



DIRECTORIO

Lic. Emilio Chuayffet Chemor
Secretario de Educación

Dr. Fernando Serrano Migallón
Subsecretario de Educación Superior

Mtro. Héctor Arreola Soria
Coordinador General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas

Dr. Gustavo Flores Fernández
Coordinador de Universidades Politécnicas.



PÁGINA LEGAL

Participantes

M.C. A. Víctor Manuel Martínez Rocha - Universidad Politécnica de Victoria (UPV)

M.C. Daniela Cruz Delgado - Universidad Politécnica de Victoria (UPV)

M.D.E. Estela Torres Ramírez - Universidad Politécnica de Victoria (UPV)

Primera Edición: Septiembre 2013

DR © 2013Coordinación de Universidades Politécnicas.

Número de registro:

México, D.F.

ISBN-----



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	5
PROGRAMA DE ESTUDIOS.....	2
FICHA TÉCNICA.....	7
DESARROLLO DE LA PRÁCTICA O PROYECTO.....	8
INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.....	
GLOSARIO	18
BIBLIOGRAFÍA	23

INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad que ha significado, en los últimos años, una importante oportunidad de crecimiento y desarrollo, lo que permite elevar la calidad y el nivel de vida de los habitantes de las zonas turísticas, generación de empleos, desarrollo e ingresos para la sociedad, las empresas, sus miembros y en general para la nación, estado o región.

Para que el turismo incida favorablemente en el desarrollo local es prioritario cambiar, tener una visión clara y amplia en todos los sentidos, buscando desarrollar un turismo sustentable e integral.

Las zonas que se consideran turísticas, tienen que desarrollar sus actividades con base en una planeación adecuada de acuerdo con varios factores: tipo de turista que puede acudir, tipo de turismo que se puede hacer ahí, todo ello para que el turismo tenga un adecuado desarrollo y así tener la oportunidad de generar empleos e inversión.

Por otro lado, esta actividad económica tiene que hacer un uso racional de los recursos naturales, lo que implica respetar el medio ambiente y no alterarlo, permitiendo desarrollar y llevar al turismo sustentable.

