

1.

Datos Generales de la asignatura

Nombre de la asignatura:	Empresas Turísticas
Clave de la asignatura:	DND – 1702
SATCA¹:	2 – 3 – 5
Carrera:	Licenciatura en Administración

2. Presentación

Caracterización de la asignatura

El turismo es una actividad de gran importancia en la economía de la nación, ya que su desarrollo permite el progreso de las regiones y el intercambio comercial, que da paso a la generación de empleos y al comercio en la zona donde se implementa.

Los factores económicos influyen directamente en el crecimiento y desarrollo del sector turístico, es por ello que se considera de suma relevancia que el futuro profesionista en Administración de empresas turísticas tenga presente esta importancia de la relación entre la economía y el turismo así como su impacto a nivel regional y nacional.

Esta asignatura aporta al perfil del Ingeniero en Administración los conocimientos básicos para que ponga en operación la administración de empresas turísticas que promuevan el desarrollo de un nación, considerando que el turismo es un sector estratégico que equivale a 12.0% del Producto Interno Bruto (PIB) de este país, cifras expuestas por el Índice de Competitividad Turística de los Estados Mexicanos (ICTEM), elaborado por el Centro de Investigación y Estudios Turísticos del Tecnológico de Monterrey (CIETec).

En un sentido amplio, la administración de empresas turísticas consiste en todas las actividades ideadas para generar o facilitar el manejo de organismo turísticos tanto locales como nacionales, que se forme con la intención de satisfacer las necesidades humanas y organizacionales.

Esta materia ofrecer la capacidad a los egresados para la generación de empresas de este ramo, misma que tiene la característica de generar fuentes de empleo, atraer divisas, detonar el desarrollo regional y apoyar el desarrollo de múltiples actividades, por lo que se le debe considerar como uno de los sectores de mayor aportación social y económica de un país.

Intención didáctica

¹ Sistema de Asignación y Transferencia de Créditos Académicos

Esta materia debe ser impartida por un docente con formación en turismo y experiencia en el campo. Los temas buscan el conocimiento del área de turismo y de administración en general, sus antecedentes y aplicaciones a través del tiempo, manifestaciones y la importancia del área para las empresas. Se incluye un panorama de las actividades indispensables para la definición, identificación, localización y desarrollo de empresas turísticas, sus características y las condiciones del entorno en el que se desenvuelve. Entre los temas que incluye la asignatura, atendiendo a la tendencia que justifica como elemento final el desarrollo de empresas turísticas, podemos encontrar: los diversos tipos de Servicios turísticos que se pueden desarrollar como son Servicio de alojamiento, alimentos y bebidas, Agencias de viajes y transportación, Logística de eventos especiales y otros servicios turísticos como la calidad en el servicio, arrendadoras y discotecas.

Con la unidad uno se busca introducir al alumno en el conocimiento de la administración de empresas turísticas y su proceso, el docente debe orientarlo en la búsqueda de información fundamental como sus antecedentes y su conceptualización, con el propósito de que el alumno reflexione y sitúe la asignatura en el contexto de su aplicación en el desarrollo de servicios turístico.

Al obtener conocimientos específicos de la planeación, organización, integración y operación de un hotel y así mismo adquisición de destreza para el manejo y elaboración de los reportes y prácticas que corresponden a los departamentos que integran un hotel es fundamental para complementar las habilidades y destrezas de un Ingeniero en Administración con especialidad en turismo, misma que aporta la unidad dos de la asignatura.

A partir de la unidad tres el estudiante conocerá y desarrollará las habilidades necesarias para administrar eficientemente los procesos de venta y reservaciones, así como, para el establecimiento de una agencia de viajes. Se le adentrará en las generalidades de las diversas formas de transportación, así como los procedimientos que deben llevarse a cabo para poder planear un viaje. Además se busca que el alumno tenga los conocimientos necesario para el manejo de códigos y claves que sean necesarias en la industria del viaje.

El programa finaliza con los elementos necesarios para la planeación y ejecución de eventos especiales, fundamental para un profesional en el turismo. Propicia la calidad en la organización de eventos de ese tipo y de coordinación de los mismos.

