

2. EL TURISMO Y SUS BONDADES: CLASIFICACIÓN, TIPOS

Las motivaciones de los movimientos turísticos han dado origen a los diferentes tipos de turismo con el denominador común de que el turista está buscando atenciones, disfrute del tiempo libre y seguridad en el destino.

Características de un producto turístico exitoso

- Autenticidad
- Amigable con el ambiente
- Singularidad
- Proyectado a su entorno.



El turismo cultural y artístico, el ecoturismo, agroturismo, de descanso y de aventura, son algunos de los tipos mas comunes de turismo.

Con el aparecimiento de los servicios y atractivos turísticos especializados surgen también destinos con productos diferenciados capaces de provocar corrientes turísticas. La filosofía de mercadotecnia de los prestadores de estos servicios ha estado orientada a satisfacer las

necesidades del turista, entre las que se destacan los viajes de placer que permiten un contacto directo con la naturaleza, con las culturas vivas y dentro de un ambiente limpio, sano y seguro.

En este capítulo se pretenden crear las bases para el adecuado conocimiento de los principales conceptos y bondades del turismo, de la multiplicidad de tipos de turismo derivados del disfrute de atractivos particulares o de las preferencias demostradas por los turistas. Igualmente, se da la explicación de un conjunto de expresiones del turístico, usadas con frecuencia en forma errónea, particularmente cuando nos referimos a ciertas modalidades de turismo o categorías de visitantes.

Los conceptos descritos en este capítulo están íntimamente relacionados y son determinantes para comprender el total del módulo.

Objetivos de enseñanza

Al finalizar el presente capítulo el estudiante será capaz de:

- Diferenciar los tipos de viajeros.
- Clasificar el turismo de acuerdo a las motivaciones y uso de atractivos y productos turísticos.
- Clasificar el turismo según la procedencia de los turistas.
- Utilizar la terminología turística apropiadamente.
- Reconocer los elementos que conforman el producto turístico.

Actividades sugeridas

DOCENTE	ALUMNO
Continuando con la rotación de líderes de grupos, asigne a cada equipo diferentes lecturas complementarias al primer tema del capítulo 1, las lecturas pueden ser de artículos publicados en revistas especializadas, diarios nacionales, Internet. Solicite a los equipos el intercambio de información a efecto de facilitar una revisión rápida del conjunto de lecturas y la discusión en cada presentación. Cuando todos los miembros de la clase hayan tenido acceso a la información general, propicie la organización de un panel con ponencias cortas por cada equipo y actúe como moderador. Al finalizar, presente un resumen y conclusiones. Introduzca el tema de la clasificación de viajeros según la Organización Mundial de Turismo.	Los equipos realizan lecturas dirigidas para ser presentadas al resto del curso favoreciendo la reflexión y ampliación del tema. Previo a la presentación de las lecturas a la totalidad de la clase, cada coordinador intercambiará su información para ser discutida al interno de cada equipo. Después de la revisión de todas las lecturas, los estudiantes prepararán una en particular para poder presentarla en el panel, conforme a las reglas establecidas. Para facilitar el resumen y conclusiones todos los estudiantes participan en la etapa de preguntas y respuestas.
Solicite a los estudiantes imágenes de sitios en donde se practiquen diversos deportes en contacto con la naturaleza, lugares de peregrinaje, gastronomía beliceña y otras que le faciliten introducir el tema de clasificación del turismo. Al tener suficiente material en cada grupo: clasifique y realice la apropiada motivación para presentar y discutir las modalidades de turismo. Con el material clasificado identifique las imágenes que evocan turismo de aventura, religioso, gastronómico, deportivo, cultural, agro y ecoturismo, etc. Realice con la ayuda de los estudiantes un mural que se deberá mantener en el salón de clases permanentemente.	Aprovechando imágenes en calendarios, revistas, litografías o fotografías, el estudiante seleccionará las que representen: aventura, religiosidad, deporte, cultura, ruralidad, naturaleza y descanso, para compartirlas con los miembros de su grupo y presentarlas al ser requeridas por el profesor. Proporcionarán ejemplos de sitios donde se practican las diversas modalidades de turismo y comparte experiencias de viajes realizados. Toma nota de las explicaciones ofrecidas por el profesor Junto con el docente, el alumno participa en la elaboración del mural representativo de las diversas modalidades de turismo.
Después de estudiar la mayor parte del contenido del capítulo, aplique una corta prueba que confirme la asimilación de conocimientos. Prepare el contenido de turismo receptivo y emisor, haga acopio de las estadísticas del BTB donde se refleje la participación de nacionales y extranjeros en el movimiento turístico y presente	Los estudiantes responderán la prueba de conocimientos y la entregarán una vez finalizada. Toman nota y participan activamente con preguntas y comentarios sobre las lecciones enseñadas.