OTROS EJERCICIOS

CONTENIDOS PARA LA FORMACIÓN		INDICADORES DE EFECTIVIDAD											INDICACIÓN		REVISIÓN			
INDICADOR DE EFECTIVIDAD	CONTENIDOS DE EFECTIVIDAD	INDICACION	TÉCNICAS NECESARIAS		ESPACIO DESENVOLVIDO			MATERIAS DESARROLLADAS		MATERIAS DESARROLLADAS	MATERIAS DESARROLLADAS	TOTAL DE HORAS				TÉCNICAS	CONTENIDOS	
			PARA LA FORMACIÓN (PROFESIONALES)	PARA EL EFECTIVIDAD (ESTUDIANTES)	TEORÍA	LABORATORIO	OTRO	PRÁCTICA	PROYECTO			PRÁCTICA	PRÁCTICA	PRÁCTICA				PRÁCTICA
Atención a usuarios y gestión de casos	<p>Realizar y cuidar la atención a usuarios y casos.</p> <p>Realizar y cuidar la atención a usuarios y casos.</p>	<p>RF1 - Tener la capacidad de atender a los usuarios y casos.</p> <p>RF2 - Realizar y cuidar la atención a usuarios y casos.</p>	<p>* Seguridad</p> <p>* Atención al usuario</p>	<p>* Atención al usuario</p> <p>* Seguridad</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	
	<p>Realizar y cuidar la atención a usuarios y casos.</p> <p>Realizar y cuidar la atención a usuarios y casos.</p>	<p>RF1 - Tener la capacidad de atender a los usuarios y casos.</p> <p>RF2 - Realizar y cuidar la atención a usuarios y casos.</p>	<p>* Seguridad</p> <p>* Atención al usuario</p>	<p>* Atención al usuario</p> <p>* Seguridad</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	
Cuidado de usuarios y gestión de casos	<p>Realizar y cuidar la atención a usuarios y casos.</p> <p>Realizar y cuidar la atención a usuarios y casos.</p>	<p>RF1 - Tener la capacidad de atender a los usuarios y casos.</p> <p>RF2 - Realizar y cuidar la atención a usuarios y casos.</p>	<p>* Seguridad</p> <p>* Atención al usuario</p>	<p>* Atención al usuario</p> <p>* Seguridad</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	
	<p>Realizar y cuidar la atención a usuarios y casos.</p> <p>Realizar y cuidar la atención a usuarios y casos.</p>	<p>RF1 - Tener la capacidad de atender a los usuarios y casos.</p> <p>RF2 - Realizar y cuidar la atención a usuarios y casos.</p>	<p>* Seguridad</p> <p>* Atención al usuario</p>	<p>* Atención al usuario</p> <p>* Seguridad</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	
Tipo de lesiones y patologías	<p>Realizar y cuidar la atención a usuarios y casos.</p> <p>Realizar y cuidar la atención a usuarios y casos.</p>	<p>RF1 - Tener la capacidad de atender a los usuarios y casos.</p> <p>RF2 - Realizar y cuidar la atención a usuarios y casos.</p>	<p>* Seguridad</p> <p>* Atención al usuario</p>	<p>* Atención al usuario</p> <p>* Seguridad</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	
	<p>Realizar y cuidar la atención a usuarios y casos.</p> <p>Realizar y cuidar la atención a usuarios y casos.</p>	<p>RF1 - Tener la capacidad de atender a los usuarios y casos.</p> <p>RF2 - Realizar y cuidar la atención a usuarios y casos.</p>	<p>* Seguridad</p> <p>* Atención al usuario</p>	<p>* Atención al usuario</p> <p>* Seguridad</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	
Tratamiento de lesiones	<p>Realizar y cuidar la atención a usuarios y casos.</p> <p>Realizar y cuidar la atención a usuarios y casos.</p>	<p>RF1 - Tener la capacidad de atender a los usuarios y casos.</p> <p>RF2 - Realizar y cuidar la atención a usuarios y casos.</p>	<p>* Seguridad</p> <p>* Atención al usuario</p>	<p>* Atención al usuario</p> <p>* Seguridad</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	
	<p>Realizar y cuidar la atención a usuarios y casos.</p> <p>Realizar y cuidar la atención a usuarios y casos.</p>	<p>RF1 - Tener la capacidad de atender a los usuarios y casos.</p> <p>RF2 - Realizar y cuidar la atención a usuarios y casos.</p>	<p>* Seguridad</p> <p>* Atención al usuario</p>	<p>* Atención al usuario</p> <p>* Seguridad</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	
Cuidado de lesiones y gestión de casos	<p>Realizar y cuidar la atención a usuarios y casos.</p> <p>Realizar y cuidar la atención a usuarios y casos.</p>	<p>RF1 - Tener la capacidad de atender a los usuarios y casos.</p> <p>RF2 - Realizar y cuidar la atención a usuarios y casos.</p>	<p>* Seguridad</p> <p>* Atención al usuario</p>	<p>* Atención al usuario</p> <p>* Seguridad</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	
	<p>Realizar y cuidar la atención a usuarios y casos.</p> <p>Realizar y cuidar la atención a usuarios y casos.</p>	<p>RF1 - Tener la capacidad de atender a los usuarios y casos.</p> <p>RF2 - Realizar y cuidar la atención a usuarios y casos.</p>	<p>* Seguridad</p> <p>* Atención al usuario</p>	<p>* Atención al usuario</p> <p>* Seguridad</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	<p>4</p> <p>4</p>	



