TURISMO



|  |  |
| --- | --- |
| ***Grupos: 41-A*** ***CLASES 59 A 63 Fecha: 4 AL 8 DE DIC***  | ***Profra. Sandra Luz Guadarrama Esqueda- Lic. En Turismo***  |

***TEMA DEL DIA 06 Dic - CLASE 59 - EMPRESAS TURISTICAS***

***OBJETIVO: El alumno comprenderá quienes son los prestadores de Servicios Turísticos***

***INSTRUCCIONES.***

*Lee la información que se te envía, analízala y subraya lo más importante. Las preguntas contestarán en clase ya que para no perder el interés en la misma solo estoy enviando una síntesis de la clase. Mi clase será mejorada dentro de la hora*

***Desarrollo del tema:***

***EMPRESAS TURISTICAS***

*Una empresa turística es una organización económica con fines comerciales que se destaca por la producción de bienes intangibles o servicios. En el turismo, aun cuando, el cliente pague por adelantado la noche de hotel o el pasaje en avión, existe una expectativa e incertidumbre muy altos, desde el momento en que el cliente no sabe o no tiene certeza de cómo será el bien a consumir. Dicho en otras palabras, si bien ha sido asesorado por un empleado de ventas y posee cierta idea de lo que serán sus vacaciones en Cancún, no será sino una vez finalizada esa experiencia que reafirme o lamente su decisión de compra.*

***PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS***

***DEFINICION***

*Es considerado Prestador de Servicios Turísticos, la persona física o jurídica que proporcione, intermedie o contrate con el turista toda prestación de los servicios adecuados para la realización de un viaje. Es decir que es todo aquel que interviene de manera directa e intencional en la planeación de un viaje para ofrecer a un tercero ( llamado turista)*

*LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS SON:*

*Alojamiento : Hoteles , Moteles, Hosterías, Casas de Huéspedes, etc.*

*Transportación : Aérea, terrestres, Marítima*

*Alimentos : Restaurantes. Bares, cualquier local que ofrece alimentos.*

***ASOCIACIONES COMERCIALES Y PROFESIONALES DE APOYO:***

***Comerciales***

*Son aquellos que de forma indirecta intervienen en el servicio al turista tales como :*

*Cines, Teatros, conciertos, centros comerciales, Iglesia, parques deportivos y parques recreativos ,museos*

*Eventos deportivos, eventos culturales, exposiciones. Etc.*

***Profesionales :***

*Aquellos que intervienen en forma intencional pero no conviven directamente con el turista : Asociaciones de intervención turística : SECTUR, FONATUR, SECRETARIA DE ECONOMIA, SEMARNAT ( Sec de medio ambiente y recursos Nat ) CONAGUA, AMAV, AFEET (Asociación femenil de ejecutivas de empresas turísticas ) etc.*

***Preguntas:***

1. *¿Con que otro nombre se le conoce a las empresas turísticas?*
2. *Menciona quienes son las empresas turísticas*
3. *Menciona 3 tipos de alojamiento*
4. *Menciona los medios de transporte*
5. *Menciona 3 ejemplo de empresas de alimentos*

***TEMA DEL DIA 7 DE DIC – CLASE 60-61 - EMPRESAS DE ALOJAMIENTO***

***OBJETIVO: El alumno distinguirá los diferentes servicios de hospedaje.***

***INSTRUCCIONES.***

*Lee la información que se te envía, analízala y subraya lo más importante. Las preguntas contestarán en clase ya que para no perder el interés en la misma solo estoy enviando una síntesis de la clase.*

***Desarrollo del tema***

*EMPRESAS DE ALOJAMIENTO*

*Tipos de alojamiento*

*Existen varias clasificaciones de Alojamiento Hotelero, las cuales se adaptan a las normativas internas de cada país. Se define como "Todo aquel establecimiento que presta al público, un servicio para hospedarse en forma temporal, que funcione en una edificación construida o acondicionada para tal fin, ocupando la totalidad del inmueble o parte del mismo, conformando sus dependencias un todo unitario, sin mezcla de otros usos no cónsonos con su naturaleza."*

*Según esta clasificación, existen los siguientes tipos de alojamiento:*

[*hoteles*](https://es.wikipedia.org/wiki/Hotel)*,*[*hostales*](https://es.wikipedia.org/wiki/Hostal)*,*[*paradores*](https://es.wikipedia.org/wiki/Parador)*,*[*pensiones*](https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Pensi%C3%B3n_(hosteler%C3%ADa)&action=edit&redlink=1)*,*[*albergues juveniles*](https://es.wikipedia.org/wiki/Albergue_juvenil)*,*[*casas rurales*](https://es.wikipedia.org/wiki/Turismo_rural)*,*

