

## 1. Datos Generales de la asignatura

<b>Nombre de la asignatura:</b>	Operación de Servicios Turísticos
<b>Clave de la asignatura:</b>	LTF-1229
<b>SATCA<sup>1</sup>:</b>	3-2-5
<b>Carrera:</b>	Licenciatura en Turismo

## 2. Presentación

### Caracterización de la asignatura

En la actualidad, el turismo es una de las industrias más grandes del mundo. Lo componen muchos segmentos, de los cuales los principales son: transporte, alojamiento, servicio de alimentos y bebidas, planeación de viajes y actividades para los turistas, como historia, cultura, aventuras, deportes, recreación, diversión y otras similares. Las empresas que proporcionan estos servicios requieren especialistas y profesionales capacitados.

Esta asignatura ofrece la oportunidad al estudiante de realizar prácticas en las distintas empresas turísticas, para fortalecer su experiencia laboral en el ámbito, esta es muy importante porque ayuda a desarrollar habilidades que pueden ser utilizadas como oportunidades profesionales para su desarrollo. También se enfatiza que el perfil del estudiante debe estar encaminado a la calidad en el servicio.

El contenido temático puntualiza cómo los servicios turísticos se administran, gestionan y operan con la finalidad de que el estudiante distinga la gama de prestadores turísticos que cubrirán las necesidades de los turistas por lo que se abarcan los siguientes temas: Naturaleza de las empresas de servicios turísticos, clasificación, marco legal y normativo, estructura organizacional, así como tendencias que impactan este sector.

Por último el presente programa tiene una relación estrecha con las siguientes asignaturas: Fundamentos del Turismo, Administración de Empresas Turísticas, Diagnóstico y Evaluación de Sistema Turístico, Gestión del Desarrollo Turístico y Elaboración y Evaluación de Proyectos Turísticos; debido a que estas le brindan al estudiante fundamentos teóricos-prácticos para comprender que en la actualidad las empresas turísticas que desean estar a la vanguardia deben considerar la protección y la preservación de escenarios históricos y naturales, así como del medio ambiente, y deben participar de esta responsabilidad para generar una demanda de consumidores (turistas) que tengan un perfil ecológico y de esta manera posicionarse en el mercado turístico. Oportunidad alcanzable dado las características de biodiversidad con los que cuenta el territorio nacional.

<sup>1</sup> Sistema de Asignación y Transferencia de Créditos Académicos

**Intención didáctica**

El contenido básico de esta asignatura cubre los elementos principales que debe conocer, dominar y aplicar el profesional que se desarrolle en las empresas del sector turístico.

Es importante que el docente de la asignatura tenga una amplia conciencia del funcionamiento de la actividad turística; para que en las actividades de enseñanza que establezca, demuestren cómo los servicios turísticos de vanguardia a través de sus operaciones deben responsabilizarse con la conservación de los recursos naturales y culturales; así mismo el docente guiará las actividades del estudiante para que distinga cómo la gestión administrativa de los servicios turísticos, facilita una dirección operacional de cambio, por medio del conocimiento de los nuevos escenarios turísticos, estrategias, valores humanos, la innovación, la creatividad y la nueva dirección administrativa de carácter integral; aplicada a las empresas y los productos turísticos amigables con el medio ambiente, para aumentar el número y sofisticación de servicios y experiencias de los destinos.

Es importante mencionar que el estudiante complementa su aprendizaje con la elaboración de catálogo de empresas y la realización de prácticas en el sector turístico contribuyendo todo esto a formar un ser humano integral y profesional acorde a las demandas de la actividad turística.

Por otro lado se considera que esta asignatura forme parte del tronco del área de la Administración puesto que su enfoque temático abarca la gestión, administración y operación de los prestadores de servicio turístico conceptualizándolos como empresas.

