



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Artes, Diseño y
Ciencias de la Cultura

1983/2023

40 años de democracia

RESOLUCIÓN N° 091/23-CD-
RESISTENCIA, 25 ABR 2023

VISTO:

El expediente N° 80-2023-00098, por el cual se eleva el programa de la asignatura "Taller de Práctica I: Gestión de calidad turística"; y

CONSIDERANDO:

Que la asignatura "Taller de Práctica I: Gestión de calidad turística", es una asignatura anual del tercer año de la Licenciatura en Turismo;

Que es necesario aprobar el programa presentado por la Prof. Alicia Rodríguez, Profesora Adjunta a cargo de la asignatura;

Que el programa propuesto cuenta con informe favorable del Gabinete de Asesoría Pedagógica de la Facultad;

Que el Régimen Pedagógico de la Facultad, establece en su Artículo 14, que los programas tendrán una vigencia de tres años, a partir de la fecha de su aprobación;

Que la Comisión de Enseñanza, Investigación, Posgrado y Designaciones aconseja aprobar dicho programa;

Que dicho despacho fue aprobado en Sesión Ordinaria del Consejo Directivo del día 25 de abril de 2023;

Que la presente medida se toma en virtud de las atribuciones conferidas al Consejo Directivo por el Art. 32° del Estatuto de la Universidad Nacional del Nordeste.

**EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA
FACULTAD DE ARTES, DISEÑO Y CIENCIAS DE LA CULTURA
RESUELVE:**

Art. 1°- APROBAR el Programa de la asignatura "Taller de Práctica I: Gestión de calidad turística", asignatura anual del tercer año de la Licenciatura en Turismo, cuyo texto ordenado figura como ANEXO de la presente Resolución, tal lo tramitado por expediente N° 80-2023-00098, el que tendrá vigencia a partir de la fecha y por el término de tres años, período que establece el Régimen Pedagógico de la Facultad.

Art. 2°- REGISTRAR, comunicar y cumplido, archivar.-

Confeccionó
mac
Supervisó
Fiscalizó
Registró

MGR. PATRICIA MÓNICA NÚÑEZ
SECRETARÍA ACADÉMICA



MGR. FEDERICO ALFREDO VEIRAVÉ
DECANO

ES COPIA

Abg. Esp. Mario Castillo Tragoni
Director de Gestión Administrativa
FADYCC - UNNE

Soporte Magnético 0084



(3)

RESOLUCIÓN N° 0.9.1.1.2.3-CD-
RESISTENCIA, 25 ABR 2023

Asimismo, y en virtud de las experiencias que adquieran los estudiantes durante las prácticas pre-profesionales, analizaremos la relevancia de observar la interrelación entre el conocimiento científico y los saberes populares en el contexto local en función de los informes finales que deseen implementar.

Nos interesa además debatir y reflexionar acerca de la complejidad que supone el acceso a la información turística en relación a la ética profesional y el posicionamiento del estudiante como futuro profesional.

OBJETIVOS DE LA ASIGNATURA

Generales

Que el/la alumno/a logre:

- Conocer la génesis de los actuales sistemas de gestión de calidad y la importancia de incorporar criterios de gestión de calidad en el sector turístico.
- Conocer y comprender las políticas de calidad del sector turístico de Argentina y el proceso de implementación del Sistema Argentino de Calidad Turística orientado hacia la calidad y mejora continua del Estado y el Sector Privado a partir del desarrollo equitativo y respetuoso del ambiente e identidad de sus habitantes.
- Reconocer el conjunto de herramientas especialmente diseñadas para promover la calidad en cada una de las prestaciones turísticas que brindan los destinos en todo el territorio.
- Identificar las características y los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de calidad.
- Reconocer y detectar las oportunidades para anticipar las necesidades del cliente, brindándoles un servicio de calidad.
- Diseñar y aplicar en terreno metodologías propias de la gestión de calidad turística que puedan adecuarse y aplicarse a disímiles realidades y según las características del lugar y su contexto.
- Adquirir habilidades para evaluar, fiscalizar y controlar procesos de calidad.

Específicos

Que el/la alumno/a logre:

- Desarrollar una preocupación informada sobre problemáticas contemporáneas relacionadas con el desarrollo del turismo y la gestión de calidad.
- Operar profesionalmente en situaciones de trabajo en cuanto a calidad se trate tanto en los servicios como en la gestión de índole privada y/o pública según se trate.
- Integrar los conocimientos y habilidades adquiridos a lo largo del cursado de la carrera a fin de vivenciar experiencias vinculadas a los ámbitos laborales propios de la profesión del futuro Técnico y Lic. en Turismo.
- Articular conocimientos teóricos-conceptuales y metodológicos adquiridos en otras asignaturas para el desarrollo de prácticas profesionales relacionadas a la evaluación de calidad en turismo.
- Desarrollar capacidades para seleccionar una problemática de investigación relacionada a la propia práctica profesional.

