cuat.	90
05	Portugués I	1°	2° Cuat.	90
06	Calidad en Empresas Turísticas y Hoteleras	1°	2° Cuat.	90
07	Electiva I	2°	1° Cuat.	90
08	Evaluación de Proyectos Turísticos y Hoteleros	2°	1° Cuat.	120
09	Portugués II	2°	1° Cuat.	90
10	Administración Estratégica	2°	2° Cuat.	90
11	Electiva II	2°	2° Cuat.	90
12	Tesina	2°	2° Cuat.	200
Carga Horaria Total de la Carrera		**1200 Horas Reloj**		

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

Asignación de carga horaria según actividades

Asignaturas	Campus Virtual	Videoconferencias	Evaluaciones	Total Horas
Marketing de Servicios Turísticos y Hoteleros	60	20	10	90
Recursos Humanos	60	20	10	90
Nuevas Tecnologías	40	20	10	70
Planificación del Desarrollo Turístico y Hotelero	60	20	10	90
Portugués I	60	20	10	90
Calidad en Empresas Turísticas y Hoteleras	60	20	10	90
Electiva I	60	20	10	90
Evaluación de Proyectos Turísticos y Hoteleros	90	20	10	120
Portugués II	60	20	10	90
Administración Estratégica	60	20	10	90
Electiva II	60	20	10	90
Tesina	100	60	40	200
Total horas reloj				**1200**

Asignaturas	Campus Virtual	Videoconferencias	Evaluaciones	Total Horas
Integración Profesional	60	20	10	90
Metodología y Técnicas de Investigación	60	20	10	90
Inglés	60	20	10	90
Gestión de Ingresos	60	20	10	90
Finanzas	60	20	10	90

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

6.6.- Régimen de Correlatividades

Cod.	Asignaturas	Año	Para Cursar		Para Rendir Examen Final o Promover
			Cursadas	Aprobadas	
01	Marketing de Servicios Turísticos y Hoteleros	1°	----		----
02	Recursos Humanos	1°	----		----
03	Nuevas Tecnologías	1°	----		----
04	Planificación del Desarrollo Turístico y Hotelero	1°	01		01
05	Portugués I	1°	----		----
06	Calidad en Empresas Turísticas y Hoteleras	1°	02		01-02
07	Electiva I	2°	----		
08	Evaluación de Proyectos Turísticos y Hoteleros	2°	03-04	01-02	03-04
09	Portugués II	2°	05		05
10	Administración Estratégica	2°	04-06	01-02	04-06
11	Electiva II	2°			
12	Tesina	2°	04-05-06-07-08	01-02-03	Todas

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

6.7.- Programas Sintéticos

ASIGNATURA: Marketing de Servicios Turísticos y Hoteleros

Área: Administración **Régimen:** Cuatrimestral

Código: 01 **Horas/Año:** 90

Objetivos

Que el alumno sea capaz de:

- Analizar el mercado y detectar oportunidades de negocios.
- Desarrollar un análisis crítico de factores claves para un negocio.
- Elaborar y presentar de manera efectiva un plan de negocios.
- Sustentar y fundamentar las bases de una idea innovadora para el desarrollo de un negocio futuro.

Contenidos Mínimos

- Características del marketing turístico y hotelero. Composición y distribución de los mercados según la demanda del público nacional e internacional. Destinos emergentes y destinos clásicos.
- Plan de negocios de un hotel. Análisis de la competencia según categoría y tamaño del hotel. Desarrollo de las fortalezas del producto hotelero. Identificación y reducción de las debilidades del producto hotelero. Desarrollo de estrategias comerciales para la inserción de una empresa hotelera en el mercado.
- Marketing digital en la industria turística y hotelera. Herramientas para mejora del posicionamiento: Tripadvisor, Booking, etc. El cliente como evaluador del servicio. La inmediatez del consumo-recomendación.

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

ASIGNATURA: Recursos Humanos

Área: Administración

Régimen: Cuatrimestral

Código: 02

Horas/Año: 90

Objetivos

Que el alumno sea capaz de:

- Conocer y evaluar los condicionamientos económicos, jurídicos, tecnológicos, culturales, sociales y políticos que influyen en el mundo laboral.
- Identificar las diferentes áreas funcionales de una empresa.
- Caracterizar distintas organizaciones.
- Adquirir herramientas que le permitan optimizar su gestión empresarial.