**3. Participantes en el diseño y seguimiento curricular del programa**

<b>Lugar y fecha de elaboración o revisión</b>	<b>Participantes</b>	<b>Evento</b>
Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Valle de Bravo, del 27 de febrero al 1 de marzo de 2012.	Representantes de los Institutos Tecnológicos de: Boca del Río, San Luis Potosí, La Paz, Superior de Puerto Vallarta, Bahía de Banderas, Morelia, Colima, Nuevo Laredo, Costa Grande y Superior de Valle de Bravo.	Reunión Nacional de Diseño e Innovación Curricular para el Desarrollo y Formación de Competencias Profesionales de la Carrera de la Licenciatura en Turismo.
Desarrollo de Programas en Competencias Profesionales por los Institutos Tecnológicos del 2 de marzo al 25 de junio de 2012.	Academias de la Licenciatura en Turismo de los Institutos Tecnológicos de: Nuevo Laredo y San Luis Potosí.	Elaboración del programa de estudio propuesto en la Reunión Nacional de Diseño Curricular de la Carrera de la Licenciatura en Turismo.

Instituto Tecnológico de Bahía de Banderas, del 26 al 29 de junio de 2012.	Representantes de los Institutos Tecnológicos de: Boca del Río, San Luis Potosí, La Paz, Superior de Puerto Vallarta, Bahía de Banderas, Morelia, Colima, Costa Grande y Superior de Valle de Bravo.	Reunión Nacional de Consolidación de los Programas en Competencias Profesionales de la Carrera de la Licenciatura en Turismo.
Tecnológico Nacional de México, del 5 al 8 de diciembre de 2017.	Representantes de los Institutos Tecnológicos de: Bahía de Banderas, Superior de Escárcega, Estudios Superiores de Valle de Bravo.	Reunión Nacional de Seguimiento Curricular de los Programas Educativos de Ingeniería en Animación Digital y Efectos Visuales, Ingeniería en Sistemas Automotrices y Licenciatura en Turismo.

#### 4. Competencia(s) a desarrollar

Competencia(s) específica(s) de la asignatura
<ul style="list-style-type: none"> <li>Categoriza las diferentes empresas prestadoras de servicios turísticos para identificar su aporte y funcionamiento en los diferentes destinos.</li> </ul>

#### 5. Competencias previas

<ul style="list-style-type: none"> <li>Conceptos básicos del turismo.</li> <li>Reconoce los elementos del proceso administrativo para coordinar los recursos de empresas turísticas.</li> <li>Aplica los preceptos legales que incidan en la creación y desarrollo de una empresa turística.</li> <li>Reconoce los elementos y factores de estudio en la mercadotecnia turística para la aplicación de la teoría.</li> <li>Fomenta la conservación de los recursos patrimoniales culturales de uso turístico de manera sustentable para su difusión y fomento.</li> <li>Utiliza las teorías de producción y costos para la reducción de costos y optimización de recursos de las empresas turísticas.</li> <li>Maneja herramientas de análisis económico para el diseño de estrategias para contribuir a la toma de decisiones de las organizaciones.</li> </ul>
--

## 6. Temario

No.	Temas	Subtemas
1	Naturaleza de las empresas de servicios turísticos	1.1. Introducción a los servicios turísticos. 1.1.1. Antecedentes de servicios de alojamiento. 1.1.2. Antecedentes de servicios de alimentos y bebidas. 1.1.3. Antecedentes de servicios de transportación. 1.1.4. Antecedentes de las agencias de viajes. 1.2. Conceptualización de servicios. 1.3. Los servicios y su vinculación con la actividad turística. 1.3.1. Rol del prestador de servicios.
2	Servicios de alojamiento.	2.1 Clasificación de los servicios de alojamiento. 2.2 Estructura organizacional de establecimientos de hospedaje. 2.2.1 Recursos Humanos. 2.2.2 División cuartos. 2.2.3 Alimentos y Bebidas. 2.2.4 Ventas. 2.2.5 Contraloría. 2.2.6 Mantenimiento y seguridad. 2.3 Marco legal de operación de servicios de alojamiento. 2.4 Nuevas tendencias en servicios de alojamiento.
3	Servicio de Alimentos y Bebidas	3.1 Estructura organizacional de establecimientos de alimentos y bebidas 3.2 Tipos de servicio. 3.2.1 Servicio francés. 3.2.2 Servicio a la rusa. 3.2.3 Servicio a la inglesa. 3.2.4 Servicio americano. 3.2.5 Otros 3.3 Mise en place. 3.4 Marco legal de operación de establecimientos de alimentos y bebidas. (sistemas de calidad, certificaciones, otros).

