



Sistemas y servicios de información turística

Consulte nuestra página web: www.sintesis.com
En ella encontrará el catálogo completo y comentado



Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con autorización de los titulares de la propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (arts. 270 y sigs. Código Penal). El Centro Español de Derechos Reprográficos (www.cedro.org) vela por el respeto de los citados derechos.

Sistemas y servicios de información turística

Margarita Planells
Montserrat Crespi



EDITORIAL
SÍNTESIS

© Margarita Planells
Montserrat Crespi

© EDITORIAL SÍNTESIS, S. A.
Vallehermoso, 34. 28015 Madrid
Teléfono 91 593 20 98
<http://www.sintesis.com>

ISBN: 978-84-907701-5-3
Depósito Legal: M-17.052-2014

Impreso en España - Printed in Spain

Reservados todos los derechos. Está prohibido, bajo las sanciones penales y el resarcimiento civil previstos en las leyes, reproducir, registrar o transmitir esta publicación, íntegra o parcialmente, por cualquier sistema de recuperación y por cualquier medio, sea mecánico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o por cualquier otro, sin la autorización previa por escrito de Editorial Síntesis, S. A.

Índice

INTRODUCCIÓN	11
---------------------------	----

PARTE I LA INFORMACIÓN Y LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

1. HISTORIA DEL TURISMO	15
Objetivos	15
Mapa conceptual del capítulo	16
Glosario	17
1.1. Prehistoria del turismo	18
1.1.1. Turismo mundial	18
1.1.2. Turismo en España	20
1.2. El transporte (siglos XIX-XX)	20
1.2.1. Transporte mundial	21
1.2.2. Transporte en España	22
1.3. El periodo de entreguerras	23
1.3.1. Turismo mundial entre 1914 y 1939	23
1.3.2. Turismo en España entre 1914 y 1939	24
1.4. El despegue del turismo a partir de 1945	25
1.4.1. El turismo mundial a partir de 1945	26
1.4.2. El turismo en España a partir de 1945	27
Actividades de autoevaluación	31
2. ESTRUCTURA DE LA POLÍTICA SOBRE INFORMACIÓN TURÍSTICA	33
Objetivos	33
Mapa conceptual del capítulo	34
Glosario	35
2.1. Europa: organización político-turística	36

2.2. España: Administración turística central	37
2.3. Las comunidades autónomas: administración turística autonómica	41
2.4. Los municipios: administración turística local	43
2.5. Normativa sobre las oficinas de información turística	45
2.6. Organismos oficiales	46
2.6.1. Organismos internacionales	47
2.6.2. Organismos regionales: Unión Europea y otros	52
2.6.3. Organismos nacionales	54
2.7. Plan de calidad turística en España	57
Actividades de autoevaluación	61
3. LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA: CONCEPTOS Y TIPOLOGÍAS	63
Objetivos	63
Mapa conceptual del capítulo	64
Glosario	65
3.1. Concepto y funciones básicas de las oficinas de turismo	65
3.2. Tipos de oficinas de información turística	66
3.2.1. Nivel estatal: oficinas nacionales de turismo	66
3.2.2. Nivel autonómico: oficinas de turismo de las comunidades autónomas ...	68
3.2.3. Nivel comarcal (regional)	68
3.2.4. Nivel local	68
3.3. Actividades de las oficinas de turismo	69
3.3.1. El inventario y la documentación de los recursos turísticos	69
3.3.2. Las actividades informativas	69
3.3.3. Las actividades de promoción	70
3.3.4. Las actividades de animación	72
3.3.5. El control de calidad	72
3.4. Estudio de viabilidad de una oficina de turismo	74
3.4.1. Investigación del mercado turístico	75
3.4.2. Estudio económico	92
3.4.3. Estudio de localización	92
3.5. Distribución de los espacios y áreas de los sistemas de información turística ...	93
3.6. Redes de centros y servicios de información turística	94
Actividades de autoevaluación	95

PARTE II

ATENCIÓN AL PÚBLICO Y DIFUSIÓN DE SERVICIOS Y PRODUCTOS EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

4. PLAN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	99
Objetivos	99
Mapa conceptual del capítulo	100
Glosario	101