Contenidos Mínimos

- El mercado laboral. Posibilidades laborales en un mercado globalizado. Exigencias de los diferentes mercados que definen distintos perfiles profesionales.
- La gestión de personal. Las personas como recurso de la actividad turística y hotelera. El capital humano como ventaja competitiva. Grupos. Equipo de trabajo y trabajo en equipo.
- La incorporación del personal. Diseño de perfiles profesionales para turismo y hotelería. Sistemas de selección directo e indirecto. Características actuales de los postulantes. Generación y diferentes modelos de entrevistas de selección.
- Desempeño. Medición de resultados de empleados. Diferentes modelos de evaluaciones de desempeño. La devolución de la evaluación. Medición de resultados de las evaluaciones.

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

- Capacitación: La importancia de la capacitación in house como incentivo y generador de identidad. Inmersión. Cross training. Capacitación externa. Plan de desarrollo.
- Remuneraciones: La equidad interna y el mercado. Bandas salariales y salarios de convenio.
- Otras funciones del departamento de Recursos Humanos: Salud. Medicina Laboral, control de ausentismo. Seguridad e higiene. Accidentes de trabajo y cobertura de la ART.

Ministerio de Educación
Universidad Tecnológica Nacional
Rectorado

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

ASIGNATURA: Nuevas Tecnologías

Área: Complementarias **Régimen:** Cuatrimestral

Código: 03 **Horas/Año:** 70

Objetivos

Que el alumno sea capaz de:

- Incorporar las herramientas tecnológicas para su futura actividad profesional.
- Socializar sus trabajos con otros estudiantes utilizando recursos virtuales.
- Fomentar la reflexión y el pensamiento crítico acerca de la relación entre sociedad e innovación tecnológica.

Contenidos Mínimos

- Transformaciones tecnológicas y los cambios sociales. Aplicación de las herramientas tecnológicas en la gestión de una empresa turístico/hotelera.
- Posicionamiento en la red de un producto turístico/hotelero. Internet. Página WEB 2.0. El valor de la interacción. Netiquettes. La importancia de la comunicación escrita. Estándares de respuestas. Redes sociales y herramientas en línea.
- Herramientas ofimáticas aplicadas al turismo y la hotelería. Reservas. Ventas. Control de Ingresos. Recursos Humanos. Liquidación de sueldos. Presupuesto.
- Identidad corporativa para el público interno y externo. Software y recursos multimedia.

Ministerio de Educación
Universidad Tecnológica Nacional
Rectorado

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

ASIGNATURA: Planificación del Desarrollo Turístico y Hotelero

Área: Turístico/Hotelera **Régimen:** Cuatrimestral

Código: 04 **Horas/Año:** 90

Objetivos

Que el alumno sea capaz de:

- Adquirir una visión totalizadora del proceso de Planificación del Desarrollo Turístico y Hotelero.
- Analizar el rol, campo de acción y herramientas metodológicas de las diferentes disciplinas que intervienen en el proceso mencionado.

Contenidos Mínimos

- Planificación Física. Análisis del componente físico de un atractivo turístico o producto hotelero. Toma de decisiones en la evaluación final del proyecto.
- Inventario turístico. Análisis de los componentes que integran el atractivo turístico o el producto hotelero. Variables de ponderación en la evaluación.
- Evaluación del patrimonio. Análisis de los componentes del patrimonio. Planificación de un destino turístico. Desarrollo de un proyecto hotelero.
- Visión social. Análisis del componente social en el que se encuadra el proyecto.
- Recursos naturales y recreación. Parques y reservas. Recreación. La sustentabilidad como eje central del desarrollo turístico y hotelero.
- Análisis económico y financiero del proyecto. Diagnóstico, formulación y evaluación económico-financiera.

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

ASIGNATURA: Portugués I

Área: Complementarias

Régimen: Cuatrimestral

Código: 05

Horas/Año: 90

Objetivos

Que el alumno sea capaz de:

- Entender y dar respuesta a solicitudes de contacto escritas y orales.
- Comprender, analizar y sintetizar textos simples vinculados con la temática de turismo y hotelería.
- Participar en conversaciones en lenguaje coloquial relacionadas con el universo turístico y hotelero.
- Expresar información por escrito dentro del nivel propuesto.

