

TEMA 1

INTRODUCCIÓN AL SECTOR TURÍSTICO

• DEFINICIÓN DE TURISMO

Las actividades que realizan las personas durante sus viajes o estancias en lugares distintos al de su entorno habitual por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio negocio u otros motivos.

- Efecto multiplicador

Demanda de los bienes o servicios producidos por un sector genera demanda de bienes o servicios procedentes de otros sectores.

- Destinos turísticos

África, América, Asia Oriental y Pacífico, Oriente Medio y Asia del Sur.

• FORMAS DE TURISMO

- Visitante de día
- Turista
- T interno
- T receptor: no residentes que viajan por el país dado
- T emisor

Combinando estos tipos de turismo tenemos diferentes categorías de turismo:

- $T_{interior} = \text{interno} + \text{receptor}$
- $T_{nacional} = \text{interno} + \text{emisor}$
- $T_{internacional} = \text{receptor} + \text{emisor}$

CLASIFICACIÓN SEGÚN:

- La duración del viaje
- Turismo de estancias o residencial: mucho tiempo de estancia en relación al tiempo del viaje
- Turismo itinerante
- La capacidad económica
- De masas
- De elite
- Al lugar al que se viaje
- Rural
- Sol y playa
- Montaña
- Urbano
- La motivación

- Salud
- Balneario
- Cultural
- Ocio (pt)
- Activo (dep.riesgo, caballo,eventos,pesca)
- Gastronómico
- Folklorico
- Sexual
- Congresos/ferias
- Agroturismo
- Aventura

• CARACTERÍSTICAS COMUNES DEL EMPLEO DEL TURISMO

Dentro del sector tco. Coexisten diferentes tipos de empresas que facilitan servicios turísticos.

El empleo en el turismo forma parte del sector servicios, por lo que tiene unas características:

- Es la primera industria del país, generando mucho dinero en determinados momentos genera muchos puestos de trabajo.
- Se mueve fundamentalmente en épocas que otros sectores descansan, (estacionalidad). Se trabaja cuando los demás no.

Para evitar esto (desestacionalizar) se

- Buscan mercados tcos emisores que estén descansando en otras épocas, diferentes mercados, como el sudamericano
- Buscan grupos que viajen en otras épocas, 3ª edad

• EMPRESAS TURÍSTICAS

1. AAVV:

• AGENTE

- Formación
- Empatía
- Conocimiento mercado/asesorar
- Dialogante

• DIRECTOR

- Capacidad liderazgo/motivación
- Formación
- Experiencia

• DPT. COMERCIAL

- Formación
- Empatía
- Negociador
- Conocimiento mercado

- Organización

En una agencia se **venden** viajes, billetes, hoteles, restaurantes, y se **asesora** al turista.

2. HOTELES

Ofrecen servicios de alojamiento y restauración básicamente, aunque dependiendo del tipo de hotel pueden ofertar también alquiler de sala de reuniones, banquetes o servicios de animación, siempre remunerado.

EQUIPO DIRECTIVO

- Director, subdirector, ayudante de dirección:
- Definir políticas de empresas y objetivos
- Gestión rrhh
- Organizar y coordinar
- Comercialización
- Control de sistemas de seguridad y calidad
- Controlar

PISOS

- GOBERNANTA
- Organizar y repartir tareas
- Control pedidos y stock (lencerías)
- Realizar horarios personal
- Introducir datos estadísticos
- Comunicación
- CAMARERAS DE PISOS
- Tareas de limpieza
- Control de habitaciones y minibares
- Comunicación incidencias inmediato superior

RECEPCIÓN

- Jefe recepción
- Organizar y controlar las tareas propias del dpto
- Elaborar horarios personal
- Gestión de quejas
- Comunicación interdepartamental
- Organizar reuniones y levantamiento de actas
- Recepcionistas

Atención al cliente

MANTENIMIENTO

Especialistas en mantenimiento

RESTAURANTE

- Maitre
- Organizar y controlar dpto
- Horarios personal
- Toma comanda
- Planifica menús y cartas
- Pedidos
- Organiza room-service
- Organiza reuniones entre dptos.