***Hotel (H):***

*Aquel establecimiento que presta en forma permanente el servicio de alojamiento en habitaciones con servicio sanitario privado, ofreciendo al huésped servicios básicos y complementarios, según su categoría y modalidad; siendo su tarifa de alojamiento diaria por tipo de habitación y número de ocupantes.*

***Hotel Residencia (HR):***

*Aquel establecimiento que presta en forma permanente el servicio de alojamiento en apartamentos o cabañas, ofreciendo al huésped un mínimo de servicios básicos y complementarios según su categoría y modalidad; siendo sus tarifas de alojamiento diarias y especiales para estancias prolongadas, no inferiores a un mes, por tipo de apartamento o cabaña y número de ocupantes.*

***Motel (M):***

*Aquel establecimiento que presta en forma permanente el servicio de alojamiento en habitaciones con servicio sanitario privado, ofreciendo al huésped servicios básicos y complementarios según su categoría y modalidad. Ubicados generalmente en las proximidades de las vías automotoras, fuera de las zonas urbanas, con estacionamiento contiguo o próximo a las unidades habitacionales y cuya disposición de planta física permita a los huéspedes el acceso individual, principal y directo a sus habitaciones, desde el área de estacionamiento; Siendo sus tarifas de alojamiento diario por tipo de habitación y número de ocupantes.*

***Pensión (PE):***

*Aquel establecimiento que presta en forma permanente el servicio de alojamiento en habitaciones, con servicio sanitario compartido, común o colectivo. Por requerimiento del huésped se ofrece servicio de alimentación bajo el régimen completo o medio; siendo su tarifa de alojamiento periódica - diaria, semanal, quincenal o mensual e incluirá en cada caso, el valor por el régimen de comidas convenido con el huésped.*

***Establecimiento Especial (EE):***

*Aquel establecimiento que preste en forma periódica o permanente el servicio de alojamiento cuyas características y condiciones de las instalaciones son diferentes a las anteriormente mencionadas.*

*Tambien se explicarán los Hostales, Albergues, Casas de Huéspedes, Balnearios, etc.*

***PREGUNTA DEL TEMA :***

1. *¿Qué es una empresa de alojamiento?*
2. *¿Explica que es un hotel?*
3. *¿Con que servicios cuenta?*
4. *Indica que es una pensión*
5. *¿Qué es una casa de Huéspedes?*

***SEGUNDA HORA***

***OBJETIVO: El alumno conocerá las categorías de hoteles en México.***

***INSTRUCCIONES.***

*Lee la información que se te envía, analízala y subraya lo más importante. Las preguntas contestarán en clase ya que para no perder el interés en la misma solo estoy enviando una síntesis de la clase.*

***Desarrollo del tema***

***CATEGORIA DE HOTELES***

***Estandarización***

*El sistema de clasificación de hoteles por estrellas se utiliza con el fin de categorizar hoteles por su calidad. En general, el sistema es confiable; de todos modos, cómo y quién aplica la clasificación varía de manera amplia, ya que no existe un estándar internacional y, en algunos casos (incluyendo los Estados Unidos), ningún estándar nacional. En el último caso, quien realiza la clasificación puede ser tanto una organización privada, tal como lo hace AAA en los Estados Unidos, o aún el mismo hotel. Países como Austria, Bélgica, Dinamarca, Alemania, Grecia, Hungría, Italia, Malta, Holanda, Portugal, España y Suiza cuentan con un sistema nacional, ya sea porque la ley lo regula o porque es una asociación nacional de hoteles la que lo conduce. En otros destinos, incluyendo los Estados Unidos, una clasificación de hoteles por estrellas que no se encuentre respaldada por una organización reconocida debería considerarse dudosa.*

***¿Conoces las categorías de Hoteles que hay en México?***

***CATEGORIAS DE ESTRELLAS OTORGADA POR SECTUR***

*En el caso de México, los hoteles suelen utilizar un sistema de clasificación regulado por la Secretaria de Turismo, del Gobierno Federal.  El sistema tiene 7 categorías para calificar los servicios de hospedaje.

Las 7 categorías comienza con un sistema donde se evalúa por Estrellas de 1 a 5 los segmentos que evalúan es este comienzo es precio y comodidad.  Posteriormente, siguen las categorías donde clasifican a los hoteles con servicios excepcional calidad, es decir, Gran Turismo y finalmente la máxima categoría que se le da a los hoteles con características únicas y enfocadas al alto lujo.

Es importante para el turista nacional e internacional, conocer la clasificación de los hoteles pues es un referente en el precio que tendrán que pagar por el servicio de hospedaje, entre mayor sea la categoría del hotel deseado por el turista mayor será el precio del servicio de hospedaje, así mismo serán más los servicios de valor agregado que ofrece el hotel para complementar la experiencia vacacional.