Subsistema de
Universidades
Politécnicas

FICHA TÉCNICA

Gestión y Administración de Servicios Turísticos

Nombre:	Gestión y Administración de Servicios Turísticos
Clave:	GST-ES
Justificación:	Formar profesionistas con capacidades gerenciales altamente competitivos que respondan a los desafíos a los que se enfrentan las organizaciones en ambientes de incertidumbre.
Objetivo:	El alumno será capaz de contribuir al desarrollo del sector turístico a través de la gestión de servicios turísticos utilizando el proceso administrativo para dirigir y/o crear PyMES que coadyuven al entorno social, económico y cultural de una forma sustentable.
Habilidades:	<ol style="list-style-type: none">1. Capacidad de síntesis, análisis e interpretación de datos2. Análisis e interpretación de datos.3. Formular ideas4. Gestión de proyectos.5. Tomar decisiones.6. Trabajo en equipo.7. Interactuar efectivamente con las personas.8. Formular ideas.9. Resolución creativa de problemas.10. Habilidades de expresión oral y escrita.11. Manejo de estrés y trabajo bajo presión.12. Pro actividad y dinamismo.13. Uso de herramientas ofimáticas.
Competencias genéricas a desarrollar:	Capacidad para análisis y síntesis; para aprender; para resolver problemas; para aplicar los conocimientos en la práctica; para adaptarse a nuevas situaciones; para gestionar la información; y para trabajar en forma autónoma y en equipo.



Subsistema de
**Universidades
Politécnicas**

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA O PROYECTO

Nombre de la asignatura:	Gestión y Administración de Servicios Turísticos		
Nombre de la Unidad de Aprendizaje:	1. Introducción y marco regulatorio del turismo		
Nombre de la práctica o proyecto:	Línea de tiempo de los antecedentes y conceptos generales de turismo.		
Número:	1	Duración (horas) :	4
Resultado de aprendizaje:	Al completar la unidad de aprendizaje el alumno será capaz de describir conceptos generales de turismo, conocer los antecedentes históricos y la situación actual del turismo		
Requerimientos (Material o equipo):	Material requerido: Material impreso, plumones, hojas de rotafolio. Equipo requerido: Laptop, proyector, pizarrón		
Actividades a desarrollar en la práctica: <ul style="list-style-type: none">• Los estudiantes, desarrollaran la práctica utilizando la información generada a partir de la investigación de conceptos generales de turismo, sus antecedentes y su situación actual.			
Evidencias a las que contribuye el desarrollo de la práctica: EC1: Cuestionario de conceptos generales de turismo.			



Subsistema de
**Universidades
Politécnicas**

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA O PROYECTO

Nombre de la asignatura:	Gestión y Administración de Servicios Turísticos		
Nombre de la Unidad de Aprendizaje:	1. Introducción y marco regulatorio del turismo		
Nombre de la práctica o proyecto:	Reporte de estudio de caso relacionado al marco jurídico de turismo.		
Número:	2	Duración (horas) :	4
Resultado de aprendizaje:	Al completar la unidad de aprendizaje el alumno será capaz de reconocer la importancia de la aplicación del Derecho en las actividades turísticas, el marco jurídico y regulatorio aplicable al turismo, la ecología, el medio ambiente y los recursos naturales.		
Requerimientos (Material o equipo):	Material requerido: Material impreso, plumones, hojas de rotafolio. Equipo requerido: Laptop, proyector, pizarrón		
Actividades a desarrollar en la práctica: <ul style="list-style-type: none">• El profesor previamente da las indicaciones y lineamientos sobre el estudio de caso.• El profesor proporciona fuentes de investigación o recopilación de datos e información adecuada sobre el estudio del marco jurídico y regulatorio del turismo.• Asesorar a los alumnos sobre el estudio de caso.			
Evidencias a las que contribuye el desarrollo de la práctica: EP1: Lista de cotejo para el reporte de análisis de caso.			