Las actividades de aprendizaje son propositivas, se sugieren sobre todo las necesarias para hacer más significativo y efectivo el aprendizaje, el profesor puede complementarlas y adaptarlas. Algunas de las actividades sugeridas pueden hacerse como actividad extra clase y comenzar el tratamiento en clase a partir de la discusión de los resultados que aporten. Por el carácter de la materia es importante que el alumno genere el hábito de observar lo que sucede a su alrededor, para aportarlo en diferentes momentos como enriquecimiento en el aprendizaje del grupo y llevarlo a la práctica para el desarrollo del área o región en el que se desenvuelve.

En las actividades de aprendizaje sugeridas, se busca que el alumno se atreva a tomar decisiones en torno a la selección del tipo de empresa que puede ayudarlo a desenvolverse y convertirse en un ente de desarrollo empresarial promoviendo la

innovación y desarrollo de empresas turísticas que puedan detonar el desarrollo de la región.

En el transcurso de las actividades programadas es muy importante que el estudiante aprenda a valorar lo que lleva a cabo y entienda que está construyendo su hacer futuro y en consecuencia actúe de una manera profesional; de igual manera, aprecie la importancia del conocimiento y los hábitos de trabajo; desarrolle la precisión y la curiosidad, la puntualidad, el entusiasmo y el interés, la tenacidad, la flexibilidad y la autonomía. Es necesario que el profesor ponga atención y cuidado en estos aspectos.

3. Participantes en el diseño y seguimiento curricular del programa

Lugar y fecha de elaboración o revisión	Participantes	Observaciones
El Saucillo, Mpio, de Huichapan, Hgo, Instituto Tecnológico Superior de Huichapan, octubre 2014.	Integrantes de la academia de la carrera de Ingeniería en Administración.	Revisión y actualización de la Especialidad de Gestión de Empresas Turísticas 2014.
Puerto Peñasco, Sonora, Instituto Tecnológico Superior de Puerto Peñasco, marzo 2017.	Integrantes de la academia de la carrera de Licenciatura en Administración.	Revisión y actualización de la Especialidad en Desarrollo de Negocios Turísticos.

4. Competencia(s) a desarrollar

Competencia(s) específica(s) de la asignatura
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer los elementos básicos que fundamentan los servicios turísticos, para aportar y diseñar herramientas que conlleven al desarrollo y sustentabilidad de esta actividad. • Conocer la clasificación de los hoteles, identificar sus principales segmentos y categorías, conocer los métodos de administración, organización, operación y funcionamiento de los departamentos que los integran para facilitar la toma de decisiones Identificar los aspectos teóricos y técnicos relacionados con la actividad restaurantera, su estructura, clasificación y características. • Conocer la planeación y diseño del menú en un establecimiento de alimentos y bebidas. Identificar los principales lugares turísticos regionales, nacionales e internacionales para conocer su impacto en desarrollo económico del área de influencia. • Diseñar itinerarios, rutas y circuitos, involucrándose directamente en el proceso de ventas a través del análisis de la estructura y funciones de la Industria de los Viajes. • Desarrollar conocimientos y habilidades para el uso de la Oficial Airlines Guide; el cálculo de tarifas y pasajes aéreos, boletaje doméstico e internacional, así como el manejo de reservaciones en todos los servicios turísticos y complementarios. • Conocer los conceptos, técnicas y herramientas que facilitarán la planificación, organización, ejecución, control y evaluación de eventos especiales (conferencias, convenciones, eventos sociales, etc.) a nivel local, regional, nacional e internacional.

5. Competencias previas

<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar las nuevas tecnologías de información en la organización, para optimizar los procesos de comunicación y eficientar la toma de decisiones, operando bajo un Dominio de paquetería office (Word, Excel y PowerPoint).
--

- Identificar e interpretar las variables del proceso Administrativo (planeación, organización dirección y control).
- Conocimientos de mercadotecnia.
- Utilizar las herramientas que genera la información de la contabilidad y contabilidad de costos.
- Aplicar e interpretar las herramientas del derecho mercantil.
- Conocimientos generales de Turismo.
- Usar técnicas y herramientas de la calidad en el servicio turístico.
- Integrar estrategias de la administración del capital humano.