Hotel de 1 Estrella.  Son  generalmente posadas o casas en donde los dueños entregan todos los servicios.  Cuentas con habitación privada y con baño compartido y en ocasiones privado.  Solo son usados por turistas que buscan dormir y seguir en viaje, generalmente no cuentan con servicio de limpieza formal.*

*Hotel de 2 Estrellas. Son hoteles con habitaciones con baño privado y con un espacio para un mobiliario.  Tienen servicios de alimentos y bebidas, con menús básicos y horarios limitados.  Hoteles para turistas que utilizan el hotel para descansar pero que generalmente disfrutan las vacaciones en un lugar distinto fuera del hotel.*

*Hotel de 3 Estrellas. Son hoteles con un precio intermedio, que tiene espacios amplios, cuentan con mobiliario completo con tecnología como televisor, cuentan con buena ubicación dentro del destino turístico, cuentan con servicios de botones, room service, concierge y recepción bilingüe.*

 *Hotel de 4 Estrellas. Son hoteles que ofrecen servicios y comodidades superiores a las normales, una decoración de buen gusto, servicios de alimentos y bebidas, room service, televisión, teléfono.  El hotel para su clasificación generalmente cuenta con paisajes bellos o buena ubicación.  Excelente opción para vacaciones familiares.*

 *Hotel de 5 Estrellas.  Son hoteles con finas y estéticas instalaciones, enfocados a la atención personalizada al cliente, oferta amplia de servicios de valor agregado, con espacios para deporte, piscinas hermosas, restaurantes de alto nivel en cocina, así mismo son frecuentemente utilizados por ejecutivos de alto nivel para el turismo de negocios. Equivalente a 3 Diamante de la AAA.

Gran Turismo. Son hoteles que se especializan en buscar exceder las expectativas de sus huéspedes, generar experiencias vacacionales memorables, esta categoría se le otorga a hoteles con instalaciones han sido diseñadas con gustos refinados, ofrecen alto confort y servicios especializados de valor agregado.  Equivalente a Cuatro Diamantes de la AAA.*

*Categoría Especial o Lujo: Son hoteles que se caracterizan por su exclusividad, servicio personalizado, alto lujo, instalaciones únicas y hermosas.  La arquitectura de los hoteles suele ser histórica, refinada e innovadoras. Estos hoteles vinculan la experiencia vacacional con detalles en arte, cultura y permite la recreación  en sofisticados SPA´s.  Sus continuas evaluaciones de calidad permiten mejorar y siempre exceder en las expectativas del huésped, la hospitalidad es inolvidable.  Equivalente a Cinco Diamantes de la AAA.*

***PREGUNTAS DEL TEMA :***

1. *indica, según lo visto en clase, ¿cómo se clasifican los hoteles en Europa?*
2. *¿existe una estandarización para las categorías de hoteles?*
3. *¿Qué clasificación se les da a los hoteles en México?*
4. *Indica los servicios de un hotel de 4 estrellas en México*
5. *¿Existen hoteles de media estrella?*
6. *Indica los servicios de un hotel de Gran turismo y a cuantos diamante equivale.*

***TEMA DEL DIA 09 DIC – CLASE 62-63 – CATEGORÍA DIAMANTE***

***OBJETIVO:*** *el alumno aprenderá la categoría diamante que se logra a través de uan solicitud a Estados Unidos*

***INSTRUCCIONES.***

*Lee la información que se te da abajo, analízala y has un resumen, la clase se mejorará dentro del aula*

*DESARROLLO DEL TEMA:*

***CATEGORIA EN DIAMANTES***

*Otorgada por la American Automobile Association (AAA) a hoteles y restaurantes de EE.UU., Canadá, México y el Caribe, la certificación AAA Diamond Award garantiza que el establecimiento ofrece los más altos estándares de lujo, calidad y servicio de alto nivel.*

*El AAA/CAA brand, el distintivo para hotels y restaurantes AAA Approved® y el Four Diamond Award® and Five Diamond Award®  son unas de las marcas más respetadas en la industria global de viajes.*

*¿Qué es la AAA?*

*“La AAA es el único sistema de clasificación para EE.UU., Canadá, México y el Caribe.”*

*Con sede en Heathrow (Florida), la****Asociación Automovilística Estadounidense****(American Automobile Association – AAA) es una organización sin fines de lucro que cuenta con más de 54 millones de miembros afiliados a quienes proporciona servicios gratuitos de emergencia en carreteras, asesoría jurídica y otros beneficios.*