Subsistema de
Universidades
Politécnicas

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA O PROYECTO

Nombre de la asignatura:	Gestión y Administración de Servicios Turísticos		
Nombre de la Unidad de Aprendizaje:	2. Gestión de Servicios Turísticos - Turismo de Negocios		
Nombre de la práctica o proyecto:	EP1 - Exposición de la organización del evento, utilizando diagrama de Gantt y el proceso administrativo.		
Número:	1	Duración (horas) :	6
Resultado de aprendizaje:	Al completar la unidad de aprendizaje el alumno será capaz de desarrollar habilidades de organización, a través de la realización de un Congreso utilizando el proceso administrativo como base teórica. Además de identificar funciones a realizar, crear estrategias y funciones a seguir en la planificación de un evento.		
Requerimientos (Material o equipo):	Material requerido: Material impreso, plumones, hojas de rotafolliio Equipo requerido: Laptop, proyector y pizarrón.		
Actividades a desarrollar en la práctica: <ul style="list-style-type: none">• Agrupados los estudiantes en equipos, desarrollaran las actividades necesarias para la organización de un Congreso utilizando el diagrama Gantt y el proceso administrativo como base teórica.• Los alumnos presentaran por medio de diapositivas la identificación de las funciones y estrategias para la planificación de un evento.• Mencionar en la presentación las conclusiones finales			
Evidencias a las que contribuye el desarrollo de la práctica: EP1: Rúbrica para exposición			



Subsistema de
**Universidades
Politécnicas**

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA O PROYECTO

Nombre de la asignatura:	Gestión y Administración de Servicios Turísticos		
Nombre de la Unidad de Aprendizaje:	2. Gestión de Servicios Turísticos - Turismo de Negocios		
Nombre de la práctica o proyecto:	Evaluación del evento durante el desarrollo y atención al cliente.		
Número:	2	Duración (horas) :	6
Resultado de aprendizaje:	Al completar la unidad de aprendizaje el alumno será capaz de adquirir la habilidad de trabajo en equipo y resolver problemas durante la organización y en el evento mismo.		
Requerimientos (Material o equipo):	Material requerido: Material impreso, plumones, hojas de rotafolliio Equipo requerido: Laptop, proyector y pizarrón.		
Actividades a desarrollar en la práctica: <ul style="list-style-type: none">• Los estudiantes agrupados en equipos, desarrollaran estrategias para resolver problemas que se presenten durante la organización de un evento.			
Evidencias a las que contribuye el desarrollo de la práctica: EP2: Lista de cotejo organización de evento. Encuesta de evaluación del evento.			



Subsistema de
**Universidades
Politécnicas**

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA O PROYECTO

Nombre de la asignatura:	Gestión y Administración de Servicios Turísticos		
Nombre de la Unidad de Aprendizaje:	3. Tipos de destinos y productos turísticos		
Nombre de la práctica o proyecto:	Elabora un mapa mental que describa los diferentes tipos de destinos y los tipos de turista.		
Número:	1	Duración (horas) :	3
Resultado de aprendizaje:	Al término de la unidad, el alumno será capaz de identificar los Tipos de destinos y turistas		
Requerimientos (Material o equipo):	Material requerido: Revistas, dibujos, cartulinas, diapositivas plumones, hojas de rotafolio. Equipo requerido: Laptop, proyector y pizarrón.		
Actividades a desarrollar en la práctica: <ul style="list-style-type: none">Agrupados los estudiantes en equipos, desarrollaran la práctica utilizando la información generada a partir de la información obtenida en investigación de los diferentes destinos turísticos y los tipos de turistas que hay.			
Evidencias a las que contribuye el desarrollo de la práctica: EP1: Rúbrica para mapa mental			



Subsistema de
**Universidades
Politécnicas**

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA O PROYECTO

Nombre de la asignatura:	Gestión y Administración de Servicios Turísticos		
Nombre de la Unidad de Aprendizaje:	3. Tipos de destinos y productos turísticos		
Nombre de la práctica o proyecto:	Exposición por equipos sobre los mapas mentales de otros equipos.		
Número:	2	Duración (horas) :	3
Resultado de aprendizaje:	Al término de la unidad, el alumno será capaz de identificar los Tipos de destinos y turistas		
Requerimientos (Material o equipo):	Material requerido: Revistas, dibujos, cartulinas, diapositivas plumones, hojas de rotafolio. Equipo requerido: Laptop, proyector y pizarrón		
Actividades a desarrollar en la práctica: <ul style="list-style-type: none">• Agrupados los estudiantes en equipos, desarrollaran un análisis de los mapas mentales desarrollados de otros equipos donde se describen los diferentes tipos de destinos turísticos y los tipos de turistas.• Exponer por medio de diapositivas o material impreso el análisis de los mapas mentales de estudio.• Mencionar en la presentación las conclusiones finales.			
Evidencias a las que contribuye el desarrollo de la práctica: ED2: Guía de observación para exposición.			