Contenidos Mínimos

- Primeros contactos y presentación personal. Estándares de cortesía en la presentación ante un cliente. Abordaje de un huésped / turista en diferentes instancias según rutinas.
- Agencias de viaje. Análisis de situaciones de venta del producto turístico y de realización del viaje.
- Restaurante. Análisis de situaciones de servicio de un restaurante y sus especificidades. Servicio a la carta, banquetes y desayunos. Rutinas vinculadas con la actividad del área.
- Descripción del hotel. Conocimiento integral de la infraestructura. Funcionamiento del hotel.

Ministerio de Educación
Universidad Tecnológica Nacional
Rectorado

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

ASIGNATURA: Calidad en Empresas Turísticas y Hoteleras

Área: Administración **Régimen:** Cuatrimestral

Código: 06 **Horas/Año:** 90

Objetivos

Que el alumno sea capaz de:

- Aplicar las herramientas conceptuales de calidad en situaciones concretas de la actividad turística y hotelera.
- Entender los aspectos y términos más relevantes vinculados con la calidad: gestión, organización, proceso y producto.
- Comprender los componentes fundamentales del Sistema de Gestión de la Calidad según Norma ISO 9001:2008.

Contenidos Mínimos

- Procesos de la empresa turística y hotelera. Calidad aplicada a los procesos operativos de las empresas turísticas y hoteleras.
- Normas IRAM Sectur 42200 Argentina. Análisis de normas que reglamentan los procesos de implementación y certificación de la Calidad.
- El servicio y la calidad. Variables vinculadas con la calidad y el servicio de los distintos sectores y de las empresas turísticas y hoteleras.
- Gestión ambiental. Prácticas ambientales para hoteles. Herramientas que se aplican al desarrollo sustentable del turismo y la hotelería.
- Procesos de implementación y certificación en empresas turísticas y hoteleras.

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

ASIGNATURA: Electiva I

Área: Administración

Régimen: Cuatrimestral

Código: 07

Horas/Año: 90

El alumno podrá elegir en este espacio entre las diferentes asignaturas que se propongan.

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

ASIGNATURA: Evaluación de Proyectos Turísticos y Hoteleros

Área: Turístico/Hotelera **Régimen:** Cuatrimestral

CÓDIGO: 08 **Hora/Año:** 120

Objetivos

Que el alumno sea capaz de:

- Formar criterios para la toma de decisiones en la evaluación de proyectos turísticos y/o hoteleros.
- Diseñar productos turísticos.
- Planificar estrategias de negocios turísticos.
- Evaluar proyectos de inversión turísticos.

Contenidos Mínimos

- Evaluación de proyectos. Definición del problema y sus causa. Diagnóstico de la situación. Objetivos del proyecto. Alternativas de solución.
- Balance de oferta-demanda. Secuencia de etapas y actividades de cada proyecto alternativo y su duración. Costo de oportunidad, flujo de beneficios y costos.
- Evaluación. Evaluación económica a precios de mercado. Estimación de los costos sociales. Evaluación social. Aplicación de la metodología costo-efectividad y de costo-beneficio.
- Análisis de sensibilidad. Selección del mejor proyecto alternativo. Análisis de sostenibilidad del proyecto seleccionado. Análisis de impacto ambiental del proyecto seleccionado . Marco lógico del proyecto seleccionado.

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

ASIGNATURA: Portugués II

Área: Complementarias

Régimen: Cuatrimestral

Código: 09

Horas/Año: 90

Objetivos

Que el alumno sea capaz de:

- Profundizar las peculiaridades idiomáticas del portugués brasileño.
- Comprender, analizar y sintetizar textos escritos vinculados al mundo del turismo y de la hotelería.
- Desarrollar la comprensión auditiva y la producción oral referidas al universo turístico y hotelero.
- Analizar y elaborar textos escritos relacionados con la formación profesional.

Contenidos Mínimos

- Descripción del Hotel. Rutinas de las diferentes áreas. Recepción. Reservas. Alimentos y Bebidas. Housekeeping. Ventas. Relaciones públicas.
- Recursos Humanos. Tratamiento de los reclamos. Técnicas de resolución.
- Orientación en la ciudad: Cómo brindar información y adelantarnos a las necesidades del cliente. El rol del Conserje. Recursos tecnológicos para el manejo de la información.
- Diferentes destinos turísticos y sus características.