los conceptos de turismo según la procedencia del visitante.	
Motive a los estudiantes para que revisen los diarios nacionales y periódicos especializados con el fin de extraer temas o noticias de asuntos económicos- turísticos, oferta y participación de los diversos entes en turismo. Con los artículos seleccionados por los coordinadores de grupo, haga rondas de lectura en clase solicitando el análisis de los mismos. Enriquezca el mural de tipos de turismo con los materiales noticiosos que pueden modificarse semanal o quincenalmente, según lo estime conveniente. Realice la recapitulación de los temas tratados, vinculando con contenidos de otras materias del pensum académico.	Cada estudiante revisará los contenidos de diarios, revistas o boletines nacionales a su alcance y seleccionará artículos sobre oferta turística y los entregará al coordinador de grupo. Los coordinadores de grupo clasificarán las publicaciones y con la asistencia del profesor preparan un mural informativo. Participarán activamente con comentarios y preguntas del tema.

Bibliografía y materiales

- Páginas Web del Instituto Beliceño de Turismo y de la Organización Mundial del Turismo (www.WTO.org).
- Artículos sobre movimientos turísticos publicados en revistas, periódicos y boletines especializados.
- Boletín de las organizaciones turísticas centroamericanas.

Evaluación

- Realice un breve cuestionario en donde incluya preguntas sobre los conceptos discutidos y enseñados.
- Para afianzar el conocimiento sobre la clasificación del turismo solicite la ilustración de las notas y tareas de casa.
- Estimule la competitividad entre equipos estableciendo estímulos para los grupos con mejor participación en la elaboración de murales.

3. LOS SERVICIOS TURÍSTICOS Y SUS FUNCIONES

Los atractivos y servicios turísticos son componentes esenciales de la oferta turística y surgen por la demanda o por iniciativa propia facilitando atenciones de alojamiento, alimentación, recreación, transporte y otros. Cualquier actividad con miras a satisfacer las necesidades del visitante y que se lleva a cabo en forma independiente o a través de una organización de la administración pública o privada es considerada como un servicio turístico.

Estos servicios se clasifican en generales y específicos o en públicos y privados, dependiendo de quien facilite la prestación del servicio. Sin embargo, tiene características comunes como:

- Los servicios turísticos son intangibles.
- Los servicios turísticos son actividades, por ejemplo, la prestación de un servicio de habitación, o actuaciones, por ejemplo, la guía de un recorrido.
- Las acciones de producción y consumo son casi simultáneas.

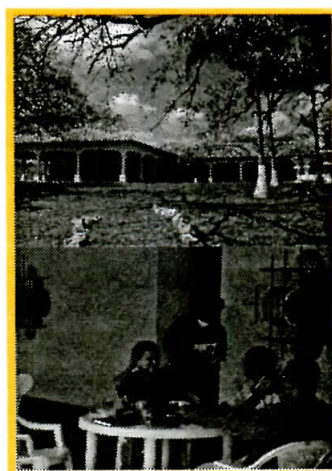
En el presente capítulo se desarrollan conceptos de servicios turísticos, la descripción y funciones de cada uno de ellos (hoteles, agencias de viajes, tour operadores, guías, alimentos y bebidas). Haciendo recolección de la información que brinda la Organización Mundial del Turismo se facilita la subdivisión de la agrupación “alojamiento turístico privado” en cinco grupos primarios.

Es importante reiterar la importancia de entrelazar el concepto de calidad en la prestación de los servicios turísticos, entendido como calidad el cumplimiento de las expectativas del cliente. La calidad se percibe comparando el servicio esperado y las Percepciones recibidas.