Subsistema de
**Universidades
Politécnicas**

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA O PROYECTO

Nombre de la asignatura:	Gestión y Administración de Servicios Turísticos		
Nombre de la Unidad de Aprendizaje:	3. Tipos de destinos y productos turísticos		
Nombre de la práctica o proyecto:	Resuelve cuestionario de los destinos turísticos y productos turísticos.		
Número:	3	Duración (horas) :	3
Resultado de aprendizaje:	Al término de la unidad, el alumno será capaz de identificar productos turísticos.		
Requerimientos (Material o equipo):	Material requerido: Libreta y contenidos temáticos. Equipo requerido: Cañón y computadora.		
Actividades a desarrollar en la práctica: <ul style="list-style-type: none">• Agrupados los estudiantes en equipos, desarrolla la práctica utilizando la información obtenida de la investigación de los datos que identifican los destinos y productos turísticos.			
Evidencias a las que contribuye el desarrollo de la práctica: EC1: Cuestionario de los productos turísticos			



Subsistema de
**Universidades
Politécnicas**

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA O PROYECTO

Nombre de la asignatura:	Gestión y Administración de Servicios Turísticos		
Nombre de la Unidad de Aprendizaje:	4. Turismo Sustentable		
Nombre de la práctica o proyecto:	Estudio de empresa de servicios turísticos y elaborar propuesta de desarrollo sustentable.		
Número:	1	Duración (horas) :	5
Resultado de aprendizaje:	Al completar la unidad de aprendizaje el alumno será capaz de utilizar metodologías de aplicación para la transformación del modelo turístico actual, en un análisis que integre los beneficios económicos y sociales con la incidencia ambiental y cultural como producto del desarrollo turístico.		
Requerimientos (Material o equipo):	Material requerido: Material impreso, plumones, hojas de rotafolio Equipo requerido: Laptop, proyector y pizarrón.		
Actividades a desarrollar en la práctica: <ul style="list-style-type: none">• El profesor previamente da las indicaciones y lineamientos sobre el desarrollo del estudio de caso.• Agrupados en equipo los alumnos desarrollaran un proyecto de servicios turísticos y elaboraran una propuesta de desarrollo sustentable.			
Evidencias a las que contribuye el desarrollo de la práctica: EP1: Guía de observación para la propuesta de un proyecto de desarrollo sustentable.			



Subsistema de
**Universidades
Politécnicas**

DESARROLLO DE LA PRÁCTICA O PROYECTO

Nombre de la asignatura:	Gestión y Administración de Servicios Turísticos		
Nombre de la Unidad de Aprendizaje:	5. Gestión de la calidad en el Turismo		
Nombre de la práctica o proyecto:	Diagnosticar y establecer un sistema de calidad para una empresa de servicios turísticos.		
Número:	1	Duración (horas) :	10
Resultado de aprendizaje:	Al completar la unidad de aprendizaje el alumno será capaz de analizar los conceptos de calidad y aplicar herramientas que aseguren la calidad integral de la empresa turística.		
Requerimientos (Material o equipo):	Material requerido: Material impreso, plumones, hojas de rotafolliio Equipo requerido: Laptop, proyector y pizarrón.		
Actividades a desarrollar en la práctica:			
<ul style="list-style-type: none">Agrupados los estudiantes en equipos, identificarán, diagnosticarán y desarrollarán un sistema de calidad para una empresa de servicios turísticos.			
Evidencias a las que contribuye el desarrollo de la práctica:			
EP1: Lista de cotejo para diagnóstico y análisis del sistema de calidad en un servicio.			