		3.5 Nuevas tendencias en establecimientos de A y B.
4	Agencias de viajes y transportación	4.1 Estructura organizacional de Agencias de viajes y transportación. 4.2 Clasificación de Agencias de Viajes y Transportación. 4.2.1 Mayoristas 4.2.2 Minoristas 4.2.3 Otras clasificaciones. 4.3 Tipos de transportación. 4.3.1 Terrestre. 4.3.2 Aéreo 4.3.3 Marítimo 4.4 Principales servicios de las agencias de viajes. 4.5 Terminología (alfabeto aeronáutico) 4.6 Itinerarios. 4.7 Servicios complementarios. 4.8 Marco legal de la operación de establecimientos de agencias de viajes y transportación. 4.9 Nuevas tendencias en establecimientos de Agencias de viajes y transportación.
5	Guías de Turistas	5.1 Organismos reguladores. 5.2 Clasificación, organización y función. 5.3 Requisitos de acreditación de los guías de turistas según SECTUR.
6	Meeting planners	6.1 Estructura organizacional de Meeting Planners (Organizadores de reuniones y eventos). 6.2 Planificación de banquetes y/o eventos especiales. 6.3 Tipos de montaje (logística del evento). 6.4 Sistema de servicio de alimentos. 6.5 Nuevas tendencias.

## 7. Actividades de aprendizaje de los temas

<b>Tema 1. Naturaleza de las empresas de servicios turísticos</b>	
Competencias	Actividades de aprendizaje
Específica(s): <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica las características de los operadores turísticos de acuerdo a su naturaleza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elabora una línea del tiempo con el origen y evolución de los servicios de alojamiento, restauración, transportación (incluye los principales</li> </ul>

<p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de trabajar en equipo interdisciplinario.</li> <li>• Capacidad de comunicarse con profesionales de otras áreas.</li> <li>• Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> </ul>	<p>tipos de transporte) y las agencias de viajes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza una investigación documental sobre el Barómetro Turístico y su impacto en los servicios turísticos de la economía nacional.</li> <li>• Realiza un inventario de las empresas turísticas de la localidad y las clasifica en un catálogo.</li> <li>• Escenifica la importancia del rol del prestador de servicios turísticos.</li> </ul>
<b>Tema 2. Servicios de alojamiento</b>	
<b>Competencias</b>	<b>Actividades de aprendizaje</b>
<p>Específica(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica la estructura organizacional de los servicios de alojamiento y sus características según el tipo de servicio.</li> </ul> <p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de trabajar en equipo interdisciplinario.</li> <li>• Capacidad de comunicarse con profesionales de otras áreas.</li> <li>• Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza una entrevista al menos a 2 Gerentes de un establecimiento de hospedaje (puede ser de diferentes dimensiones y /o servicios). Elabora cuadro comparativo con estructura y servicios y entrega reporte. En caso de identificar ausencia de una estructura formal, realiza una propuesta.</li> <li>• Escenifica la interacción entre todas las áreas que integran División Cuartos.</li> </ul>
<b>Tema 3. Servicios de Alimentos y Bebidas</b>	
<b>Competencias</b>	<b>Actividades de aprendizaje</b>
<p>Específica(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica la estructura organizacional de los servicios de Alimentos y Bebidas y sus características según el tipo de servicio.</li> </ul> <p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de trabajar en equipo interdisciplinario.</li> <li>• Capacidad de comunicarse con profesionales de otras áreas.</li> <li>• Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza montaje de una estación de servicio de un restaurante (en el aula o taller) y/o asiste a un restaurante e identifica todos los elementos necesarios de un mise en place.</li> <li>• Presenta los tipos de servicios ofrecidos por diferentes restaurantes.</li> <li>• Redacta un ensayo sobre la importancia de los establecimientos de alimentos y bebidas de contar con una certificación de Distintivo H (ventajas y desventajas).</li> </ul>