4.1. Planificación de los RRHH en una oficina	102
4.1.1. Áreas y organigrama	102
4.1.2. Recursos humanos	103
4.2. Comunicación al público en los servicios de información turística	106
4.2.1. Comunicación verbal	108
4.2.2. Comunicación no verbal	110
4.3. Tipos de atención al público	121
4.3.1. Personal y telefónica	121
4.3.2. Solicitudes y peticiones escritas (correo electrónico o postal)	129
4.3.3. Quejas y reclamaciones	129
4.3.4. Ofimática y nuevas tecnologías	132
4.4. Documentación de una oficina de información turística: interna y externa	134
4.4.1. La gestión y el tratamiento de la documentación	134
4.4.2. Documentación interna	140
4.4.3. Documentación externa	142
4.4.4. La transmisión de la documentación en la oficina de turismo	144
4.4.5. Estadísticas e informes	145
Actividades de autoevaluación	154
5. COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN	155
Objetivos	155
Mapa conceptual del capítulo	156
Glosario	157
5.1. Soportes de difusión de la información turística	158
5.2. Los instrumentos de comunicación	161
5.2.1. Ferias turísticas	163
5.2.2. <i>Workshops</i>	169
5.2.3. Viajes de familiarización	171
5.2.4. Anuncios publicitarios	172
5.2.5. Publicaciones	175
5.3. Relación con los medios de comunicación	176
5.3.1. Las notas de prensa	178
5.3.2. Las ruedas de prensa	179
5.4. La identidad corporativa	179
5.4.1. La imagen corporativa	180
5.4.2. El logotipo	180
5.5. Instrumentos de gestión para los flujos turísticos	182
Actividades de autoevaluación	184
6. RELACIONES CON OTROS AGENTES TURÍSTICOS	185
Objetivos	185
Mapa conceptual del capítulo	186
Glosario	187
6.1. Alojamiento	188
6.1.1. Alojamiento hotelero	188
6.1.2. Las cadenas hoteleras	192
6.1.3. Las centrales de reservas	193

6.1.4. Alojamientos turísticos extrahoteleros	193
6.1.5. Apartamentos turísticos	193
6.1.6. Los campamentos turísticos (<i>campings</i>)	194
6.1.7. Ciudades de vacaciones	195
6.1.8. Casas rurales	196
6.1.9. Multipropiedad o <i>time sharing</i>	197
6.1.10. <i>Interhome</i>	197
6.1.11. Refugios de montaña	198
6.1.12. Albergues de juventud	198
6.2. Agencias de viajes	199
6.3. Restauración	201
6.3.1. Restaurantes	201
6.3.2. Cafeterías y bares	202
6.3.3. Empresas de comida rápida	202
6.3.4. <i>Catering</i>	202
6.3.5. Restauración colectiva o industrial	203
6.4. Transporte	203
6.4.1. Transporte por carretera	203
6.4.2. Transporte aéreo	204
6.4.3. Transporte ferroviario	205
6.4.4. Transporte marítimo y fluvial	206
6.5. Consultorías	207
6.6. Infraestructuras	207
6.7. Comercio	208
6.8. Servicios públicos	208
6.8.1. Embajadas y consulados	208
6.8.2. La asistencia médico-sanitaria	209
6.8.3. Policía: trámites y seguridad para el viajero	210
6.9. Ocio y diversión	211
Actividades de autoevaluación	214

PARTE III

DIRECCIÓN DE ENTIDADES DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

7. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	217
Objetivos	217
Mapa conceptual del capítulo	218
Glosario	219
7.1. La planificación empresarial	220
7.1.1. El proceso de planificación	220
7.1.2. La estrategia	222
7.1.3. El plan	223
7.1.4. El plan de actuación de una entidad de gestión de información turística	224
7.2. La función de integración y dirección del personal	226
7.2.1. Definición y objetivos	226
7.2.2. La estructura organizativa	227
7.2.3. La dirección y el liderazgo en las organizaciones	233

7.2.4. Los equipos y reuniones de trabajo	234
7.2.5. Principales métodos para la definición de puestos de trabajo. Manual de puestos de trabajo. El profesigramas	236
7.3. Gestión y control presupuestario	240
7.3.1. El presupuesto	240
7.3.2. El control	241
7.3.3. Diseño de sistemas de control	242
7.4. Gestión administrativa y comercial	243
7.4.1. La gestión administrativa	243
7.4.2. La gestión comercial	245
Actividades de autoevaluación	247
8. LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	249
Objetivos	249
Mapa conceptual del capítulo	250
Glosario	251
8.1. Concepto de calidad	251
8.2. Las normas UNE-EN ISO 9000	253
8.3. Objetivos de calidad de las entidades de información turística	254
8.4. Implantación del sistema de control de calidad	256
8.5. Gestión por procesos	256
8.5.1. Documentación interna	257
8.5.2. Documentación externa	258
8.6. Estructura documental de un sistema de gestión de calidad	258
8.6.1. Manual de calidad	259
8.6.2. Manual de procedimientos	260
8.6.3. Registros de calidad	260
Actividades de autoevaluación	264
BIBLIOGRAFÍA	265

