



UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES

Diploma: Ciencias Sociales

Año: 2007

Curso: Industria de la Hospitalidad

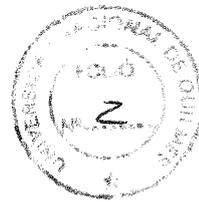
Profesor: Lic. Gloria Cecilia Lacanau Ramírez

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.

UNIDADES TEMÁTICAS

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

Bibliografía Obligatoria:

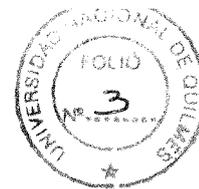
- OMT. "Introducción al Turismo". Madrid. 1998. Cáp. 1 y 2
- Acerenza, Miguel Angel. "Administración de Turismo. Conceptualización y Organización". Vol. I. Trillas. México. 1991. Capítulo: 1.

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.

Bibliografía Obligatoria:

- García Mas, A. "La Mente del Viajero". Thomson Editores. España. 2005. Capítulo 1



- Puig, Adela “Los Nuevos Negocios Turísticos”. Valetta Ediciones. Buenos Aires. 2006. Cáp. 1

UNIDAD 3 EL FENÓMENO TURÍSTICO

El fenómeno turístico. Orígenes y evolución.

Motivaciones Turísticas. Turistas aloccéntricos y psicocéntricos

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

Bibliografía Obligatoria:

- OMT. “Introducción al Turismo”. Madrid. 1998. Capítulo 3
- García Mas, A. “La Mente del Viajero”. Thomson Editores. España. 2005. Capítulo 3

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.

Bibliografía Obligatoria:

- OMT. “Introducción al Turismo”. Madrid. 1998. Capítulo 2
- Acerenza, Miguel Angel. “Administración de Turismo. Conceptualización y Organización”. Vol. I. Trillas. México 1991. Capítulo 5

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.

Bibliografía Obligatoria:

- OMT. “Introducción al Turismo”. Madrid. 1998. Capítulo 3 ,4 y 6

- Puig, Adela “Los Nuevos Negocios Turísticos”. Valetta Ediciones. Buenos Aires. 2006. Cáp. 3

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.

Bibliografía Obligatoria:

- OMT. “Introducción al Turismo”. Madrid. 1998. Capítulo 5
- Puig, Adela “Los Nuevos Negocios Turísticos”. Valetta Ediciones. Buenos Aires. 2006. Cáp. 5

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.

Bibliografía Obligatoria:

- OMT. “Introducción al Turismo”. Madrid. 1998. Capítulo 7
- Puig, Adela “Los Nuevos Negocios Turísticos”. Valetta Ediciones. Buenos Aires. 2006. Cáp. 4

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.

Bibliografía Obligatoria:

- Lichorish, L- Jenkins, C. “Una Introducción al turismo” Ed. Síntesis. Madrid 2000. Capítulo 10

- OMT. “Introducción al Turismo”. Madrid. 1998. Capítulo 8 y 9

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

Bibliografía Obligatoria:

- Lichorish, L- Jenkins, C. “Una Introducción al turismo” Ed. Síntesis. Madrid 2000. Capítulo 5
- OMT. “Introducción al Turismo”. Madrid. 1998. Capítulo 11

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.

Bibliografía Obligatoria:

- Lichorish, L- Jenkins, C. “Una Introducción al turismo” Ed. Síntesis. Madrid 2000. Capítulo 6
- OMT. “Introducción al Turismo”. Madrid. 1998. Capítulo 12
- OMT. “Código Mundial para el Turismo”. 1999.
http://www.worldtourism.org/frameset/frame_project_ethics.html

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.

Bibliografía Obligatoria:



- Puig, Adela “Los Nuevos Negocios Turísticos”. Valetta Ediciones. Buenos Aires. 2006. Cáp. 2
- OMT. “Introducción al Turismo” Madrid. 1998. Capítulo 13 y 14
- OMT. “Carta de turismo Sostenible”. Conferencia Mundial de Turismo Sostenible. Lanzarote. 1995.

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.