6. Temario

No.	Temas	Subtemas
1	Servicios turísticos.	1.1 Generalidades de los servicios turísticos. 1.2 Servicio de alojamiento, alimentos y bebidas. 1.3 Agencias de viajes y transportación. 1.4 Logística de eventos especiales. 1.5 Otros servicios turísticos (calidad en el servicio, arrendadoras, discotecas).
2	Establecimientos de Hospedaje.	2.1 Antecedentes de la Industria Hotelera 2.2 La Industria Hotelera y su Clasificación 2.3 Departamento de Ventas. 2.4 Departamento de Reservas 2.5 Departamento de Recepción. 2.6 Departamento de Mantenimiento y Seguridad 2.7 Departamento de Ama de llaves.
3	Agencias de viajes y transportación.	3.1 Generalidades de las agencias de viajes y transportación. 3.2 Transportación 3.3 Operación de Agencias de Viaje 3.4 Itinerarios 3.5 Reservas y registros 3.6 Tarifas y Boletaje Internacionales.
4	Logística de eventos especiales.	4.1 Antecedentes y Generalidades 4.2 Planeación y pre convención 4.3 Logística para la organización de un evento 4.4 Ferias y Exposiciones 4.5 Ejecución y Evaluación de un Evento

7. Actividades de aprendizaje de los temas

1. Servicios Turísticos.	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s): Conocer los elementos básicos que fundamentan los servicios turísticos, para aportar y diseñar herramientas que conlleven al desarrollo y sustentabilidad de esta actividad.</p> <p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis y síntesis. • Capacidad para planificar y organizar el tiempo. • Conocimiento sobre el área de estudio y la profesión. • Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación oral y escrita. • Habilidad para buscar, procesar y analizar información de diversas fuentes. • Habilidad para la solución de problemas 	<ul style="list-style-type: none"> • Investigar, analizar y comprender en el grupo la definición de servicios turísticos. • Se investigará y analizará la clasificación de los servicios. • Se explicará la función de las Agencias de viajes, los medios de transportes en la actividad turística, el alojamiento, alimentos y bebidas. • Explicar la forma en la cual las compañías encuentran y desarrollan ideas de generación de empresas que proporcionen servicios turísticos.
2. Establecimiento de Hospedajes.	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s): Conocer la clasificación de los hoteles, identificar sus principales segmentos y categorías, conocer los métodos de administración, organización, operación y funcionamiento de los departamentos que los integran para facilitar la toma de decisiones.</p> <p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades interpersonales. • Capacidad crítica y autocrítica. • Capacidad para trabajar en equipo interdisciplinario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar investigación bibliográfica sobre los orígenes de la hotelería en el mundo y en México. • Investigación de campo sobre antecedentes de la hotelería en la localidad y la problemática que se ha presentado para su desarrollo. • Realizar en equipos de trabajo una clasificación de los diferentes tipos de hospedaje en el área local. • Conocer y analizar en forma grupal la definición, objetivo e importancia del departamento de ventas, reservaciones, recepción,

<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para motivar y conducir hacia metas comunes. • Compromiso ético. 	<p>mantenimiento y seguridad, y ama de llaves.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar una investigación bibliográfica sobre las funciones e importancia de los departamentos de ventas, reservaciones, recepción, mantenimiento y seguridad, y Ama de llave Exposiciones en equipo sobre los procedimientos que se utilizan en los departamentos. • Realizar un rooming list en equipos de trabajo. • Exponer los diferentes tipos de mantenimiento. • Investigar en equipos de trabajo los diferentes materiales y suministros que utiliza en el departamento de ama de llaves. • Realizar sketch sobre las funciones de los diversos tipos departamentos en un establecimiento de hospedaje.
<p>3. Agencias de Viajes y Transportación</p>	
<p>Competencias</p>	<p>Actividades de aprendizaje</p>
<p>Específica(s): Identificar los principales lugares turísticos regionales, nacionales e internacionales para conocer su impacto en desarrollo económico del área de influencia. Diseñar itinerarios, rutas y circuitos, involucrándose directamente en el proceso de ventas a través del análisis de la estructura y funciones de la Industria de los Viajes. Desarrollar conocimientos y habilidades para el uso de la Oficial Airlines Guide; el cálculo de tarifas y pasajes aéreos, boletaje doméstico e internacional, así como el manejo de reservaciones en todos los servicios turísticos y complementarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Investigar en fuentes documentales las generalidades de los viajes, como turismo, como disciplina, como negocio, etc. Y relacionar con el impacto cultural y económico que tiene la industria del viaje en nuestro país. • Investigar en fuentes documentales y discutir en mesas de trabajo los diferentes tipos de transportación que existen en el país y el extranjero, así como la manera en que estos se relacionan con el turismo.

