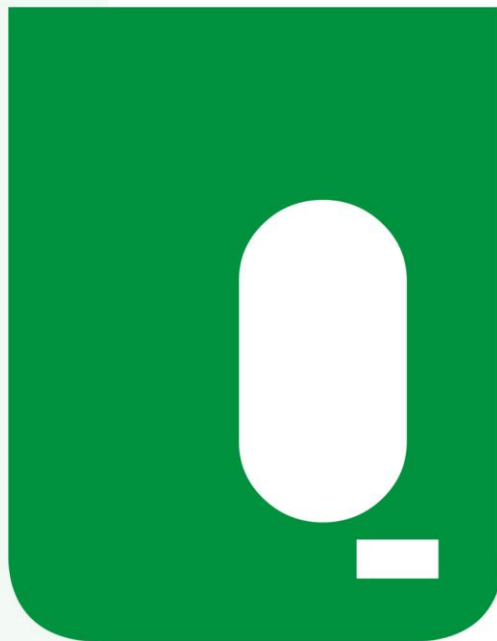


**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
OPERACIONES TURISTICAS
A DISTANCIA**



**UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO**

2019-II

NOMBRE DE LA ASIGNATURA

I. FICHA TÉCNICA

Número de créditos académicos:	3
Facultad que lo ofrece:	Ciencias Económicas, Administrativas y Contables
Campo de formación:	Actividad académica profesional
Código:	1317140804
Naturaleza del curso:	Teórico
Semestre:	Octavo
Prerrequisitos:	Geohistoria y normatividad del turismo
Periodo Académico:	2019-II

II. PRESENTACIÓN DEL CURSO

La asignatura de operaciones turísticas, permite profundizar en las diferentes actividades operativas de la industria del turismo, así como el adquirir el conocimiento adecuado de la estructura y operación de las diferentes área operadas en hoteles, restaurantes y agencias de viajes; así mismo en este espacio académico se presentará los componentes prácticos y reales para que los estudiantes conozcan la dinámica del turismo y su participación como motor de desarrollo de la economía en el mundo.

Es de resaltar que el turismo es una de las actividades más importantes con las que cuenta un país, ya que incide en el desarrollo social, económico y cultural a lo cual se le ha denominado “industria sin chimenea” pues genera un impacto económico importante, las regiones y municipios con vocación turística.

III. PROPÓSITO DE FORMACIÓN DE LA ASIGNATURA

El propósito de formación en este espacio académico es dar a conocer a los estudiantes como opera la industria de servicios turísticos en diferentes escenarios, como hoteles, restaurantes, agencia de viaje en Colombia, así como el impacto que esto genera en el desarrollo de las regiones con vocación turística.

IV. OBJETIVO GENERAL

Conocer la importancia de la operación turística en los establecimientos de la industria del turismo, así como los fundamentos operativos y elementos que componen el funcionamiento del turismo, acorde

con estándares de procesos y procedimientos en las organizaciones.

V. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer los diferentes tipos de prestadores de servicios turísticos y las relaciones entre estos.
- Determinar la plataforma estratégica, procedimientos y técnicas de las organizaciones turísticas en la industria sin chimeneas.
- Conocer el funcionamiento de las empresas prestadoras de servicios turísticos y cómo influye la calidad en estas.
- Promover factores críticos en los estudiantes enmarcados en el emprendimiento y dinámica económica.

VI. ARTICULACIÓN DE LA ASIGNATURA

Los estudiantes que escogieron la línea de profundización en turismo deben conocer cómo opera y trabaja la industria sin chimeneas; así mismo se identifica como cada prestador de servicios turísticos tiene características propias para la operación de los servicios.

VII. JUSTIFICACIÓN

Los administradores de negocios con profundización en turismo deben tener conocimientos, habilidades y destrezas en la operación de los prestadores de servicios turísticos.

VIII. COMPETENCIAS A DESARROLLAR EN LA ASIGNATURA

En cuanto al saber:

- El estudiante podrá conocer la operación del turismo
- El estudiante comprenderá los diferentes procesos y procedimientos para operar una organización dentro de la industria de servicios turísticos.

En cuanto al ser:

- El estudiante comprenderá la importancia que tiene la operación del turismo y su impacto en la prestación de servicios turísticos y hoteleros.
- El estudiante reconocerá la importancia de la servucción y la intangibilidad de los servicios turísticos.