Ministerio de Educación
Universidad Tecnológica Nacional
Rectorado

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

ASIGNATURA: Administración Estratégica

Área: Administración

Régimen: Cuatrimestral

Código: 10

Horas/Año: 90

Objetivos

Que el alumno sea capaz de:

- Enfrentar situaciones decisorias de la gerencia general adquiriendo las herramientas específicas.
- Posicionar al alumno en una situación de nivel decisorio parecida a la de una gerencia general.
- Resolver situaciones conflictivas del ámbito laboral planteando soluciones y evaluando el costo de las mismas.

Contenidos Mínimos

- Teoría de las decisiones .Decisiones con conocimiento, con conocimiento medio y sin conocimiento. Decisiones bajo competencia razonable.
- Presupuesto de venta. Técnicas para la confección y análisis del presupuesto de ventas. Su lectura y presentación.
- Elaboración de un Budget: el presupuesto de la empresa como variable deseable de la gestión. Confección, análisis y presentación. Las proyecciones en su entorno económico. Análisis de mercados y sus canales de comercialización.

Ministerio de Educación
Universidad Tecnológica Nacional
Rectorado

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

ASIGNATURA: Electiva II

Área: Turístico/Hotelera

Régimen: Cuatrimestral

Código: 11

Horas/Año: 90

El alumno podrá elegir en este espacio entre las diferentes asignaturas que se propongan.

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

Programas Sintéticos de las Asignaturas Electivas

ASIGNATURA: Integración Profesional - Electiva

Área: Complementarias

Régimen: Cuatrimestral

Horas/Año: 90

Objetivos

Que el alumno sea capaz de:

- Elaborar los procesos alternativos en el momento de la toma de decisiones con una visión profesional basada en los conocimientos adquiridos.
- Conocer y practicar procesos alternativos en la toma de decisiones.
- Identificar valores y actitudes en el comportamiento organizacional, su impacto en las relaciones interpersonales y de vinculación con el medio.
- Promover la autogestión de los aprendizajes de las tendencias del mercado turístico y hotelero a partir de prácticas de indagación y sistematización de la información.

Contenidos Mínimos

- Modelos para optimizar la toma de decisiones. Herramientas con las que contamos para tomar la decisión adecuada en el momento oportuno.
- Satisfacción en el puesto de trabajo: Valores. Actitudes. Motivación. Herramientas que generan pertenecía en la fidelización del profesional. La visión y cultura del empleado.
- Nuevas tendencias en el mercado de la hospitalidad y el turismo: que requiere hoy el modelo empresarial, perfiles. Movilidad laboral. Análisis de posibilidades.

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

- Preparación para entrevistas laborales: de qué manera enfrentamos las diferentes entrevistas. Lenguaje no verbal. Imagen personal. Actitud.

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

ASIGNATURA: Metodología y Técnicas de Investigación - Electiva

Área: Complementarias

Régimen: Cuatrimestral

Horas/Año: 90

Objetivos

Que el alumno sea capaz de:

- Aplicar los principales métodos y técnicas de investigación en ciencias sociales.
- Desarrollar las habilidades necesarias para formular un problema de investigación a partir del interés del estudiante.
- Aplicar, a través de la resolución de situaciones de investigación, diversos procedimientos empíricos de recolección y análisis de datos.
- Aprender distintas técnicas de comunicación de resultados.

Contenidos Mínimos

- Ciencia e Investigación. El conocimiento natural y científico. La ciencia. El método científico. El método científico en las ciencias sociales. La investigación social: características y tipos de investigación. Creatividad e innovación.
- El proceso de Investigación: pasos o etapas. Selección y formulación del problema: tema y problema. Criterios y elementos de los problemas. Planteamiento de los objetivos: generales y específicos. Fundamentación.
- Marco Teórico: Objetivos e Hipótesis. Elaboración del Marco Teórico. Función de la teoría en la investigación. Definición de conceptos. Tipos de investigación según la naturaleza metodológica de los objetivos: exploratoria, descriptiva y explicativa. Las Hipótesis: Estructura. Tipos de hipótesis.
- Procesamiento y análisis: Matriz de datos: componentes. Principios: comparabilidad, clasificación, integridad.