<p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso con la calidad. • Capacidad para formular y gestionar proyectos. • Compromiso con la preservación del medio ambiente. • Capacidad para identificar, plantear, y resolver problemas. • Habilidades de investigación. • Capacidad para actuar en nuevas situaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un ensayo sobre el objetivo, funciones y clasificación de las agencias de viajes. • Realizar una investigación documental y de campo sobre los requisitos, reglamentación y trámites administrativos que deben realizarse para establecer una agencia de viajes. • Exponer en clase sobre las actividades que se desarrollan en una agencia de viajes en las áreas administrativa, contable y de ventas. • Realizar una práctica donde efectúen una visita de campo a uno de estos establecimientos, haciendo un comparativo entre lo teórico con lo práctico. • Investigar en fuentes documentales todo lo referente a itinerarios, código, claves, conexiones, etc., que pueden ser utilizados en el momento en que se desea planear un viaje. • Investigar en la Official Airline Guide los códigos y claves que se utilizan. • Realizar ejercicios de cálculo de tarifas e impuestos que se pagan en la industria hotelera. • Investigar los sistemas que se manejan. • Reservaciones por computadora así como las claves que se manejan. • Realizar un proyecto donde se visualice todo el proceso de planeación de un viaje.
<p>4. Logística de Eventos Especiales</p>	
<p>Competencias</p>	<p>Actividades de aprendizaje</p>
<p>Específica(s): Conocer los conceptos, técnicas y herramientas que facilitarán la planificación, organización, ejecución,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Investigar documentales para presentar en grupo los antecedentes históricos para la

control y evaluación de eventos especiales (conferencias, convenciones, eventos sociales, etc.) a nivel local, regional, nacional e internacional.

Genéricas:

- Capacidad de aprender.
- Creatividad.
- Búsqueda del logro.
- Liderazgo.

planeación y organización de un evento y sus tipos.

- Investigar por mesas de trabajo las características de diferentes tipos de eventos.
- Investigar el perfil que debe tener cada una de las personas que intervienen en la planeación de un evento.
- Investigar en fuentes documentales las características y estructura del Comité general.
- Integrar en un flujo de efectivo los recursos financieros necesarios para llevar a cabo un evento.
- Elaborar la estructura organizacional de un evento, abarcando cada equipo un tipo de evento diferente.
- Integrar al diseño de sus eventos los lineamientos de transportación y entretenimiento, así como un programa de comercialización para su difusión.
- Realizar una síntesis sobre los antecedentes y características de las principales ferias y exposiciones, así como la importancia del planteamiento de Objetivos y Funciones en la organización.
- Investigará los eventos de Ferias y/o exposiciones más reconocidos a nivel nacional e internacional para presentar ante el grupo un análisis de los aspectos más importantes.
- Comparar las Ferias y Exposiciones locales con eventos nacionales e internacionales, de mejora.

8. Práctica(s)

UNIDAD I

- Realizar una investigación sobre proyectos turísticos locales, nacionales e internacionales.

UNIDAD II

- Simulación de operaciones hoteleras (operación y problemática).
- Atención a clientes en recepción (procedimiento completo).
- Procedimiento de tarifas especiales y grupos y/o convenciones (solicitud, otorgamiento, respuesta y seguimiento).
- Supervisión de mantenimiento a cuartos.
- Elaboración de reportes de visitas a hoteles, detección y resolución de necesidades por área y/o departamento.
- Investigación documental sobre los hoteles en nuestro entorno.

UNIDAD III

- Se solicitará al alumno realice vistas a diferentes agencias de viajes que se encuentren localizadas en la región con la finalidad de que elabore un manual de prácticas de cada una de las actividades que se realiza en una agencia de viajes, y posteriormente en una exposición lo comparta con el resto de la clase.
- Elaboración de un proyecto de una agencia de viajes (planeación, organización, dirección y control).
- Elaboración e interpretación de itinerarios de viaje y formas valorables.
- Representación de los procedimientos de venta y reservaciones de los diferentes servicios turísticos a través de sketch o videos presentados en equipos de trabajo.
- Exposición de resultados de los proyectos de agencias de viaje.

UNIDAD IV

- Solucionar casos prácticos relacionados con la unidad.
- Practica en un centro de convenciones o un lugar para realización de eventos
- Desarrollar la logística y ejecución de un evento durante la última unidad, para aplicar los conocimientos aprendidos durante la materia.