<b>Tema 4. Agencias de viajes y transportación</b>	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p><b>Específica(s):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica la estructura organizacional de los servicios de Agencias de viajes y transportación y sus características según el tipo de servicio.</li> </ul> <p><b>Genéricas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de trabajar en equipo interdisciplinario.</li> <li>Capacidad de comunicarse con profesionales de otras áreas.</li> <li>Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elabora cuadro sinóptico con la clasificación de las agencias de viajes.</li> <li>Asiste a al menos 2 agencias de viajes y recaba información sobre los diferentes servicios que oferta.</li> <li>Investiga nuevas tendencias de operación de Agencias de Viajes y Transportación.</li> </ul>
<b>Tema 5. Guías de Turistas</b>	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p><b>Específica(s):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conoce la clasificación de los guías de turistas en México y los requisitos para su certificación.</li> </ul> <p><b>Genéricas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de trabajar en equipo interdisciplinario.</li> <li>Capacidad de comunicarse con profesionales de otras áreas.</li> <li>Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investiga la clasificación de Guías de turistas de acuerdo a la SECTUR.</li> <li>Realiza exposición con las normas aplicables a los guías de turistas</li> <li>Investiga los requisitos establecidos por organismos oficiales para certificación de guías de turistas.</li> </ul>
<b>Tema 6. Meeting planners (Organizadores de Reuniones y Eventos)</b>	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p><b>Específica(s):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Planifica eventos e integra nuevas tendencias en el servicio.</li> </ul> <p><b>Genéricas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de trabajar en equipo interdisciplinario.</li> <li>Capacidad de comunicarse con profesionales de otras áreas.</li> <li>Habilidad para trabajar en forma autónoma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza una actividad integradora en donde organiza un evento (logística, diseño y distribución de áreas, servicios que se ofertan incluyendo nuevas tendencias).</li> </ul>



## 8. Práctica(s)

Con la finalidad de vincular al estudiante con las empresas del sector turístico elabora un catálogo de las diferentes empresas de servicios con la siguiente metodología:

- Introducción, objetivo, justificación, conceptualización, clasificación, organigrama, procedimientos, funciones, trámites legales para su apertura y operación y tendencias de cada prestador de servicios turísticos.
- Realiza horas de práctica comprobables en las diferentes áreas y departamentos que conforman la estructura de una empresa prestadora de servicios turísticos.

## 9. Proyecto de asignatura

El objetivo del proyecto que planteé el docente que imparta esta asignatura, es demostrar el desarrollo y alcance de la(s) competencia(s) de la asignatura, considerando las siguientes fases:

- **Fundamentación:** marco referencial (teórico, conceptual, contextual, legal) en el cual se fundamenta el proyecto de acuerdo con un diagnóstico realizado, mismo que permite a los estudiantes lograr la comprensión de la realidad o situación objeto de estudio para definir un proceso de intervención o hacer el diseño de un modelo.
- **Planeación:** con base en el diagnóstico en esta fase se realiza el diseño del proyecto por parte de los estudiantes con asesoría del docente; implica planificar un proceso: de intervención empresarial, social o comunitario, el diseño de un modelo, entre otros, según el tipo de proyecto, las actividades a realizar los recursos requeridos y el cronograma de trabajo.
- **Ejecución:** consiste en el desarrollo de la planeación del proyecto realizada por parte de los estudiantes con asesoría del docente, es decir en la intervención (social, empresarial), o construcción del modelo propuesto según el tipo de proyecto, es la fase de mayor duración que implica el desempeño de las competencias genéricas y específicas a desarrollar.
- **Evaluación:** es la fase final que aplica un juicio de valor en el contexto laboral-profesión, social e investigativo, ésta se debe realizar a través del reconocimiento de logros y aspectos a mejorar se estará promoviendo el concepto de “evaluación para la mejora continua”, la metacognición, el desarrollo del pensamiento crítico y reflexivo en los estudiantes.

## 10. Evaluación por competencias.

Con la finalidad de comprobar las competencias adquiridas en la asignatura los estudiantes presentaran portafolio de evidencias con el siguiente contenido:

- Reportes de entrevistas, ensayos, etc.
- Cuadro sinóptico.
- Proyectos (Eventos, catálogo de empresas de servicios turísticos)
- Reporte de prácticas.