En cuanto al saber hacer:

- Generar en el estudiante las competencias analíticas y reflexivas que conlleven a acciones propositivas para mejorar y fortalecer la operación de los servicios turísticos.
- Generar espacios de análisis, debate, confrontación y retroalimentación que contribuyan a tener una visión crítica de cómo la operación de turismo puede contar con proceso de mejora continua.

IX. METODOLOGÍA

Siendo coherentes con las propuestas pedagógicas actuales, donde el estudiante, es conocedor y practicante de las TIC's, se propone la metodología del seminario, el cual permite que los estudiantes construyan su propio conocimiento a partir de procesos de participación e interacción, no solo con un grupo de estudiantes, sino con todo el colectivo académico del aula. De igual manera se propone que la asignatura se desarrolle a través de la puesta en común de los aprendizajes previos adquiridos por estudiante; así mismo se establece la metodología de "Aprender a aprender", lo cual permite al estudiante desarrollar la experimentación.

La asignatura se desarrollará con estrategias participativas, basadas en actividades y discusiones grupales, consultas de investigación que posibiliten el entrenamiento en habilidades investigativas básicas; presentación de videos con la respectiva discusión en la articulación teoría práctica; consultas de material bibliográfico y bases de datos; creación de esquemas mentales conceptuales; dinámicas de grupo; estudios de casos y observaciones de campo.

De otro lado, se utiliza como herramienta pedagógica el aprendizaje colaborativo, el aprendizaje autodirigido y aprendizaje problémico que permita estudiar las dinámicas empresariales del contexto. Finalmente, se utilizan elementos que faciliten el aprendizaje significativo partiendo de fundamentos teóricos que orienten a la explicación y a la experiencia de cómo se aplican en las organizaciones, a partir de conversatorios y disertaciones, previa explicación de conceptos con el fin de que el estudiante comprenda el saber y saber hacer

X. NÚCLEOS PROBLÉMICOS

- ¿cómo se desarrolla la operación de los servicios turísticos?
- ¿qué importancia tiene conocer la operación de los prestadores de servicios turísticos?

XI. EJES TEMÁTICOS Y CONTENIDOS DE LA MATERIA

A continuación, se presentan los contenidos de la asignatura, así como los talleres a entregar en cada tutoría.

PRIMER ENCUENTRO TUTORIAL ASIGNATURA: OPERACIONES TURÍSTICAS	
1. Prestadores de Servicios Turísticos • Características de los prestadores de servicios turísticos en Colombia • Normatividad que regula los servicios turísticos (ley 300/1996, 1101/2006 y 1558/2012) • Formalización como prestador de servicios turísticos en Colombia 2. Responsabilidad parafiscal de los prestadores de servicios turísticos. 3. Regiones con vocación turística en Colombia 4. Servucción en la empresa turística	
TALLER PRIMERA TUTORÍA	
Para el desarrollo de la primera tutoría, el estudiante, debe desarrollar previamente la siguiente investigación extra tutorial y presentar un trabajo en CIPAS, el cual se deberá entregar en medio digital al finalizar la jornada: 1. Identifique las principales regiones con vocación turística en Colombia y realice el mapa turístico de Colombia 2. Identifique las principales organizaciones turísticas y hoteleras de Colombia y realice una breve descripción de cada una de estas, de acuerdo con su ubicación geográfica. 3. ¿cómo se debe implementar la mejora continua en los servicios turísticos? • Elabore un ensayo de 3 páginas sobre la importancia de la mejora continua en los prestadores de servicios turísticos en Colombia	
SEGUNDO ENCUENTRO TUTORIAL ASIGNATURA: OPERACIONES TURÍSTICAS	
1. Categorización de hoteles por estrellas 2. Funcionamiento y operación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje 3. Procesos y procedimientos de los servicios de alojamiento y hospedaje. 4. Sistemas para la operación de servicios de alojamiento.	
TALLER SEGUNDA TUTORÍA	
Para el desarrollo de la segunda tutoría, el estudiante, debe desarrollar previamente la siguiente investigación extra tutorial y presentar un trabajo en CIPAS, el cual se deberá entregar en medio digital al finalizar la jornada:	