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

ASIGNATURA: Inglés - Electiva

Área: Complementarias

Régimen: Cuatrimestral

Horas/Año: 90

Objetivos

Que el alumno sea capaz de:

- Dominar fluidamente el idioma inglés de manera tal que le permita llevar a cabo las diferentes rutinas propias de la actividad turística y hotelera.
- Describir los impactos del turismo-hotelería en un modelo de sustentabilidad.
- Conocer políticas actuales y planes de desarrollo.
- Analizar problemas y soluciones para diferentes casos específicos referentes a la sustentabilidad y el turismo y la hotelería.

Contenidos Mínimos

- Impactos del turismo: turismo masivo, construcciones de primera línea. El caso Balear. Deterioros que el turismo genera al no estar planificado.
- Construcción de atractivos: normas y reglamentaciones vigentes. La Hotelería inserta en la sustentabilidad del patrimonio y del entorno.
- Gestión de eventos: aspectos que hacen a la organización y desarrollo de un evento. Planificación, costeo, venta, implementación.
- El turismo sustentable: desarrollos de planificaciones turísticas y hoteleras basadas en la sustentabilidad: Dubai, Manaos, Pucón.

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

ASIGNATURA: Gestión de Ingresos - Electiva

Área: Turístico/Hotelera

Régimen: Cuatrimestral

Horas/Año: 90

Objetivos

Que el alumno sea capaz de:

- Adquirir las herramientas propias de la gestión de ingresos aplicada a la actividad turística y hotelera.
- Brindar las herramientas de maximización de los ingresos por ventas generadas por las decisiones tomadas a partir de las reservas.
- Conocer los diferentes modelos existentes del control de gestión y sus aplicaciones.

Contenidos Mínimos

- Definición del Revenue Management. Orígenes. Elementos claves. La toma de decisiones de la empresa turística y hotelera generada por el control de ingresos. Revenue Management.
- Los indicadores: Indicadores: RevPar, TrevPar, Goppar. La información generada aplicada a la gestión integral de las empresas turístico–hoteleras.
- Forecasting: las previsiones como herramienta estratégica. Análisis de previsiones en las áreas de reservas para aerolíneas, hoteles, restaurantes.
- Pricing – mucho más que poner un precio. La fijación de precios y la rentabilidad. Cuándo y cómo tomar las decisiones de los precios.
- Pricing Online y Paridad de Tarifas: los precios en internet. Fluctuación y paridad de tarifas. Actualizaciones. Análisis de la competencia.

Ministerio de Educación
Universidad Tecnológica Nacional
Rectorado

REGISTRADO
Lic. AZUCENA PERALTA
DIRECTORA APOYO CONSEJO SUPERIOR

ASIGNATURA: Finanzas

Área: Administración

Régimen: Cuatrimestral

Horas/Año: 90

Objetivos

Que el alumno sea capaz de:

- Adquirir las herramientas analíticas para la toma de decisiones de inversión y financiamiento con especial aplicación al negocio turístico y teniendo en cuenta las modalidades del mercado financiero argentino.
- Adquirir herramientas para la valuación de negocios.
- Elaborar análisis financiero de reestructuraciones, combinaciones, fusiones y takeovers de empresas.

Contenidos Mínimos

- Decisiones estratégicas de inversión. Objetivo de la función financiera y la gerencia financiera. Siete claves en finanzas. Decisiones fundamentales. Organización del área de finanzas. Área financiera en la empresa turística.
- El análisis financiero. Fuentes de Información. Equilibrio básico. Rentabilidad. Capacidad de generación de fondos. Indicadores. Presupuestos: Clases. El Sistema presupuestario Integral. Presupuestos de Gastos e Inversiones. El Presupuesto Financiero. Políticas de créditos y cobranzas. Instrumentos de análisis. Control Presupuestario y Control de Gestión.
- Valoración financiera: Valor tiempo del dinero. Interés simple e interés compuesto. Valor presente y valor futuro. Anualidades. Flujos de Fondos. Elementos de valuación. Valor de libros y valor de liquidación. Condiciones ambientales: Certeza, riesgo, incertidumbre. Inflación.