9. Proyecto de asignatura

Nombre: Plan de mejora para la gestión de empresas turísticas de la región.

Objetivo: Realizar una investigación de mercado para diagnosticar los tipos de empresas turísticas que existen en la región con el propósito de generar propuestas de mejora.

Desarrollo:

- Realizar un diagnóstico inicial de las empresas turísticas, mediante una investigación de mercados
- Efectuar un inventario y evaluación de los diversos tipos de empresas turísticas, para identificar su estatus.
- Elaborar un plan de mejora para la gestión operativa, de compras, dirección estratégica, competitividad empresarial, competitividad de productos turísticos y competitividad de las administraciones que se adecuen a las necesidades de la región, culminando con la realización de un diagnóstico de las potencialidades del desarrollo turístico regional de la empresa
- Creación y gestión de empresas turísticas (plan de empresa, estudios de viabilidad, gestión de RR.HH).

Aportación al Perfil del egresado:

Competencias genéricas

Competencias instrumentales

- Capacidad de análisis y síntesis.
- Capacidad para planificar y organizar el tiempo.
- Conocimiento sobre el área de estudio y la profesión.

- Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación oral y escrita.
- Habilidad para buscar, procesar y analizar información de diversas fuentes.
- Habilidad para la solución de problemas.

Competencias interpersonales

- Habilidades interpersonales.
- Capacidad crítica y autocrítica.
- Capacidad para trabajar en equipo interdisciplinario.
- Capacidad para motivar y conducir hacia metas comunes.
- Compromiso ético.

Competencias sistémicas

- Compromiso con la calidad.
- Capacidad para formular y gestionar proyectos.
- Compromiso con la preservación del medio ambiente.
- Capacidad para identificar, plantear, y resolver problemas.
- Habilidades de investigación.

Competencias específicas:

- Conocer las características de las empresas turísticas de la región mediante un análisis de mercado para aportar estrategias de mejora.
- Conocer los elementos básicos que fundamentan los servicios turísticos, para aportar y diseñar herramientas que conlleven al desarrollo y sustentabilidad de las empresas de la región.
- Identificar los principales segmentos y categorías de las empresas del sector turísticos de la región que le permitan conocer los métodos de administración, organización, operación y funcionamiento de los departamentos para integrarlos como propuestas de mejora a su administración.
- Conocer los conceptos, técnicas y herramientas que facilitarán la planificación, organización, ejecución, control y evaluación de las empresas turísticas de la región.

10. Evaluación por competencias

El docente deberá considerar la evaluación, no solo como un medio de medir el aprendizaje, sino como un indicador para enriquecer el proceso enseñanza-aprendizaje. La evaluación debe ser continua a lo largo de las sesiones, por lo que se debe considerar el desempeño en cada una de las actividades de aprendizaje, haciendo especial énfasis en:

- Solicitar reportes escritos, y en su caso orales, de las actividades de aprendizaje propuestas.
- Presentación de un trabajo final consistente en un proyecto de aplicación que integre el conocimiento de la materia.
- Descripción de otras experiencias concretas que podrían realizarse adicionalmente: (discusiones grupales, cuadros sinópticos, mapas conceptuales, resúmenes, entre otros).
- Trabajos individuales y grupales como: monografías, resúmenes, esquemas (mapas conceptuales, diagramas de flujo, entre otros), informes, análisis de casos prácticos.
- Exposiciones de temas específicos.
- Exámenes escritos para comprobación del manejo de aspectos teóricos y declarativos.
- Participación en los talleres y visitas guiadas.
- Prácticas de laboratorio.