CONVENCIONES

- Reservar, organizar, todo lo relacionado con reserva de salones para convenciones y material a subcontratar.
- Organizar reuniones y levantamiento de actas
- Comunicación interdepartamental

DPTO. COMERCIAL

Mecanismos y políticas de comercialización en todas las áreas del hotel

ANIMACIÓN

- Buena comunicación con recepción
- Subcontratación otras empresas si necesario
- Acondicionar las instalaciones

3. Empresas de transporte turístico:

- Líneas de cruceros
- Autocares
- Ferrocarril
- Alquiler de coches
- Guías turísticos
- TO
- Parque temático
- Consultorías turísticas

Suelen se de medioambiente, calidad, prevención de riesgos...asesoran a empresas turísticas.

- OPC. Traductor.
- Cruceros
- Actividades de turismo activo
- Oficinas de turismo

No son empresas como tal pero son lugares en los que se trabaja para dar una buena información al turista. Sin ánimo de lucro, lo que pretenden es llevar a turistas a empresas

- Centrales de reserva

comercializan generalmente hoteles

- Alquiler de coches
- Hostelería.

En 3 grandes grupos: AAVV (TO, OPC), alojamiento y transporte.

• **CARACTERÍSTICAS DEL SECTOR TURÍSTICO**

En el sector turístico hay:

- Empresas
- Productos
- Servicios
- Tipos de empleo
- Personas

ASPECTOS COMUNES:

Ofrecen un producto (servicios + derechos de uso) a través del puesto del trabajo.

- **No es tangible**

Lo suplen técnicas de comunicación, idiomas, dominio de técnicas de comercialización

- **No se puede almacenar**

Grandes dotes de vendedor, buen gestor de situaciones límites (overstocking), buen gestor en toma de decisiones, gran conocimiento del producto y profesionalidad.

- **No se puede probar ni devolver**

Dar calidad de servicio. Conociendo las necesidades del cliente para darle un servicio por encima de lo que él espera.

Empatía, seguridad, fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta (powerment)

- **Se adquiere un derecho**
- **Contacto con el cliente**

LO QUE NO SE DEBE HACER

- Apatía
- Sacarnos de encima al cliente
- Condescendencia: hacerle creer que sabemos lo que él quiere
- Frialdad
- Robotización
- Transferencias
- Hacer caso siempre a los libros de reglas

APROXIMACIÓN A LA INFORMACIÓN TURÍSTICA

2.1 INTRODUCCIÓN

La información tca se define como el conjunto de servicios que se ofrecen al turista con el objetivo de informarle, orientarle, facilitarle y atenderle durante su viaje o estancia vacacional en oficinas de información turística través de informadores turísticos o a través de guías, intérpretes, correos de turismo, acompañantes de grupo, videotex...

• DEFINICIÓN DE OIT

Aquellos servicios públicos dependientes por regla general de organismos públicos o instituciones que tienen como misión informar facilitar y orientar al turista durante su estancia vacacional o viajes facilitando gratuitamente información.

Información sobre

- Recursos y actividades culturales
 - Monumentos
 - Museos
 - Espacios rurales
 - Ferias, congresos, festivales
 - Lugares de interés turístico
- Información y orientación sobre actividades turísticas
 - Culturales
 - Recreativas
 - Deportivas
 - Ocio o esparcimiento
- información y orientación sobre oferta turística
 - servicios
 - servicios de interés (transportes, hospital, tlfonos)
- facilitar material de propagan o informativo
 - folletos
 - carteles
 - guías, mapas
 - planos
- facilitar datos informáticos (video–tex)
- elaborar estadísticas
- participar en comercialización de empresas de su ámbito de información
- poner en marcha proyectos de información, encuentro, debate, e incluso asesoramiento para las empresas de su ámbito de gestión. (bolsas de trabajo, mesas de contracción TO, empresas)
- **OBJETIVOS FUNDAMENTALES OIT**