1. Realice investigación sobre la asociación Hotelera y Turística de Colombia - COTELCO y presente un breve resumen de sus principales asociados; esta información la puede presentar por región.
2. Identifique diez de las principales cadenas hoteleras del mundo y presente un cuadro comparativo de los servicios ofrecidos por estas, así como las regiones donde más hacen presencia
3. Identifique cinco (5) cadenas hoteleras que operen en Colombia y presente un cuadro comparativo de los servicios ofrecidos por estas, así como las regiones donde más hacen presencia estas.
4. ¿Cómo debe realizar el proceso de formalización un prestador de servicios turísticos en Colombia? Presente un flujograma explicando este proceso
5. ¿Cómo es el proceso de responsabilidad parafiscal que deben tener los prestadores de servicios turísticos en Colombia? Presente un flujograma explicando este proceso

TERCER ENCUENTRO TUTORIAL
ASIGNATURA: OPERACIONES TURÍSTICAS

1. Funcionamiento y operación de los establecimientos Gastronómicos
 - Restaurantes y Cafeterías
 - Bares y Similares
2. Procesos operativos en área de producción y servicio
3. Proceso de planeación para eventos y banquetes

TALLER TERCERA TUTORÍA

Para el desarrollo de la tercera tutoría, el estudiante, debe desarrollar previamente la siguiente investigación extra tutorial y presentar un trabajo en CIPAS, el cual se deberá entregar en medio digital al finalizar la jornada:

1. Realice investigación sobre la categorización por estrellas Michelin y mencione los principales restaurantes que aparecen allí.
2. Realice investigación sobre la Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica -ACODRES; y presente un breve resumen de sus principales asociados; esta información la puede presentar por región
3. Identifique los principales negocios gastronómicos en el mundo y presente una breve descripción de cada uno de estos, identificando su especialidad en preparación de alimentos.
4. Identifique los principales negocios gastronómicos en Colombia y presente una breve descripción de cada uno de estos, identificando su especialidad en preparación de alimentos.

CUARTO ENCUENTRO TUTORIAL
ASIGNATURA: OPERACIONES TURÍSTICAS

1. Funcionamiento y operación de las agencias de viajes y turismo
 - Estructura y operación de una agencia de viajes Mayorista
 - Estructura y operación de una agencia de viajes Operadora
2. Sistemas para la operación de las agencias de viajes
3. Funcionamiento y operación de otros prestadores de servicios turísticos.
4. La intangibilidad de los servicios turísticos, la calidad y la mejora continua.

TALLER CUARTA TUTORÍA

Para el desarrollo de la cuarta tutoría, el estudiante, debe desarrollar previamente la siguiente investigación extra tutorial y presentar un trabajo en CIPAS, el cual se deberá entregar en medio digital al finalizar la jornada:

1. Realice investigación sobre la asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo – ANATO; y presente un breve resumen de sus principales asociados; esta información la puede presentar por región.
2. Mediante un flujograma, identifique los principales tipos de agencias de viajes y turismo
3. Mediante un mentefacto conceptual, identifique el Funcionamiento y operación de una agencia de viajes Mayorista
4. Mediante un mentefacto conceptual, identifique el Funcionamiento y operación de una agencia de viajes Operadora

TALLERES TUTORIALES

Antes de iniciar con el desarrollo de los talleres previos a cada tutoría es importante leer detenidamente todo el material de la GUIA ACADEMICA. Ello permitirá dar claridad a todos los temas y garantizar un adecuado proceso de aprendizaje.

Cada uno de los talleres son sujetos de evaluación por parte del tutor de acuerdo y su calificación dependerá de los acuerdos consignados en el acta de concertación al inicio del primer espacio académico. Una vez culmine cada actividad académica el tutor podrá enviar material complementario para realizar extra clase.

XII. EVALUACIÓN

Los porcentajes estipulados son obligatorios. El número de evaluaciones, talleres, ejercicios, casos y aportes, para llegar a los porcentajes estipulados, dependerá de la concertación realizada con los estudiantes, la cual quedará estipulada en el acta formalizada en la primera clase.

Para la habilitación se tendrá en cuenta el Estatuto estudiantil parágrafo 2 artículo 49.

Para la habilitación se tendrá en cuenta el Estatuto estudiantil parágrafo 2 artículo 49 según reza: “las asignaturas teórico-prácticas serán habilitables cuando se apruebe el componente práctico.

