

GUÍA DE TURISMO

Duración: 4 meses

Modalidad: virtual

Temario

• **Módulo 1: Guía de turismo, conceptos introductorios: Qué es turismo.**

Cuáles son sus características. Beneficios y desventajas. Historia del turismo. Escuelas de turismo, economía de turismo, humanismo del turismo y sociología. Las tres motivaciones del hombre para viajar. El interés político o comercial. La curiosidad. El sentimiento religioso. Qué es el guía de turismo. Características. Ley 12.484 guías de turismo. Artículos 1,2,3,4,5,6,7,8,10,11,12,13,14. Deberes del guía de turismo. Obligaciones. Derechos y facilidades. Las aptitudes que debe tener. Sus cualidades. Autoridad. Capacidad de decisión. Tacto. Salud. Cuidar la alimentación. Imagen. Los defectos que el guía debe evitar. Timidez. Inseguridad. Falta de flexibilidad. Parcialidad. Falta de respeto. Importancia del trabajo de guía. Labores del guía de turismo. Traslados. Recepción de turistas. Traslados y chequeos. Asistencia al turista. Guiando excursiones. Guiar y conducir la visita. Acompañamiento en almuerzos y cenas. Asistir al turista. Intérprete. Tour conductor. Acompañamiento en viajes. Otras funciones del tour conductor. Realizar coordinaciones con operadores locales. Asistir al grupo. Asistir y asesorar al grupo. Ofrecer y vender visitas opcionales. Qué es el tiempo turístico. Tiempo libre. Qué es el espacio turístico. Corredor turístico. Núcleo turístico. Polo turístico. Qué es la corriente turística. Qué es el informador turístico. Promotor turístico. Qué son las agencias de viajes. Qué es el ciclo turístico. Factores económicos y sociales. La legislación social. Aumento de ingresos que permite el turismo. El hombre y la necesidad de viajar. La necesidad de imitación.

• **Módulo 2: Principios y normas que regulan el turismo. Etapas del trabajo del guía de turismo:**

Formación de una conciencia turística. Procedimientos a seguir. Política de turismo.

Política turística. Características. Medios. Principios de atención al cliente. Rasgos del personal. Ejercicio del guía de turismo. La imagen. El aspecto lingüístico. El lenguaje corporal. Servicio turístico. Secuencia del servicio. Antes. Durante. Después. Primera etapa, antes del servicio. Reserva a través de un operador. Características. Tareas. Recomendaciones. Si la reserva es directa. Características. Tareas. Recomendaciones. Segunda etapa. Durante el servicio. Antes de la salida a las excursiones. Características. Tareas. Recomendaciones. Durante el Tour. Características. Tareas. Recomendaciones. En el acompañamiento en almuerzos y cenas. Características. Tareas. Recomendaciones. En la asistencia al turista en su tiempo libre. Características. Tareas. Recomendaciones. Otras tareas del guía. Diseña y organiza. Elabora guiones. Elabora ficheros. Material gráfico. Criterios que aseguran un trabajo de calidad. Documentación. Equipo. Aspecto. Capacitación. Diversos conocimientos. Conocer la oferta. Actualización. Personalidad. Tercera etapa. Después de servicio. Verifica información con los turistas. Redacta informes. Presenta recibos. Autocrítica. Trabajo en equipo. Gestión de emociones. La tríada guía- turista- proveedor del servicio. El guía. Emociones puntuales. Estados de humor. Rasgos de la personalidad. Recomendaciones. Revisar y estudiar la programa. Monitoreos. Indagar sobre preferencias. Concepto jurídico de empresa turística. Sistema de responsabilidades que rigen la contratación privada. La responsabilidad correspondiente a ordenamiento específico de la actividad. Sistema de responsabilidades establecido por la ley de defensa del consumidor. Responsabilidad del empresario turístico. Responsabilidad objetiva, integral y solidaria.

• **Módulo 3: El programa turístico. Introducción al ecoturismo:**

Qué es un programa turístico. Tipos de productos. Objetivo. Qué tipo de servicio es el programa turístico. Servicios turísticos. Evaluación del programa turístico. Tipos de programas turísticos. Elementos. El paquete turístico. La visita guiada. Función. Diferentes formatos. Visitas guiadas. Guía conferencia. Talk walk. Ruta turística. Función. El itinerario personal. Características. Concepto de paquete turístico. Conjunto de servicios. Clasificación de paquetes turísticos. Organización de la prestación. Standard. Especiales. Modalidad de viaje. Viaje itinerante. De estancia. La temática. General. Específica. El programa. Programas locales, regionales. La operación. Regular. Eventual. Los usuarios. Grupos. Individuales. Excursiones. Qué son. Los traslados. El city Tour. El sightsseing. Tour de compras. La nocturna. Tours. Qué son. Fin de semana. Miniturismo. Viajes de larga distancia. Producto destino. El programa turístico. Factores

claves. Turismo individual. De masas. Cultural. Natural. Activo. De negocios. Científico. Desarrollo sustentable turismo y desarrollo sustentable. Tendencias. En Argentina. ecoturismo en Santa Fe. Argentina y turismo sustentable. Concepto de ecoturismo. Condiciones para el ecoturismo. Requisitos. Ecoturismo y desarrollo. Ecoturismo como instrumento de conservación. Lineamientos estratégicos para su planeación. Objetivos. Mecanismos de concertación. Gobierno. Autoridades. Comunidades locales. Industria. ONGs. Instituciones financieras. Los turistas. Ecología y ética. Impacto ambiental y cultural. Selección de atractivos. Acondicionamiento. Definición. Trazo del circuito. Ecología y economía. Ecoturismo y mercado. Perspectivas. Obstáculos. Impacto. Ventajas. Desventajas.