Objetivos de enseñanza

Al finalizar el presente capítulo el estudiante estará en capacidad de:

- Identificar la diversidad de los servicios turísticos.
- Reconocer las funciones más importantes de los servicios turísticos.
- Asimilar las características de los servicios turísticos.
- Diferenciar los diversos estilos de alojamiento y sus características.
- Definir el papel que desempeñan los guías de ecoturismo.
- Reconocer los componentes básicos de un tour.



Hacienda agroturística “El Retiro”, Honduras. Servicio de alimenticios y bebidas.

Actividades sugeridas

DOCENTE	ALUMNO
Haga una breve motivación induciendo a los estudiantes a participar en el desarrollo de este capítulo en el que se explicará el concepto de servicios turísticos, sus funciones y características.	Atiende la presentación del profesor y toma nota para refuerzo de los conocimientos en casa.
Utilizando acetatos y retroproyector, presente el cuadro de la OMT que ilustra los cinco grupos primarios del alojamiento turístico privado, incentive la participación de los estudiantes solicitando ejemplos de cada uno de las divisiones presentadas.	Con la orientación del profesor los estudiantes interpretan el cuadro presentado en el acetato, tipificando alojamientos de la zona y llegando a conclusiones del tipo de servicios de hospedaje que predomina en su país y en la región en donde residen.
Utilizando técnicas expositivas explique la utilidad de conocer las funciones de los diversos servicios turísticos y dé ejemplos. Prepare una guía de estudio orientada a la investigación de las funciones que desarrollan propietarios o ejecutivos de pequeños y medianos emprendimientos turísticos en las ciudades próximas a las instalaciones del centro educativo.	Toman nota y participan en clase haciendo preguntas y comentarios. Desarrollarán la guía de estudio y harán entrevistas a propietarios y empleados de servicios turísticos, para confrontar la información recibida en el aula y los datos facilitados por los entrevistados.
Planifique una corta gira por los principales sitios que brindan servicios de alimentos y bebidas, distribuyéndolos por grupos a efecto de conocer el estilo, calidad de servicio, tipos de menús, materia prima utilizada, etc. Estimule a los estudiantes a observar detalles adicionales con relación a: infraestructura, mantenimiento, decoración, apariencia física del sitio y de sus trabajadores, higiene y seguridad.	Previamente reciben instrucciones precisas del propósito de la visita, reglas de disciplina y discrecionalidad. Sin interferir en la actividad de rutina y con base a consultas y a la observación, los estudiantes anotarán los detalles previamente recomendados por el profesor en una ficha por cada establecimiento visitado.
Una vez finalizada la actividad, el docente y los estudiantes retornan al centro educativo, ordenan, revisan y comentan los resultados que deben ser presentados por los coordinadores de grupo, enfatizando en las funciones, cualidades de los servicios y la estimación de la calidad como un elemento inherente a la prestación de servicios. Continuando con la realización de trabajos de campo, elabore guías de investigación con miras a lograr datos de pequeñas y medianas empresas turísticas de la comunidad. Permita que los estudiantes realicen la investigación y	Bajo el apoyo del coordinador de turno los grupos organizados presentarán al profesor los resultados de las visitas, haciendo observaciones sobre las características, funciones y calidad, y presentarán sus conclusiones sobre el sitio visitado. Los jóvenes coordinados por el líder del grupo aplicarán la guía de estudio para conocer la capacidad hotelera instalada en la comunidad de Dangriga. Reunirán los datos de total de cuartos, plazas hoteleras,