Aspectos a Evaluar	Estrategias	Porcentaje
Asistencia a tutorías	Sustentación de talleres, Quices y participación en clase	20%
Trabajos de profundización	Presentación de trabajos para dar alcance a los objetivos de la asignatura	30%
Evaluación de Conceptos	Evaluación escrita	50%

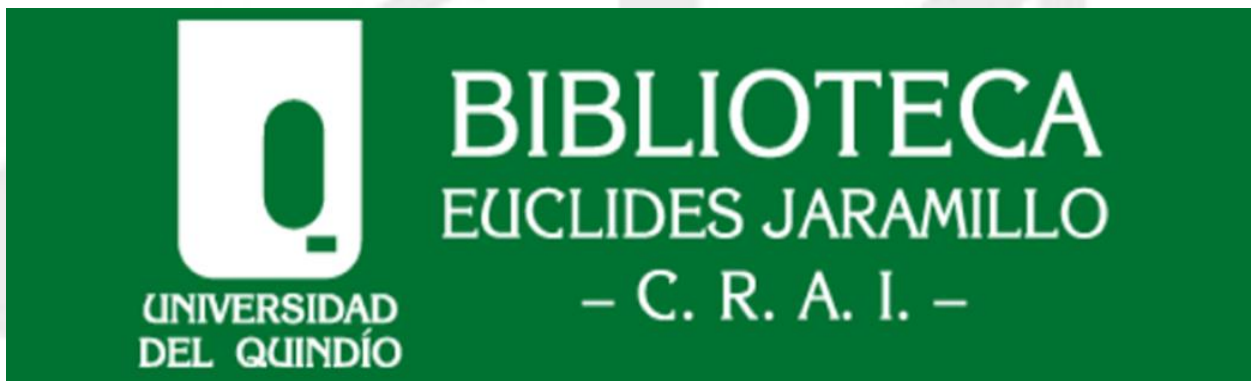
XIII. BIBLIOGRAFÍA

- Acerenza, Miguel Ángel. (2002). *Administración del turismo: Planificación y dirección*. México: Trillas
- Acerenza, Miguel Ángel. (2003). *Administración del turismo: conceptualización y organización*. México: Trillas
- Acerenza, Miguel Ángel. (2004). *Marketing de Restaurantes*. México: Trillas
- Cardenas T., Fabio. (2001). *Comercialización del turismo: determinación y análisis de mercados*. México: Trillas
- Delmar, Silvia. (2008). *Mantenimiento de Hoteles: La seguridad y comodidad del huésped*. México: Trillas
- Durón García, Carlos. (2009). *El Éxito Restaurantero: Habilidades Directivas*. México: Trillas
- Durón García, Carlos. (2011). *Ingeniería del Menú*. México: Trillas
- Esesarte Gómez, Esteban De. (2002). *Higiene en Alimentos y Bebidas*. México: Trillas
- Fernández García, David. (sf) *Escuela de Hostelería y Turismo: Organización Hotelera*. Barcelona: Gayban Grafic S.A. [s.f.]- Tomos 1-2-3-4
- Gispert, Carlos. (2003). *Enciclopedia Práctica Profesional de Turismo Hoteles y Restaurantes*. Barcelona: Océano/Centrum
- Mochon M., Francisco. (2004). *Economía y turismo*. Madrid: Mcgraw-Hill
- Richero, Alicia. (2007). *Planeación y Ejecución de Eventos Presenciales y en Línea*. México: Trillas
- Rodríguez Vera, Ricardo. (2012) *Costos: Aplicados en hotelería alimentos y bebidas*. Colombia: Ecoe ediciones

- Villena, Eduardo; I.Villena, Eduardo. (2003). *Técnico en Hotelería y Turismo*. Madrid: Cultural
- Zamorano C., Francisco M. (2002). *Turismo alternativo: servicios turísticos diferenciados*. México: Trillas

XIV. WEBGRAFÍA

http://www.uniquindio.edu.co/biblioteca/publicaciones/bases_de_datos_pub



Bases adicionales:

www.mincomercio.gov.co

XV. DATOS DE LOS DOCENTES QUE ORIENTAN LA ASIGNATURA

NOMBRE	FORMACIÓN ACADÉMICA	CORREO ELECTRÓNICO – NÚMERO TELEFÓNICO
Iván Darío Sánchez Galeano	Administrador Turístico y Hotelero Especialista en Gerencia y Mercadeo Estudiante Maestría en Administración (MBA).	idsanchez@uniquindio.edu.co
Yhonson Enrique Guatibonza Castro	Administrador Turístico y Hotelero Especialista en Finanzas Magister en Administración	veguatibonza@uniquindio.edu.co



Administración
de Negocios