



Servicios Turísticos

Docente: Viegas Amaro Silvia

4° Tecnicatura en Servicios turísticos

CONTENIDOS: Grupos 407 y 408

Conceptos básicos del turismo: Turismo, turista, excursionista, Paraturista.

Tipologías del turismo. (Ecoturismo, Aventura, Religioso, etc)

Tiempo Libre, tiempo ocupado.

Historia del Turismo a través del tiempo

Conceptos de Servicio, y Servicio Turístico.

Diferenciación entre producto y servicio.

Tipos de Servicios Turísticos.

Componentes del servicio turístico. Producción de servicios turísticos. Características del servicio turístico.

Trabajar en turismo: importancia de las actitudes y aptitudes.

Comunicación: La importancia de la comunicación en el turismo y en el servicio turístico.

El circuito de la comunicación y sus componentes

. Comunicación verbal y no verbal.

Técnicas de venta: La importancia de la atención al cliente, hospitalidad y turismo.

El personal en Contacto.

Servucción (La Gestión de Producción).

Características Etapas de producción y servicio, Ciclo de vida del producto/servicio.

Factores a tener en cuenta en la elaboración de un servicio turístico.

Estrategias para diferenciar un Servicio turístico

La oferta de servicios: Servicios de base, periféricos. Servicio Global. Servicio al Cliente, momentos de la verdad. Elementos del servicio. Paquetes turísticos: denominación, conformación, tipologías

Sistema Turístico. Componentes del sistema y funcionamiento. Oferta. Demanda. Estructura. Superestructura.