



UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES

**DIPLOMA Y /O CARRERA:** DIPLOMATURA EN CIENCIAS SOCIALES

**AÑO:** 2006

**CURSO:** INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD

**PROFESOR:** LIC. GLORIA CECILIA LACANAU

**CARGA HORARIA SEMANAL:** 5 HORAS

**CRÉDITOS:** 10

**NÚCLEO AL QUE PERTENECE:** CURSOS GENERALES ORIENTADOS A LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA

**TIPO DE ASIGNATURA:** TEÓRICO- PRÁCTICA

**OBJETIVOS:**

- Comprender que es la hospitalidad, el porque de su importancia en la sociedad actual y sus alcances.
- Interpretar y analizar los componentes, prestaciones, organización, administración y usos de los servicios hoteleros. Capacidad para utilizar los servicios hoteleros y para planificar su integración en los circuitos, programas y eventos turísticos.
- Adquirir habilidad y destreza en el manejo de la información turística y hotelera.
- Conocer y evaluar los impactos del turismo que se producen sobre el medio ambiente, la economía y la sociedad.



## **CONTENIDOS TEMÁTICOS:**

### **UNIDAD 1 EL TURISMO: ASPECTO CONCEPTUAL**

El turismo: concepto, orígenes y evolución. El turismo como fenómeno social y su relación con el tiempo libre y la recreación.

Las nuevas formas de turismo de fines del siglo XX. Clasificaciones del turismo.

Principales regiones emisoras y receptoras del turismo en el mundo.

Nuevos retos del sector turístico

### **UNIDAD 2 EL TURISMO: ORÍGENES Y EVOLUCIÓN**

Reseña histórica del turismo desde sus orígenes hasta nuestros días.

Antecedentes. El Turismo desde el siglo XVI hasta el siglo XIX. El turismo después de la I y II Guerra Mundial. Antecedentes del Turismo en las Américas. Características actuales de la actividad.

### **UNIDAD 3 EL FENÓMENO TURÍSTICO**

El fenómeno turístico. Orígenes y evolución.

Motivaciones Turísticas. Turistas aloécnicos y psicocéntricos

Clasificaciones del Turismo de acuerdo a diferentes criterios. Factores socioculturales, políticos y demográficos.

### **UNIDAD 4 EL SISTEMA TURÍSTICO**

El sistema turístico: generalidades, componentes, estructura y funcionamiento.

La actividad turística como instrumento del sistema.

El turista: elemento dinámico. El espacio geográfico. Los operadores turísticos. El esquema de Neir Leiper.

### **UNIDAD 5 LA DEMANDA Y LA OFERTA TURÍSTICA**

Elementos: Demanda y Oferta turística. Producto turístico.

Planta turística y atractivos turísticos. Infraestructura. Superestructura. Patrimonio turístico.

Hostelería y experiencia turística. Clasificación de los alojamientos. Tipología.



Principales tendencias internacionales en hostelería.

### **UNIDAD 6 TRANSPORTE**

Relación entre transporte y turismo. Desarrollo histórico del transporte de pasajeros.

Los diferentes medios de transporte: por carretera, ferrocarril, transporte por mar, transporte por aire.

La situación del mercado y las tendencias actuales del transporte en el siglo XXI.

### **UNIDAD 7 DISTRIBUCIÓN EN EL TURISMO**

Distribución del producto turístico. Intermediarios turísticos.

Estructura del sistema de distribución turística. Agencias de viajes. Centrales de reservas. Sistemas globales de distribución.

Principales tendencias actuales.

### **UNIDAD 8 POLÍTICA, PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

Objetivos turísticos. Política turística. Los recursos turísticos.

Planificación turística: análisis de la demanda, de la oferta.

Etapas de la planificación turística. Seguimiento. Evaluación.

El papel de las organizaciones internacionales en el proceso del desarrollo turístico mundial.

### **UNIDAD 9 IMPACTOS ECONÓMICOS DEL TURISMO**

Impactos económicos internacionales. Balanza de pagos. El turismo y los ingresos por divisas. Efecto multiplicador.

Contribución a los ingresos del estado. Empleo y renta.