DESARROLLO DE LA PRÁCTICA O PROYECTO

Nombre de la asignatura:	Gestión y Administración de Servicios Turísticos		
Nombre de la Unidad de Aprendizaje:	5. Gestión de la calidad en el Turismo		
Nombre de la práctica o proyecto:	Solución a un caso práctico.		
Número:	2	Duración (horas) :	10
Resultado de aprendizaje:	Al completar la unidad de aprendizaje el alumno será capaz de analizar los conceptos de calidad y aplicar herramientas que aseguren la calidad integral de la empresa turística.		
Requerimientos (Material o equipo):	Material requerido: Material impreso, plumones, hojas de rotafolliio Equipo requerido: Laptop, proyector y pizarrón.		
Actividades a desarrollar en la práctica:			
<ul style="list-style-type: none"> Agrupados los estudiantes en equipos, desarrollaran un caso práctico aplicando herramientas de calidad que aseguren la calidad integral de la empresa turística. 			
Evidencias a las que contribuye el desarrollo de la práctica:			
ED1: Lista de cotejo para el reporte de análisis de caso.			

GLOSARIO

A

ACTIVIDAD TURÍSTICA: Es la suma de todas aquellas empresas que invierten valiosos recursos para producir bienes y servicios en beneficio de las comunidades anfitrionas.

AGENCIAS DE VIAJES: Se consideran Agencias de Viajes y Turismo, las personas jurídicas, que se dediquen a la organización, promoción, representación y comercialización del servicio turístico, bien sea en forma directa o como intermediarios entre los usuarios y los prestadores de servicios turísticos tanto nacionales como internacionales.

ATRATIVOS TURÍSTICOS: Valores propios existentes, que motivan la concurrencia de una población foránea susceptible a ser dispuesto y/o acondicionadas específicamente para su adquisición y/o usufructo recreacional directo.

C

CONSUMO TURÍSTICO: Se entiende como todo gasto de consumo efectuado por un visitante o por cuenta de un visitante, para y durante su desplazamiento y su estancia en el lugar de destino, la presente definición está en función de las recomendaciones de la Organización Mundial del Turismo (OMT). El gasto de consumo turístico incluye todos los bienes y servicios consumidos y relacionados con el viaje, comprendiendo una amplia variedad de productos que van desde aquellos inherentes al viaje y la estadía hasta pequeñas compras de bienes durables para uso personal y regalos para familia y/o amigos.

CONSUMO TURÍSTICO INTERNO: Es el consumo efectuado por los visitantes residentes como resultado directo de sus viajes dentro de su país de residencia.

CONSUMO TURÍSTICO RECEPTOR: Es el consumo efectuado por los visitantes no residentes como resultado directo de sus viajes a, y dentro de, la economía de compilación.

CONSUMO TURÍSTICO EMISOR: Es el consumo efectuado por los residentes como resultados de sus viajes a países diferentes de aquél en el que residen.

Por “Categorías” de Turismo:

CONSUMO TURÍSTICO INTERIOR: Comprende todo el gasto efectuado por los visitantes, tantos residentes como no residentes, cuando visitan la economía de compilación. Equivale a la suma del consumo turístico interno y del consumo turístico receptor.

CONSUMO TURÍSTICO NACIONAL: Comprende todo el consumo turístico por parte de visitantes residentes, sin tener en cuenta donde tiene lugar el consumo. Incluye el consumo turístico interior y el consumo turístico emisor.

CONSUMO TURÍSTICO INTERNACIONAL: Comprende el consumo turístico receptor y el consumo turístico emisor.

CONSUMO INTERIOR TURÍSTICO: Comprende todo el gasto de consumo turístico que tiene lugar dentro de la economía de compilación. Incluye el consumo turístico interno, el consumo turístico receptor y la parte del consumo turístico emisor que corresponde a bienes y servicios facilitados por residentes.

D

DEMANDA TURÍSTICA En términos generales es el conjunto de bienes y servicios que los turistas están dispuestos a adquirir en un determinado destino. En el enfoque de la demanda, el turismo estaría determinado por la cantidad y las características de los bienes y servicios consumidos por los visitantes.