• **Módulo 4: El turista o cliente y las empresas de viajes:**

Tendencias actuales en demanda turística. Creciente aspiración al uso recreativo. Fuerte sensibilidad a variables. Estacionalidad. Transformación progresiva de la demanda. Consumidor, cliente. Quiénes son los clientes de un operador turístico. Motivaciones y necesidades del consumidor turístico. Qué es la motivación. Las motivaciones para iniciar un viaje. La decisión de compra. Enfoque econométrico. Sociológico. Conductista. Tres tipos de comportamiento. Compra extensiva. De rutina. Limitada. Proceso que conduce al turista a la compra. Diferentes factores. El proceso de compra. Agencia de viajes. Los grandes usuarios. Agencia de viajes. Las modificaciones internas. Proceso que conduce a la empresa a la compra. Factores externos. Factores internos. Quiénes intervienen en la compra. Función de comprador, prescriptor, decisor, filtro. Análisis del paquete o programa. Qué son las empresas de viajes turísticos. Antecedentes. Diferentes experiencias de la empresa minorista. Las empresas mayoristas. Los tours operadores. Qué son. Sus funciones. La función productiva, estrategias de los grandes operadores internacionales.

• **Módulo 5: Producción turística: qué es la producción turística.**

Características. Factores. Calidad de las prestaciones. Concepto de calidad. Calidad en todas sus prestaciones. Cuál es el objeto de la búsqueda de la calidad. Proceso de producción de paquetes turísticos. Etapas de programación y la operación del producto. El objetivo. Sus diferentes componentes. Turismo como sector productivo. Características del espacio turístico. Turismo y su contexto. Los problemas que genera el turismo. Efectos negativos sobre los atractivos naturales y culturales. Efectos negativos sobre los



fudeca
FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO
DE CAÑADA DE GÓMEZ



empresarios. Efectos negativos sobre los centros turísticos. Los responsables del impacto negativo del turismo.

• **Módulo 6: Diseño del circuito. Turismo y economía:**

Concepto y componentes del circuito turístico. Espacio o territorio. Factores para definir el tamaño del circuito. La temática. Los atractivos. Creatividad para la innovación. Recomendaciones. El tiempo. El tiempo y el viaje. El tiempo y las prestaciones de servicio. El tiempo personal. Análisis de destinos turísticos. Tipos de circuitos turísticos. Lineales o circulares. Diagramación de circuitos turísticos. La investigación. Análisis de información. Enunciación del circuito. Análisis de accesibilidad. Selección de centros base. Gravitación del turismo en la economía. los efectos económicos. Estado y turismo. Estado y políticas públicas. Políticas que afectan al turismo. Política económica. Política de transporte. Política de infraestructura. Política de comunicaciones. Política de migraciones. Política ambiental. Política de calidad del turismo. Los agentes económicos del turismo. Contribución del turismo al sistema económico en general.

• **Módulo 7: La operación. Turismo, pymes y nuevas perspectivas:**

La función operativa. Programas operador en forma regular. Programas operadores en forma eventual. Prestación a través de terceros. Prestación directa de servicios. La operación emisora. La operación receptora. Organización receptiva del destino. Organización receptiva del programa. Etapas de la función operativa de un paquete turístico. Organización de la prestación. Contratación de prestadores. Asegurar la disponibilidad de plazas. Confección del cronograma de salida. Prestación del servicio. Toma de reservas. Reserva directa. Reserva de agencia. Posibles modelos de desarrollo de destinos turísticos. Desarrollo espontáneo. Planificado. Extensivo. Integrado. Catalítico. Dependiente. Otras características. Posibilidades de desarrollo. Enfoque territorial. Organización y funcionamiento de los destinos turísticos. Principales causas de permanencia o fracaso de los destinos. Políticas orientadas a las sustentabilidad. Centros turísticos. Sustentabilidad económica. Ambiental. Socioeconómica. Política. Turismo y su fuerza multisectorial. Redes empresariales. Las pymes turísticas. Producción flexible. Grandes empresas. Cambios en el turismo. Empresas turísticas nuevas perspectivas. Cambios en el turismo actual. Aparición de grandes grupos económicos. Asociación productiva. Agrupamientos productivos. Cluster turísticos. Cluster y desarrollo. 4 áreas claves. Enfoque endógeno. Producción y turismo bajo el enfoque endógeno. Conclusiones.