ES COPIA



(5)

RESOLUCIÓN N° 09.1.../23 CD-
RESISTENCIA, 25 ABR 2023

5.3 La importancia de la innovación productiva.

5.4 El rol de la calidad en la cadena de valor.

5.5 La cultura organizacional conceptos y características.

5.6 Concepto de Servucción. El liderazgo.

5.7 Buenas prácticas ambientales para bares y restaurantes. Buenas prácticas ambientales para hoteles y alojamientos. Entornos accesibles.

5.8 Norma IRAM-SECTUR 42400: objeto y campo de aplicación para alojamientos. Norma IRAM 42800: objeto y campo de aplicación para restaurantes. Norma IRAM-SECTUR 42910 para empresas intermediarias de servicios turísticos. Norma IRAM SECTUR 42570 para servicios de transporte turístico 4x4. Normas de actividades turísticas. Normas de calidad para actividades turísticas.

UNIDAD 6.

PROCESOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CALIDAD PRÁCTICAS

6.1 La aplicación práctica de Normas y Manuales de Calidad.

6.2 Selección de espacios de práctica. Identificación de procesos de aplicación práctica de gestión de calidad.

6.3 Desarrollo de implementaciones en etapa de diagnóstico, en procesos productivos y de servicios.

6.4 Evaluación del sistema de gestión, el proceso de auditoría de calidad

6.5 Presentación de experiencias de práctica de alumnos y docentes.

Metodología de enseñanza

Se considera importante que el alumno realice experiencias de prácticas pre profesionales, incorporando paralelamente el conocimiento teórico en forma de Taller, de manera tal que le permita ir comprendiendo el campo de acción profesional.

A su vez se acompañará al alumno en la construcción de los aspectos subjetivos sobre la disciplina del turismo partiendo de las propias experiencias que aportan los estudiantes a partir de antecedentes y prácticas previas que hayan realizado en su trayectoria personal, laboral o educativa.

El desarrollo de la materia comprenderá dos grandes momentos que se organizarán en un cronograma definido al inicio de la cursada. Tanto la práctica Pre Profesional como la reflexión en los Talleres estarán presentes a lo largo de toda la materia en una secuencia de dos jornadas semanales.

Durante el primer cuatrimestre será predominantemente la actividad en el aula, a través de:

- Discusiones temáticas dirigidas.
- Ejercicios prácticos, de resolución grupal con posterior puesta en común y debate en clase.
- Organización del Viaje de Estudio y Practicas de Primeros Auxilios
- Organización de la Jornada de Turismo
- Organización de Jornada de Calidad
- Trabajos de campo:
 - a. Entrevista a profesionales del sector.
 - b. Investigación sobre evaluaciones de calidad en empresas turísticas locales y regionales y organismos públicos e intermedios.
 - c. Visita a empresas privadas del sector y organismos intermedios.
 - d. Realización de relevamiento y talleres de apoyo.

Estrategias de integración de los contenidos del Taller: Para integrar los contenidos de la asignatura se han establecido diferentes cursos de acción.

- Con las "discusiones temáticas dirigidas" se procurará generar un análisis crítico de la realidad turístico-recreativa como espacio en el que se desempeñarán los alumnos, futuros Técnicos y Lic. en Turismo, a fin de identificar sus posibilidades para actuar en él como profesionales, acompañando y propiciando cambios que resulten en un desarrollo sustentable del sector.
- Con el desarrollo de los trabajos prácticos se busca la aplicación de los conceptos teóricos dados en los diferentes contenidos a lo largo del año.
- La "elaboración del informe final" tiene como objetivo que los alumnos sean capaces de aplicar adecuada y pertinentemente los contenidos estudiados a lo largo de la carrera a las situaciones

"Donar órganos es donar esperanza"

- Avenida Juan José Castelli 1300 - Campus de la Reforma Universitaria de 1918 -
Resistencia - Chaco - República Argentina - (H3504 ASTR) - Teléfono (054) 0362
4445527 - info@urdo.unne.edu.ar

ES COPIA



(7)

RESOLUCIÓN N° 091/23 CD-
RESISTENCIA, 25 ABR 2023

- Carátula
- Índice
- Introducción
- Generalidades de la organización
- Información del área de trabajo
- Autoevaluación
- Propuesta
- Conclusión
- Bibliografía
- Anexo

El alumno que por asistencia o evaluación perdiera esta promoción, pasará al régimen de promoción siguiente.

b) Promoción mediante evaluaciones parciales, con examen final.

