



UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES

**Diploma:** Ciencias Sociales

**Año:** Primer cuatrimestre 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

**Modalidad de dictado:** Presencial



## 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:

- 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:

- 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

- 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

- 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.

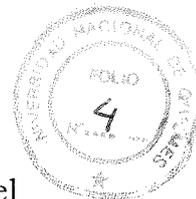
#### Bibliografía

- 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

- 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

- 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

- 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

- 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

- 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.world-tourism.org/frameset/frame\\_project\\_ethics.html](http://www.world-tourism.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

- 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

- 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

- 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

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

### **METODOLOGÍA**

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

Aprobación de trabajos prácticos, exámenes parciales, trabajos de investigación, coloquios, test de lecturas.

### **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.



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

#### BIBLIOGRAFIA AMPLIATORIA

-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.