Evaluación de los impactos económicos en el turismo

### **UNIDAD 10 IMPACTOS SOCIALES Y CULTURALES DEL TURISMO**

Impactos sobre el comportamiento y los valores sociales.

Impactos culturales positivos y negativos.

Identificación de los espacios socioculturales

Estrategia de gestión para los impactos sociales y culturales. Efectos del Turismo sobre el patrimonio cultural. UNESCO. ICOMOS.

## **UNIDAD 11 IMPACTOS MEDIOAMBIENTALES DEL TURISMO**

Turismo y entorno natural. Impactos medioambientales del turismo.

Turismo sustentable. Principios del desarrollo sustentable. Indicadores medioambientales.

Beneficios del desarrollo del turismo sustentable.

Calidad ecoturística para el desarrollo sostenible.

## **UNIDAD 12 LAS EMPRESAS TURÍSTICAS**

El gasto turístico. Empresas de transporte, agencia de viajes y alojamiento y restauración.

El concepto de marketing. El turismo como fuerza de demanda y el producto turístico.

La planificación del marketing turístico. La investigación de mercados. El marketing mix.

## **UNIDAD 13 LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN TURISMO**

La tecnología como ventaja competitiva. La tecnología de la información en los servicios turísticos.

Utilización de las tecnologías de la información por la oferta y los canales de distribución turísticos.

Convergencia de la tecnología.

## **UNIDAD 14 GESTIÓN DE LA CALIDAD EN TURISMO**

Concepto de calidad en turismo. Enfoque y gestión de la calidad en turismo y hotelería.

Sistemas y marcas de calidad. Calidad turística en la práctica internacional

### **BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA:**

- Acerenza, Miguel Ángel. “Administración de Turismo. Conceptualización y Organización”. Vol. I. Trillas. México. 1991. Capítulos 1; 2; 5
- Lichorish, L- Jenkins, C. “Una Introducción al turismo” ED. Síntesis. Madrid 2000. Capítulos 4; 5; 6; 7 ; 8 ; 10



- OMT. “Introducción al Turismo”. Madrid. 1998. Capítulos 1; 2; 3; 4;5;6;7; 8; 9; 11; 12; 13; 14; 14; 16; 17 y 18
- Wallingre, Noemí – Toyos, Mónica. “Diccionario de turismo, Hotelería y Transportes.” Gráfica MPS. Bs. As. 1998.

### **BIBLIOGRAFÍA DE CONSULTA:**

- Boullón, Roberto. “Las Actividades Turísticas y Recreacionales”. Trillas. México. 1990. Capítulos: 2; 3 y 5.
- Fuster, Fernando. “Introducción a la Teoría y Técnica del Turismo”. Edición Nacional. Madrid. 1981. Capítulo: 1
- Mc Intosh - Goeldn - Ritchie. “El Turismo: Planificación. Administración y Perspectivas”. Limusa. 1999. Capítulo 2.
- Kotler, Philip “Mercadotecnia para hotelería y turismo” Prentice- Hall Hispanoamericana. México 1997. Capítulo 12
- OMT. “Código Mundial para el Turismo”. 1999.
- OMT. “Carta de turismo Sostenible”. Conferencia Mundial de Turismo Sostenible. Lanzarote. 1995.
- OMT. “Turismo: Panorama 2020. Nuevas previsiones de la OMT.” Madrid. 1998.

### **MODALIDAD DE DICTADO:**

Se trata de un curso presencial con clases teórico-prácticas, trabajo prácticos individuales y grupales; trabajos de investigación. Elaboración de encuestas, análisis de videos, y salidas de campo como visitas a Ferias de Turismo y Exposiciones.

### **EVALUACIÓN:**

Asistencia no inferior al 75% de las clases teórico- prácticas.

Para la aprobación de la asignatura se requiere un mínimo de 4 puntos.

Se tomarán 10 trabajos prácticos escritos con su correspondiente exposición oral.



2 exámenes parciales con sus respectivos exámenes recuperatorios ,3 trabajos de investigación.

Se evaluará constantemente la participación en clase que será considerada a partir de las siguientes dimensiones: capacidad de análisis, claridad, actitud y frecuencia en las intervenciones.

La aprobación de la asignatura se remite al Régimen de Estudios, Art. 10, Resolución del Consejo Superior N° 066/00