



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS
FISICAS Y MATEMATICAS
DEPARTAMENTO DE
INGENIERIA INDUSTRIAL

IN554 SEMINARIO DE INGENIERIA INDUSTRIAL:
MODELOS DE GESTION TURISTICA
6 U.D.

D H : (1.5-0.0-4.5)

REQUISITOS : IN58A

CARACTER : Electivo para la Carrera de Ingeniería Civil Industrial

PROFESOR : Esteban Zárate Rojas – Patricio Majluf Adaury

SEMESTRE : PRIMAVERA 2005

OBJETIVOS:

GENERAL: Proporcionar al alumno de una visión general de las disciplinas y sub sectores involucrados en la gestión turística, desde las perspectivas públicas y privadas.

ESPECIFICOS: El alumno debe ser competente en la aplicación de las distintas disciplinas de la gestión al sector turístico, entre ellas: gestión financiera, logística, comercial y de las tecnologías e innovación.

- a) El alumno debe ser capaz de contar con una visión clara de los distintos subsectores de la industria turística y su comportamiento
- b) El alumno será capaz de identificar y desarrollar los distintos aspectos relativos a la planificación y gestión pública del turismo.

CONTENIDOS:

1. Presentación del Programa de Curso e Introducción
2. Marco general de la industria turística
3. Análisis económico de la industria
4. Políticas y estrategias de desarrollo turístico
5. Marcos de aplicación de políticas y estrategias de desarrollo turístico
6. Estrategias de intervención en el mercado turístico
7. Desarrollo de productos turísticos
8. Planes de desarrollo turístico y encadenamientos productivos
9. Marketing de destinos turísticos
10. Conceptos básicos de hotelería
11. Conceptos básicos de restauración
12. Conceptos básicos de Agencias de Viajes
13. Conceptos básicos de entretenimiento, ocio y cultura
14. Conceptos básicos de transporte turístico
15. Canal de distribución de los productos turísticos
16. Tecnologías de la información aplicadas al turismo
17. Desarrollo de negocios y análisis de estrategias competitivas en el sector turismo

FORMA DE EVALUACION:

Realización de un trabajo de investigación aplicada. Considera tres presentaciones, **cada una de ellas equivalentes a un control y por lo tanto de asistencia obligatoria**. La presentación final del trabajo corresponde al **examen** del curso.

Presentación 1: Metodología y Marco teórico, en la **quinta sesión**

Presentación 2: Primer estado de avance, en la **novena sesión**

Presentación 3: Preinforme final, en la **décimo tercera sesión**

Temas propuestos:

1. Análisis cuantitativo y cualitativo de la oferta turística por sub sectores (aplicable a Chile, Argentina y Perú):
 - a) Hoteles
 - b) Restaurantes
 - c) Agencias de Viaje
 - d) Mayoristas e intermediarios turísticos
 - e) Oferta de entretenimiento, cultura y ocio
2. Análisis cuantitativo y cualitativo de la demanda (aplicable a Chile, Argentina y Perú):
 - a) Turismo interno (Chilenos que viajan por Chile)
 - b) Turismo receptivo (Extranjeros que visitan Chile)
3. Medición y Mejoramiento de la Calidad de un producto turístico (Aplicación MMEDCAL – PHD)

4. Análisis de percepciones y posicionamiento de la oferta turística por sub sectores (aplicable a Chile, Argentina y Perú):
 - a) Hoteles
 - b) Restaurantes
 - c) Agencias de Viaje
 - d) Mayoristas e intermediarios turísticos
 - e) Oferta de entretención, cultura y ocio
5. Desarrollo de una metodología para la evaluación de destinos potenciales para el turismo

EVALUACION:

1. Control 1: Presentación Metodología (semana 5)
2. Control 2: Presentación Primer Estado de Avance (semana 9)
3. Control 3: Presentación Preliminar (semana 11)
4. Examen: Presentación Final (Examen)

BIBLIOGRAFÍA:

Hanqin Q.Zhang; Ivy Chow. Application of importance-performance model in tour guides' performance: evidence from mainland Chinese outbound visitors in Hong Kong . Tourism Management 25th Edition. 2004.

Prem Chhetria, Colin Arrowsmitha, Mervyn Jackson, Determining hiking experiences in nature-based tourist destinations Tourism Management. 25th Edition. 2004.

The Economist. Managing customers, Keeping the customer satisfied, Jul 12th 2001.

The Economist. Mass customization, A long march, Jul 12th 2001

"Externalizando el diseño del servicio turístico en los clientes: teoría y un caso en Chile". Carlos Vignolo Friz, Esteban Zárate Rojas, Andrea Martínez Rivera, Sergio Celis Guzmán, Carlos Ramírez Correa.

Valls, Josep Francesc. "Las Claves del Mercado Turístico", Deusto, 2003

Valls, Josep Francesc. "El arte de provocar la satisfacción", ESADE Gestión 2000, 2000

Valls, Josep Francesc. "La imagen de marca de los países" McGraw – Hill, 1992

Kouyoumdjian, Helen. "Comercio Electrónico y Turismo: Factores claves del éxito", 2004

Krupka, Bernhard. "Amadeus e-Travel, an Introduction", 2004

WTTC, IFTO, IH&RA, ICCL. "Industry as a partner for sustainable development, Tourism", 2002

CALENDARIO DE ACTIVIDADES:

Las actividades serán en general:

1. Clases presenciales
2. Presentaciones de especialistas.
3. Módulos no presenciales de autoestudio: material informativo y resumen de noticias relevantes del sector, vía Internet.