11. Fuentes de información

1. ADMINISTRACION DEL TURISMO Vo. I.- Acerenza Miguel A.- Ed. Trillas, México.
2. ADMINISTRACIÓN HOTELERA. PRIMER CURSO DIVISIÓN CUARTOS. De la Torre, Francisco. Ed. Trillas.
3. ADMINISTRACIÓN MODERNA DE HOTELES Y MOTELES, Lattin Gerald W
4. AGENCIA DE VIAJES.- Administración y Operación.- Dennis L. Foster.- Serie de Turismo.- Editorial Mc. Graw Hill
5. AGENCIAS DE VIAJE. Francisco de la Torre, Edit. Trillas.
6. COMO INICIAR Y ADMINISTRAR UN RESTAURANTE. Cooper, Brian. Editorial: Norma, 2002
7. COMO ORGANIZAR EVENTOS. Graciela L Musumeci, Augusto Bonina Valletta Ediciones SRL, 2001
8. CONGRESOS Y CATERING: ORGANIZACIÓN Y VENTAS. Ahmed Ismail. Editorial Paraninfo Thomson Learning.
9. CONGRESOS Y CONFERENCIAS. Pablo Cruz Gómez y Ma. De Lourdes S. Editorial Diana.
10. CONSERVACIÓN DE ALIMENTOS. Desrosier, Norman. Editorial CECSA, 2005.
11. CONTROL DE COSTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. Youshimotz, Alfredo. Editorial: Diana, 2000
12. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS EN HOTELES, RESTAURANTES Y BARES; Báez Casillas Sixto. Editorial Cecsca
13. DIRECCIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. Jorge Lara. Edit. Limusa.
14. EL NEGOCIO DEL TURISMO.- LUNDBERG, D. E. (1977).- ED. Diana. México.
15. EL TURISMO FENOMENO SOCIAL.- De la Torre Padilla Oscar.- Fondo de cultura económico
16. ESPACIO TURÍSTICO. Roberto, C. Boullón

17. ESTRATEGÍAS DE MARKETING FERIA. Fernando Autor Navarro García. Esic Editorial, 2001
18. Eventos Y EXPOSICIONES.- UNA ORGANIZACIÓN EXITOSA. Jack Fleitman. Editorial Mc. Graw Hills
19. FUNDAMENTOS DE MARKETING TURISTICO.- Acerenza, Miguel A. - 1ª. Ed. México D.F, Editorial Trillas 2004
20. HACIA UNA COMUNICACIÓN ADMINISTRATIVA INTEGRAL. Sergio Flores de Gortari. Editorial Trillas.
21. HOTELERÍA. Báez Casillas, Sixto. Ed. CECSA. México
22. INTRODUCCIÓN A LOS VIAJES Y AL TURISMO.- Serie de Turismo.- Dennis L. Foster.- Editorial Mc. Graw Hill.
23. INTRODUCCION AL ESTUDIO DEL TURISMO.- De la Torre Francisco.- Ed. CECSA México
24. MANTENIMIENTO DE HOTELES, LA SEGURIDAD Y COMODIDAD DEL HUÉSPED, Del Mar Silvia, Ed. Trillas
25. MANUAL DE MANEJO HIGIÉNICO DE LOS ALIMENTOS. Ávila, Adrián. SECTUR
26. MANUAL DE OPERACIONES PARA EL SERVICIO DE ALIMENTOS. Biercheield J.
27. MANUAL NIVEL OPERATIVO MANEJO HIGIÉNICO DE LOS ALIMENTOS. SECTUR. México, 1997
28. MANUAL PRÁCTICO DE RECEPCIÓN HOTELERA, Di Muro Pérez Luis, Ed. Trillas
29. OPERACIÓN DE HOTELES.- Ramos Martín Fernando/ Barrera Torre Mario.- Ed. Trillas, México
30. ORGANIZACIÓN DE CONGRESOS Y CONVENCIONES. Cravioto Magallón Tonathiu. Editorial Trillas.
31. RECURSOS NATURALES Y TURISMO. Gutiérrez Roa, Jesús; Castillo G. Roberto; Castañeda G. Jerónimo; Sánchez O. J. Antonio. Ed. Limusa Noriega
32. RELACIONES PÚBLICAS APLICADAS. Mercado, Salvador. Editorial Económico Administrativo
33. TEORIA GENERAL DEL TURISMO.- Ramírez Blanco Manuel.- Ed. Diana México. 2000

34. TRATADO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS 1. Reynoso Ron, Editorial Limusa.
35. TRATADO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS 2. Reynoso Ron, Editorial Limusa.
36. TURISMO Y DESARROLLO EN AMERICA LATINA.- Getino Octavio
37. TURISMO: PRINCIPIO Y PRÁCTICA.- C. Cooper, Fletcher, Gilbert y Wahill.- Ed. Diana, México

FUENTES WEB:

1. http://www.sectur.gob.mx/swb/sectur/sect_9231_distintivo_h
2. www.sectur.gob.mx
3. www.hospitalitas.com.mx