- Prestar un servicio público
- Mejorar calidad como destino tco de un lugar, ciudad, región o país
- Hacer mas fácil la estancia a los potenciales turistas
- Aumentar la llegada de más turistas facilitando y haciendo más cómoda sus futuras reservas, estancias y recorridos por el radio de acción de dicha OIT

TEMA 3

TIPOS DE OIT

- Permanentes, temporales
- Locales, regionales, nacionales, internacionales
- Generales del estado

TEMA 4

POLÍTICA TCA EN ESPAÑA

Área especializada de la política que se encarga de establecer las directrices de ordenación, planificación, promoción y control de la actividad tca de un país, los organismos públicos que la llevan a cabo se convierten por ello en agentes tcos.

En España el máximo responsable es el director general

La Secretaría General de Turismo depende del ministerio de Industria comercio y turismo. Turiespaña (gestor de paradores), Paradores, DGPT, EOT.

Las funciones de la dirección general de turismo:

- Ejecución y desarrollo de la **política** tca del gobierno.
- Ejercicio de las **relaciones** en materia tca con las admones. públicas españolas y extranjeras coordinadas por el Ministerio de Asuntos Exteriores.
- Ejecución de acciones de **promoción exterior**
- **Gestión y explotación** de establecimientos tcos (Paradores)
- Acción **formativa** por la OIT
- Realizar **estudios** sociológicos y estadísticos

• ORGANIZACIÓN DE LA POLÍTICA TCA EN EL PRINCIPADO

- Dirección Regional de Turismo:
 - SRT
 - Infoasturias
 - Marca Calidad Casonas Asturianas
 - OIT
 - Casas de Aldea
- Funciones de la dirección regional de turismo:
 - **Ordenación** de los recursos y la oferta
 - **Promoción** de los recursos y acciones promocionales
 - **Gestionar** ayudas, subvenciones y permisos
 - **Formación**
 - **Control y vigilancia** de la normativa vigente

- **Ordenación** de las actividades y profesiones tcas

La España Verde, la ruta de la plata, camino de Santiago

- **Ámbito local**
- SOF, convention bureau (captar congresos), Concejalía de t, OIT. Los ayuntamientos de los municipios también tienen competencias en materia tca:
- **Promoción** tca del municipio
- **Información** tca

En algunos municipios existen centros de iniciativas tcas y t privado creados para la promoción turística del municipio. Los centros de interpretación pueden ser compartidos por varios ayuntamientos.

ORGANIZACIONES RELACIONADAS CON EL TURISMO

- OMT: su objetivo es promover el desarrollo económico, social y cultural del turismo y los viajes a nivel mundial. Cooperación entre países. Elaborar datos estadísticos. Asesora de la ONU. Sede en Madrid.
- OIAC: organización internacional de aviación civil. Promueve la aviación civil a escala mundial y establece las normas internacionales que la rigen.
- IATA: sede en Ginebra y montreal, de carácter privado. Forman parte de ella cualquier compañía aérea que tenga de su gobierno autorización para operar de forma regular.
 - Establece **cooperación** entre compañías en cuanto a servicios, liquidación de billetes
 - Intervenir y regular el **tráfico** aéreo
 - Establecer **códigos** de compañías aéreas, aeropuertos, billetes
 - Actuar en el campo de la **seguridad**
 - Servir como **negociador** entre gobiernos
- FUAHV: sede en Bruselas. Asociación universal de aavv, 81 países
- AIH: sede en Londres.

1

- Administrativo
- Crea bases de datos
- Control archivo clientes
- Mailings
- De campo: visita clientes
- Control
- Presupuestos
- Control financiero

•