DESARROLLO SOSTENIBLE: Se llama desarrollo sostenible aquél desarrollo que es capaz de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y posibilidades de las futuras generaciones.

G

GASTO TURÍSTICO: Total de gastos de consumo efectuados por un visitante o por cuenta de un visitante durante su desplazamiento y su estancia turística en el lugar de destino.

GASTO POR TURISMO INTERNO: Gastos efectuados como resultado directo de viajes por parte de visitantes residentes dentro de su país de residencia. Incluye los gastos en ruta y en los lugares visitados, así como los pagos por adelantado necesarios para la preparación e inicio del viaje y los gastos relacionados con el viaje efectuado en el lugar de residencia a la vuelta del viaje.

GASTO POR TURISMO INTERNACIONAL: Los gastos efectuados en el extranjero por visitantes con destino a otros países, incluido el pago de sus traslados internacionales a las compañías de transporte extranjeras. También se deben incluir todos los demás pagos por adelantado o posteriores al viaje por bienes y servicios recibidos en el país de destino.

GESTION TURISTICA: Conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos, y no por otros motivos lucrativos.

GRAFICA DE GANTT: Es una herramienta muy utilizada en la actualidad, su objetivo es el de mostrar el tiempo programado, las fechas de iniciación y terminación para las diferentes tareas o actividades a lo largo de un tiempo total determinado.

GRUPO VIAJERO Es un grupo de personas conformadas por familiares y/o amigos que viajan juntos fuera de su entorno habitual con fines turísticos.

O

OFERTA TURISTICA: Es el conjunto de de bienes tangibles (atractivo natural o creado) con bienes intangibles (clima, contexto cultural, etcétera) y servicios turísticos (restaurantes, alojamiento, transporte, etcétera), donde cada uno de estos elementos de la oferta interactúan entre sí, conformándolo, dándole forma y donde es finalmente ofrecido al público.

ORGANIZACIÓN DE EVENTOS: Es el proceso de diseño, planificación y producción de congresos , festivales, ceremonias, fiestas, convenciones u otro tipo de reuniones, cada una de las cuales puede tener diferentes finalidades.

P

PROCESO ADMINISTRATIVO: El proceso administrativo es un conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la admón. Mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral. (Planeación, Organización, Dirección y Control)

PRODUCTO TURISTICO: Es la suma de componentes tangibles e intangibles, que incluye los bienes, recursos, infraestructuras, equipamientos, servicios, ingeniería de gestión, imagen de marca y precio que el turista percibe.

T

TASAS DE OCUPACIÓN: Es un indicador importante a numerosos efectos. Facilita información sobre las diferencias de uso entre los diversos tipos de establecimientos de hospedaje y si se presenta en datos mensuales también indica la pauta estacional del uso de los alojamientos turísticos.

TRANSPORTE Cantidad de Unidades; Número de vehículos, nave o aeronaves que posee el prestador de servicios turísticos.

TRANSPORTE TURÍSTICO Es todo aquel prestador de servicio turístico legalmente constituido que brinda a los turistas nacionales e internacionales, desplazamiento dentro o fuera del país, traslados, excursiones, circuitos turísticos o alquiler de vehículos con o sin chofer; por empresas de transporte turístico inscritas en el Registro Turístico Nacional, con unidades de transporte debidamente autorizadas, y en la cual le brinden comodidad, agilidad de movimiento, penetración, precio, rapidez y seguridad a los usuarios.

TRANSPORTE TURÍSTICO ACUÁTICO Son aquellas embarcaciones flotantes de propulsión a motor y/o de construcción artesanal, que tienen por objeto interconectar centros de interés

turístico para posibilitar el disfrute de atractivos turísticos capaces de recorrer océanos, mares, lagos y ríos, inscritas en el Registro Turístico Nacional, aptas para transportar personas en embarcaciones debidamente autorizadas, y en la cual le brinden comodidad, agilidad de movimiento, penetración, precio, rapidez y seguridad a los usuarios.