*Además, la AAA cuenta con una oficina de información turística que provee mapas, guías turísticas, y recomienda, lo que ella considera como****los mejores hoteles y restaurantes de EE.UU., Canadá, México y el Caribe****.*

*A la fecha, el listado oficial de la AAA incluye más de 59.000 hoteles y restaurantes.*

*¿Cómo funciona?*

*Los hoteles y restaurantes no pagan para ser incluidos en las votaciones de la AAA.*

*La calificación de diamantes es actualizada anualmente por un equipo de evaluadores profesionales que hacen las inspecciones in situ de cada propiedad.*

*Cada año la AAA revisa más de 29.000 hoteles y Resorts. Sólo el 0,4 por ciento hace la lista AAA Five Diamond.*

***Requisitos***

*Para recibir una calificación de Diamante AAA un hotel o un restaurante debe primero alcanzar el estatus de AAA Approved® (AAA Aprobado) es decir que primero debe cumplir con los 27 requisitos básicos establecidos por la AAA; basados en las expectativas de los miembros, éstos abarcan la comodidad, limpieza, servicio y seguridad que toman en cuenta seis áreas clave:*

*– Interacción entre los puestos directivos y operativos.
– Se evalúa el nivel de hospitalidad y profesionalismo.
– Limpieza y condiciones confortables.
– Se revisan áreas exteriores, interiores y públicas.
– Decoración de las habitaciones, ambientación de la propiedad y número de comodidades ofrecidas.
– Los sanitarios son un área muy importante para la clasificación y se toman en cuenta criterios de higiene y salud para evaluarla.*

***SEGUNDA HORA - CINCO CATEGORÍAS DIAMANTE .***

***OBJETIVO:*** *el alumno aprenderá la categoría diamante que se logra a través de uan solicitud a Estados Unidos*

***INSTRUCCIONES.***

*Lee la información que se te da abajo, analízala y has un resumen, la clase se mejorará dentro del aula*

***Cinco categorías***

*La clasificación de la AAA se basa en categorías que van****de Uno a Cinco Diamante****, los cuales son indicadores de la calidad en el servicio, de las instalaciones y comodidades disponibles para huéspedes y comensales en cada establecimiento.*

* ***1 Diamond Award – 1 Diamante AAA*** *Las propiedades de un solo diamante cumplen con los requisitos básicos de la comodidad, limpieza y hospitalidad.*
* ***2 Diamond Award – 2 Diamante AAA*** *También con precios moderados los establecimientos con dos diamantes ofrecen mejores amenidades y diseño.*
* ***3 Diamond Award – 3 Diamante AAA*** *En estos establecimientos de tres diamantes  se ha prestado más atención al estilo y decoración, y se han añadido comodidades y servicios.*
* ***4 Diamond Award – 4 Diamante AAA*** *Los establecimientos de cuatro diamantes ofrecen alojamiento de lujo refinado y elegante, con un alto grado de hospitalidad, servicio y atención al detalle.*
* ***5 Diamond Award – 5 Diamante AAA*** *Instalaciones lujosas y servicio ultra personalizado. Se tratan esencialmente de alojamientos de lujo que prestan mucha atención al servicio y la comodidad, y ofrecen servicios y comodidades personalizados.*

*AAA Five Diamond, la denominación más alta*

*Es difícil conseguir una calificación AAA Five Diamond, se requiere un mucho mayor nivel de servicio y las instalaciones deben ser muy lujosa; menos de 100 hoteles están en la lista.*

*Para poder aspirar al premio AAA Five Diamond (AAA Cinco Diamantes) el establecimiento interesado debe ser ya considerado y clasificado con  el AAA Four Diamond (AAA Cuatro Diamantes).*

***Algunos criterios examinados para aspirar a ser hotel 5 diamantes***

*- El personal debe llamar al huésped por su nombre y no dejar que el timbre del teléfono en recepción suene más de tres veces.
– El personal debe adelantarse a las necesidades de los huéspedes.
– Room service las 24 horas.
– El Diseño arquitectónico, la decoración e iluminación debe de tener mucho estilo.
– Las amenidades deben ser de  lujo: kit de baño de marca, pantuflas, bata, arreglo floral de bienvenida,  tina y regadera por separado, reproductor de CD y DVD, etc.
– Facilidades de acceso y amenidades de apoyo a discapacitados.
– La propiedad debe contar con un programa de conservación del medio ambiente.
– El Mantenimiento de la propiedad debe de ser impecable.*

1. ***PREGUNTAS DEL TEMA :***
2. *¿Cómo se logra la categoría diamante?*
3. *¿Quién la otorga?*
4. *¿Qué es la AAA?*
5. *¿A Que países regula?*
6. *¿Una categoría diamante 3, es equivalente a que categoría de estrellas en México?*