## 11. Fuentes de información

1. Acerenza, M. Á. (2010). Agencias de Viajes, Operación y Plan de Negocios. México: Trillas.
2. Almanza de la Peña, A. (2011). Calidad hotelera (estándares y metas de control). México: Trillas.
3. Alonso Almeida, M., Barcos Redín, L., Martín Castilla, J. (2010). Gestión de la calidad de los procesos turísticos. España: Editorial Síntesis.
4. Ascanio Guevara, A. (2011). Sistema Turístico. México: Trillas.
5. Ascanio Guevara, A., Vinicius Campos, M. (2011). Turismo Sustentable, El equilibrio necesario en el siglo XXI. México: Trillas
6. Boullón, R. C. (2011). Las actividades turísticas y recreacionales: el hombre como protagonista. México: Trillas.
7. Buendía, J. (2009). Organización de reuniones, convenciones, congresos y seminarios. México: Editorial Trillas
8. Cárdenas Tabares, F. (2011). Producto turístico. México: Trillas.
9. Castellanos Hernández, E. (2011). Principios de administración hotelera. México: Editorial Trillas.
10. Cerra, J. (1993). Curso de servicios hoteleros: gastronomía internacional. Madrid, España: Paraninfo.
11. Compeán Martínez Sotomayor, F. (2008) Convenciones a lápiz. México: Mundo Editorial
12. Dahdád, J. (2003). Elementos de Turismo: Economía, comunicación, alimentos y bebidas, líneas aéreas, hotelería, relaciones públicas (2a edición ed.). México: Trillas.
13. De Esarte Gómez, E. (2011). Higiene en alimentos y bebidas. México: Trillas.
14. De la Torre, F. (1980). Agencia de Viajes y Transportación. México: Trillas.
15. De la Torre, F. (2003). Sistema de Transportación Turística. México: Trillas.
16. Durón García, C. (2009). El éxito restaurantero: habilidades directivas (1a Edición ed.). México: Trillas.
17. Durón García, C. (2011). Dirección estratégica del negocio restaurantero. México: Trillas.
18. Durón García, C. (2011). El plan de negocios para la industria restaurantera. México: Trillas.
19. Durón García, C. (2011). El restaurante como empresa. México: Trillas.
20. Escudero, F. (2011). Control de Gestión Hotelera. México: Trillas.
21. Foster, D. L. (1993). Agencia de Viajes, administración y operación. México: McGraw Hill.
22. Franco López, A. (2011). Administración de la empresa restaurantera. México: Trillas.
23. Goeldher, C. R., & Ritchie, J. B. (2011). Turismo: Planeación, administración y perspectivas (3a Edición ed.). México: LIMUSA.
24. Hassaniem, A., Dale, C., Clarke, A. (2011). El negocio de la hospitalidad. México: Trillas
25. Martín, W. B. (2011). Guía de servicios en restaurantes: calidad en los servicios de alimentos. México: Trillas.

26. Morfin, M. (2011). Clasificación hotelera. México: Trillas.
27. Peña Guzmán, D. (2010). Congresos, convenciones y reuniones (Organización y operación de eventos especiales). México: Editorial Trillas.
28. Ramírez Cavassa, C. (2006). Visión Integral del Turismo: fenómeno dinámico universal (1a Edición ed.). México: Trillas.
29. Ramírez Cavassa, C. (2006). Visión Integral del Turismo: fenómeno dinámico universal (1a Edición ed.). México: Trillas.
30. Reay, J. (2011). Administración del servicio de los alimentos. México: Trillas.
31. Revista Alta hotelería. Publicación bimestral. (2011). México: Comunicación e Investigación Turística Integral.
32. Revista Destinos y Convenciones. Publicación mensual (2011). México: Mundo Editorial
33. Revista MDC. Mercado de Convenciones. Publicación bimestral (2011). México: Grupo Editorial Orange
34. Revista México Desconocido. Publicación mensual (2011). México: Grupo Editorial Impresiones Aéreas.
35. Revista Poliforum León. Congresos y Convenciones. (2011). México.
36. Richero, A. (2008). Planeación y ejecución de eventos presenciales y en línea. México: Trillas Turismo
37. Ruiz de Lope y Antón, C. (2011). Preparación higiénica de los alimentos. México: Trillas.
38. Sánchez Anaya, E. (2011). Manual de administración y gastronomía. México: Trillas.
39. Sutherland, D. (2011). Servicio de restaurantería: manejo eficiente de los elementos para el servicio profesional de comidas. México: Trillas.
40. Yarto, E. (2010) Turismo de Reuniones. México: Editorial Trillas
41. Zamorano Casal, F. M. (2009). Turismo alternativo: servicios turísticos diferenciados (Reimpresión 2a edición ed.). México: Trillas.
42. Ziperovich, A. (2011). Turismo y recreación. México: Trillas.