Para regularizar la Asignatura el alumno deberá cumplimentar las siguientes condiciones:

- > 60 % de asistencia a clase.
 - > Aprobación de 3 (tres) instancias evaluadoras, las cuales se detallan a continuación:
 - > Aprobación de 1(Uno) Parcial Escrito. 1 (uno) Recuperatorio
 - 100% de entrega y aprobación de los trabajos prácticos correspondiente a los Seminarios.
- Incluyendo la Organización e Informe de la Jornada De Calidad -Turismo y del Viaje de Estudio
- Calificación obtenida de la Propuesta del Informe de la práctica pre – profesional
 - > Los alumnos contarán con la posibilidad de una instancia Recuperatorio.

Para aprobar el examen final, al finalizar el cursado, el alumno deberá presentar un Trabajo de Informe Final en función de las temáticas dadas y/o de la práctica pre profesional realizada; se deberá cumplir con las siguientes pautas de presentación:

- Carátula
- Índice
- Introducción
- Generalidades de la organización
- Información del área de trabajo
- Autoevaluación
- Propuesta
- Conclusión
- Bibliografía
- Anexo

El alumno que por asistencia o evaluación perdiera esta promoción, quedará en calidad de libre y deberá recurrir a la Asignatura.

c) Al ser un Taller, la materia no puede promocionarse mediante examen final (Libres).

El Informe Final: deberá ser presentado en formato impreso y/o digital – vía correo electrónico (catpp04@gmail.com) y/o soporte magnético – a fin de conformar una base de datos de Trabajos de Informes Finales realizados en la Cátedra, con el objetivo de incorporarlos al Banco de Producción Educativa que lleva adelante la Red EDUCATUR conjuntamente con el MINTUR

Asimismo, poder seleccionar las mejores producciones para actividades tales como: Jornadas de Trabajos Prácticos de la FADyCC, Jornadas de Turismo; Proyectos de Extensión, Proyectos de Investigación, Publicaciones Digitales y Gráficas, entre otros.

La presentación de la misma debe ajustarse a los requerimientos ya mencionados. Se deberá además presentar con 30 (treinta) días antes de la mesa de examen elegida mientras dure su regularidad, 2 (dos) impresos y 1 (uno) CD, previamente Aprobado su corrección por la Cátedra.

Las Prácticas Pre Profesionales gestionadas oportunamente (Convenio Marco de Práctica Asistida, entre el Organismo y/o Empresa y la FADyCC), tendrán seguimiento y acompañamiento del Equipo

"Donar órganos es donar esperanza"

- Avenida Juan José Castelli 1300 - Campus de la Reforma Universitaria de 1918 -

Resistencia - Chaco - República Argentina - (03504) 41.41.41 - **ES COPIA**

4445527 - info@artes.unne.edu.ar



Universidad Nacional del Nordeste
Facultad de Artes, Diseño y
Ciencias de la Cultura

1983/2023

40 años de democracia

(9)

RESOLUCIÓN N° 091/23 CD-
RESISTENCIA, 25 ABR 2023

- NC ISO 9001:2008 y las distintas áreas de la Empresa.
- Pons Murguía, Ramón. (1998) Gestión para la calidad total. -Managua: Universidad Nacional de Ingeniería. -22p.
- ROMERO, Adriana (compiladora), en "Normalización y Gestión de la calidad turística: un enfoque integral". Recuperado de: <http://www.profanturismo.org.ar/upload/LIBRO%20CALIDAD%20%20ESPANOL.pdf>
- Rosander, A. C. (1992) "La búsqueda de la calidad en los servicios"-España: Editorial Díaz de los Santos. -652p.
- Shaw, James G. ;(1997) "El cliente quiere...Calidad"; Editorial Prentice-Hall hispanoamericana, S. A.; México.
- Viveros, Pérez Jesús Alberto;(2002) "Apuntes de principios y modelos de calidad."; derechos reservados.

ES COPIA

"Donar órganos es donar esperanza"

- Avenida Juan José Castelli 1300 - Campus de la Reforma Universitaria de 1918 -
Resistencia - Chaco - República Argentina - (R3504 AER) - Teléfono (054) 0362
4443327 - info@rector.unne.edu.ar