TRANSPORTE TURÍSTICO AÉREO Son aquellas empresas dedicadas a interconectar centros de interés turístico para posibilitar el disfrute de atractivo turísticos utilizando aeronaves, entendiéndose por éstas, aquellas que puedan sustentarse en la atmósfera por reacción del aire y las cuales deben estar debidamente inscritas y autorizadas por el Registro Turístico Nacional y en las cuales brinden comodidad, agilidad de movimiento, penetración, precio, rapidez y seguridad a los usuarios.

TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE Son todas aquellas empresas dedicadas a interconectar centros de interés turístico y/o posibilitar el disfrute de atractivos turísticos utilizando vehículos terrestres de tracción a motor, de sangre o de remolques diseñados, para ser utilizados con fines de servicios turísticos o transporte de turistas e identificados con placas diferentes al servicio público.

TURISMO Se define turismo como cualquier tipo de viaje de una persona fuera de su lugar de residencia fija por más de 24 horas, generalmente con fines de recreación o disfrute. Por lo que se podría decir que el turismo, es aquella actividad que implica desplazamiento momentáneo con realización de gasto de renta, cuyo objetivo principal es conseguir satisfacción con los bienes y servicios que se ofrecen a través de una actividad productiva, generada mediante una inversión previa.

TURISMO INTERIOR: Está contemplado por el turismo interno y el turismo receptor.


TURISMO NACIONAL: Abarca el turismo interno y el turismo emisor. Turismo internacional, que comprende al turismo receptor y el turismo emisor

TURISTA: Es un visitante que permanece en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado por lo menos una noche.

V

VISITANTE INTERNACIONAL Toda persona que viaja, por un periodo no superior a doce meses, a un país distinto de aquel en el que tiene su residencia habitual, pero fuera de su entorno habitual, y cuyo motivo principal de la visita no es el de ejercer una actividad que se remunere en el país visitado.

VISITANTE INTERNO Toda persona que reside en un país y que viaja, por una duración no superior a 12 meses, a un lugar dentro del país pero distinto al de su entorno habitual, y cuyo



motivo principal de la visita no es el de ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

TÍTULO: Turismo de reuniones: convenciones, incentivos,
congresos y exposiciones
AUTOR: Yarto, Eduardo.
AÑO: 2011
EDITORIAL O
REFERENCIA: Trillas
LUGAR Y AÑO DE LA
EDICIÓN: México
ISBN O REGISTRO: 9786071710826

TÍTULO: La segmentación del mercado turístico:
comercialización y venta
AUTOR: Cárdenas, T.F
AÑO: 2011
EDITORIAL O
REFERENCIA: Trillas
LUGAR Y AÑO DE LA
EDICIÓN: México
ISBN O REGISTRO: 9786071709912

TÍTULO: Marketing Estratégico en Turismo
AUTOR: CORDERO, R. J.
AÑO: 2010
EDITORIAL O
REFERENCIA: Trillas
LUGAR Y AÑO DE LA
EDICIÓN: México
ISBN O REGISTRO: 9789682481987

TÍTULO: Elementos de Administración
AUTOR: Harold Koontz, Heinz Weihrich
AÑO: 2013
EDITORIAL O
REFERENCIA: McGraw Hill
LUGAR Y AÑO DE LA
EDICIÓN: 2008
ISBN O REGISTRO: 9.78607E+12

**BIBLIOGRAFÍA
COMPLEMENTARIA:**

TÍTULO: Introducción al turismo
AUTOR: Gurria, D. M.
AÑO: 2009
EDITORIAL O REFERENCIA: Trillas
LUGAR Y AÑO DE LA EDICIÓN:
ISBN O REGISTRO: 9789682441387

TÍTULO: Planeación del espacio turístico
AUTOR: CASTELLANOS, H. E.
AÑO: 2011
EDITORIAL O REFERENCIA: Trillas
LUGAR Y AÑO DE LA EDICIÓN: México
ISBN O REGISTRO: 9786071707390