que los estudiantes realicen la investigación y conozcan la capacidad hotelera instalada, el número de cuartos, servicios complementarios (cafetería Internet, lavandería, etc.) y otros datos importantes relacionados con la demanda y oferta de los servicios turísticos visitados. Revise los resultados del trabajo de campo, estimule la socialización de los datos recolectados, realice comentarios y recapitule los temas vinculados con la investigación. Facilite la participación de los estudiantes en la conclusión del tema de estudio. Introduzca conceptos, características y diferencias entre operadores turísticos y agencias de viajes; sugiera a los estudiantes la recolección de ejemplares de paquetes turísticos promovidos en diarios nacionales, revistas y periódicos especializados, en oficinas de asociaciones de prestadores de servicios turísticos, e Internet. Verifique quien es el operador y que agencias hacen el papel de intermediación. Complemente las anteriores lecciones explicando los servicios de los guías de turismo; es importante ampliar este tema estudiando el capítulo 2 del manual que contiene el programa nacional de entrenamiento de guías de turismo de Belice "Nacional Tour Guide Training Program". Aplice controles de lectura del manual, retroalimente y amplíe el tema recomendando lecturas adicionales.	datos de total de cuartos, plazas hoteleras, es decir, número de camas, y servicios adicionales que prestan los hoteles como restaurante o cafetería, entre otros datos que a criterio del profesor sean importantes para clasificar el servicio turístico. A través del relator del grupo, los estudiantes harán la presentación de los resultados al docente, y anotarán las debilidades y recomendaciones, entrelazando con los temas de estudio desarrollados en clase. Recolectarán información en medios de comunicación escrita sobre ejemplos de paquetes turísticos Diseñados y promocionados por agencias de viajes y tour operadoras. Estos servirán para ejemplificar el tema de agencias de viajes, tour operadores, guías y otros relacionados con la atención y manejo de grupos. Identificarán las relaciones entre los prestadores de servicios distinguiendo las funciones y responsabilidades de cada uno de ellos. Atenderán las presentaciones del profesor, realizarán lecturas dirigidas del capítulo 2 del manual de turismo de Belice y resolverán los ejercicios y lecturas recomendadas en dicho manual.
--	---

Nota: El argumento de guías de turismo se deja como último tema de estudio de este capítulo con el objeto de que el estudiante tenga la suficiente información y experiencia con los demás servicios turísticos que facilitan la estancia y disfrute del visitante. Este contenido se presta para la realización de prácticas variadas.

Bibliografía

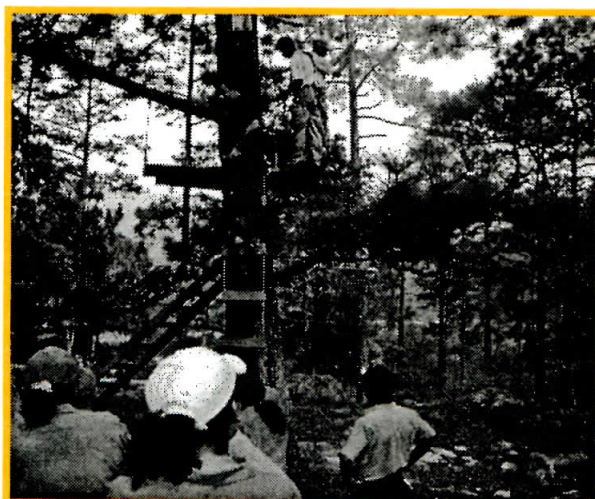
- CEFAT. Desarrollo y gestión de turismo en áreas rurales y naturales.
- De las Heras Pérez Mónica. La guía del ecoturismo.
- Bramwell Bill, Lane Bernard. Journal of sustainable tourism.
- Matola, McRae, Pinello, Rosado. National tour guide training program.

Materiales y equipo

Ayudas audiovisuales
Computadoras y servicio de Internet
Revistas y periódicos especializados en turismo
Publicaciones varias.

Evaluación

- Valore la participación de los estudiantes en cada uno de los ejercicios realizados en clase.
- Deje como tarea ejercicios de lecturas complementarias.
- Asigne sitios para realizar la práctica y determine el valor de la experiencia con criterios claros.
- Aplique exámenes cortos al finalizar cada capítulo.



Se conoce de la existencia de los guías turísticos desde el siglo XIX en Italia.

4. LA INDUSTRIA DEL ALOJAMIENTO

La posición ejecutiva de mayor nivel jerárquico en la administración hotelera toma diferentes calificativos: directores, administradores o gerentes, este último es el más utilizado. Sus actividades están orientadas a propiciar un servicio de calidad y para esto se sirve del apoyo de profesionales de múltiples habilidades y especialidades.

Sus funciones se enmarcan en la dirección, coordinación de las actividades de los departamentos y secciones de la firma hotelera, administración del capital financiero y no financiero. El gerente de un hotel es responsable de alcanzar y mantener los estándares de calidad en el servicio, indicadores de eficiencia, eficacia y cortesía, esforzándose en lograr las mayores cuotas de ingresos con niveles aceptables de costos y gastos; propiciar un agradable clima laboral y mejoramiento continuo del recurso humano.