Bibliografía Obligatoria:

- Puig, Adela “Los Nuevos Negocios Turísticos”. Valetta Ediciones. Buenos Aires. 2006. Cáp. 6
- OMT. “Introducción al Turismo” Madrid. 1998. Capítulo 15 y 16

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.

Bibliografía Obligatoria:

- OMT. “Introducción al Turismo” Madrid. 1998. Capítulo 17
- OMT. “Turismo: Panorama 2020. Nuevas previsiones de la OMT.” Madrid. 1998.
- Puig, Adela “Los Nuevos Negocios Turísticos”. Valetta Ediciones. Buenos Aires. 2006. Cáp. 8

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:

- OMT. "Introducción al Turismo" Madrid. 1998. Capítulo 18
- Kotler, Philip "Mercadotecnia para hotelería y turismo" Prentice- Hall Hispanoamericana. México 1997. Capítulo 12

BIBLIOGRAFIA DE CONSULTA

-Tribe, j. "Economía del ocio y el turismo" Editorial Síntesis. Madrid 2000.

-Boullón, Roberto. "Un Nuevo Tiempo Libre" Edit. Trillas. México, 1993.

-Boullón, Roberto. "Las Actividades Turísticas y Recreacionales". Trillas. México. 1990.

-Molina, Sergio "Conceptualización del Turismo" Edit. Noriega. México. 1996.

-Montejano Montaner, Jordi. "Psicología del Turismo". Síntesis. 1996.

-Foster, Dennis. "Introducción a la Industria de la Hospitalidad". Mc Graw - Hill. México. 1994.

MODALIDAD DE DICTADO: Curso presencial

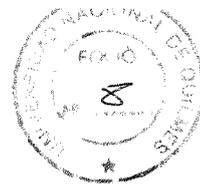
METODOLOGÍA

Clases teórico- prácticas.

Elaboración de trabajos prácticos, 2 exámenes parciales, trabajos de investigación, coloquios, test de lecturas, trabajos de campo, visitas a hoteles, ferias y exposiciones.

EVALUACIÓN

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.



Las asignaturas podrán cursarse y aprobarse mediante un régimen de regularidad, o mediante exámenes libres.

La aprobación de las materias, bajo el régimen de regularidad, requerirá:

- a) Una asistencia no inferior al 75 % en las clases presenciales previstas para cada asignatura, y
- b₁) la obtención de un promedio mínimo de 7 puntos en las instancias parciales de evaluación y de un mínimo de 6 puntos en cada una de ellas.
- ó,
- b₂) la obtención de un mínimo de 4 puntos en cada instancia parcial de evaluación y en el examen integrador, el que será obligatorio en estos casos. Este examen se tomará dentro de los plazos del curso.

Los alumnos que obtuvieron un mínimo de 4 puntos en cada una de las instancias parciales de evaluación y no hubieran aprobado el examen integrador mencionado en el Inc. b), deberán rendir un examen integrador, o en su reemplazo la estrategia de evaluación integradora final que el programa del curso establezca, que el docente administrará en un lapso que no superará el cierre de actas del siguiente cuatrimestre. El Departamento respectivo designará a un profesor del área, quien integrará con el profesor a cargo del curso, la mesa evaluadora de este nuevo examen integrador.

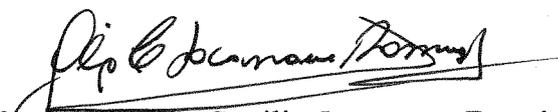
El docente a cargo del curso completará el acta de la asignatura, consignando si el alumno:

- a) Aprobó la asignatura (de 4 a 10 puntos);
- b) Está pendiente de aprobación;
- c) Reprobó la asignatura (0 a 3 puntos).
- d) Ausente.

Se considerará ausente a aquel alumno que no se haya presentado a todas las instancias de evaluación pautadas en el Programa de la asignatura.

La aprobación de la asignatura se remite al Régimen de Estudios, Art. 8 a 11

RESOLUCION (CS) N°: 130/07


Profesora Gloria Cecilia Lacanau Ramirez