En la organización de un hotel influyen factores como: la ubicación, estructura física, orientación del servicio, formación del capital humano, procedencia y niveles académicos de sus propietarios, por lo tanto no existe una receta que nos indique paso a paso como debe ser su estructura.

El servicio de alojamiento ha sido abordado en el capítulo anterior como un substancial elemento de los servicios turísticos, a continuación se tratará el hotel y su estructura organizativa básica, con el propósito de describir las principales secciones y departamentos sus particularidades y funciones.

La organización interna de la empresa hotelera estará definida en función su tamaño y orientación comercial, esto significa si está destinado para turismo convencional, turismo de naturaleza, u otra modalidad de turismo, ubicación geográfica, estilo de administración, tamaño de la infraestructura y servicios complementarios o colaterales ofrecidos.

Objetivos de enseñanza

Al finalizar el presente capítulo el estudiante será capaz de:

- Reconocer que hace y que se espera de un gerente hotelero.
- Diferenciar las múltiples visiones sobre el gerente de hoteles.
- Ilustrar mediante un organigrama la estructura organizativa básica de una empresa hotelera.
- Reconocer las peculiaridades y funciones de algunos departamentos y secciones de un hotel.

Nota: Para ampliar el tema de alimentos y bebidas, con relación a la atención de eventos se recomienda el capítulo 9 (eventos y exposiciones) del libro "Una organización exitosa", de Jack Fleitman.

Actividades sugeridas

DOCENTE	ALUMNO
Distribuya entre los grupos artículos sobre las visiones del gerente que se encuentran al inicio del actual capítulo en el manual de ecoturismo. Solicite a los estudiantes la lectura, análisis, preparación y presentación de un resumen que resalte las percepciones, responsabilidades y lo que se espera de un gerente hotelero.	Participarán de manera grupal en la lectura, discusión y análisis de las lecturas, y prepararán la presentación del tema haciendo énfasis en las responsabilidades, y percepciones del gerente hotelero.
Lleve a cabo alianzas con la asociación de hoteles seccional de Dangriga a efecto de lograr acuerdos para que estudiantes de ANRI, en forma alterna, puedan tener la oportunidad de practicar al menos un fin de semana en las diferentes áreas de las empresas hoteleras.	Bajo la coordinación del profesor y la dirección del responsable de la sección asignada en el hotel, cumple con las tareas asignadas, al finalizar prepara un corto informe de la experiencia hotelera.
Solicite una evaluación al responsable de cada sección en donde los estudiantes hicieron su corta experiencia hotelera. Por su parte, los estudiantes deberán presentarle su informe. Con ambos resultados, asigne un valor que abone puntos a la calificación final del estudiante.	Entregará al profesor la evaluación realizada por el responsable de la sección en donde realizó la práctica, así como su informe personal, destacando las funciones observadas y realizadas del cargo.
Con la experiencia práctica adquirida por los estudiantes en los hoteles, introduzca el tema de la estructura básica de la empresa hotelera y estimule la participación de los estudiantes a efecto de lograr comparaciones entre las diferentes estructuras organizacionales.	De acuerdo a su práctica, cada estudiante compartirá su experiencia y presentará el organigrama de la empresa hotelera. En algunos hoteles no estará escrito, por lo tanto tendrá que usar la observación para poder realizarlo.
Elabore un glosario de términos hoteleros para facilitar la comprensión de los siguientes temas y ampliar el vocabulario de los jóvenes. Pida a los estudiantes que visiten frecuentemente la biblioteca para adquirir y revisar un diccionario de la lengua materna, con el propósito de que elaboren su propio glosario de términos hoteleros. Sugiera eventualmente algunos vocablos, sin embargo, deje esta labor a iniciativa de cada estudiante. Al finalizar el capítulo solicite en forma individual el glosario con al menos quince términos técnicos.	El estudiante visitará la biblioteca para buscar vocablos utilizados en la industria hotelera y diseñar su propio glosario que presentará como tarea complementaria a los deberes en casa.
Solicite a los estudiantes que lleven a la clase tijeras, trozos de cartoncillo, chinchetas o cinta adhesiva, marcadores o plumones, cartulina o papel reutilizable (generalmente tenemos papel, cartulina o material	Colectará el material solicitado por el docente y lo entregará al coordinador de grupo para repartir en forma equitativa al total del