



cimma

Capacitación Integral para
Mujeres en Acción

¡BIENVENIDA!



Vamos a conocernos...



Reglas del curso



1. Participa, no te quedes con la duda.
2. Respeta la opinión de los demás.
3. Sé puntual.



címa
Capacitación Integral para
Mujeres en Acción

TRUST
THE TRUST FOR THE AMERICAS



OEA | Más derechos
para más gente

Contenido

- Habilidades blandas para la Industria de la hospitalidad

- Industria Hotelera

- Industria restaurantera

¿Qué esperas del
curso?





INTRODUCCIÓN AL TURISMO



|| El turismo

“Es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas fundamentalmente con motivos de recreación, descanso, cultura o salud, que se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro en el que no ejercen ninguna actividad remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural.”



|| Panorama Histórico



En el transcurso de la historia, el turismo se ha motivado obedeciendo a la época, por ejemplo, por movimientos migratorios, religión, guerra, comercio, moda, entre muchos otros.

El turismo ha contribuido a enriquecer el acervo cultural de las distintas regiones del mundo.

Los viajes en el México prehispánico tenían la misma naturaleza mundial, el comercio, las peregrinaciones o las guerras.

|| Panorama Histórico

Los viajes en el México prehispánico tenían la misma naturaleza mundial, el comercio, las peregrinaciones o las guerras.

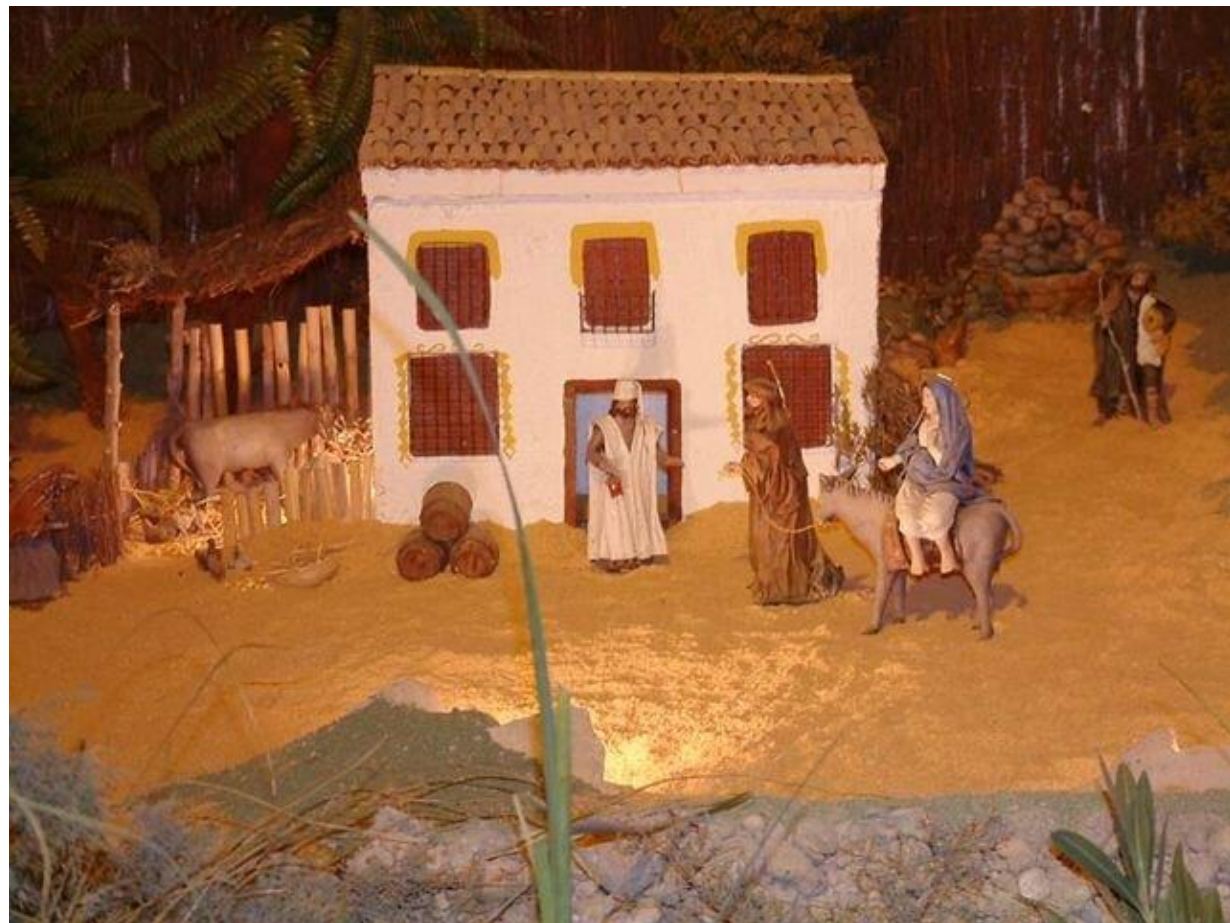
Para 1525, surgen en México los primeros establecimientos de hospedaje denominados por los mexicas: Coacallis. Se trataba de construcciones de un solo piso situados normalmente cerca de los mercados o a la entrada de las poblaciones.

Al llegar los colonizadores se construyeron nuevos caminos que los hacían llegar a las minas de oro o plata, o ciudades y puertos. Sólo viajaban los nobles en forma costosa y muy arriesgada, y lo debían hacer para atender asuntos de negocios.



|| Panorama Histórico

En 1805 se inicia el primer servicio de diligencias por caballo, cabían 18 personas, nueve de ellas sentadas en el techo de la carroza. Las diligencias dan paso a los ferrocarriles; pero este proceso fue muy lento.



De la mano del servicio de transporte aparecen las Casas de la diligencia, donde los viajeros podían dormir una noche antes de iniciar el siguiente recorrido.

Hasta 1948 se realiza el primer vuelo comercial a Europa, México-Madrid.

|| Panorama Histórico

Evolución del mercado turístico

En los 50's

60's a 90's

90's al presente

TURISMO DE ÉLITE

Requerimientos:

- Hoteles de lujo en ciudades famosas.
- Limosnas para transportarse.
- Buenos restaurantes.
- Excursiones con guías privados.

TURISMO DE MASAS

Requerimientos:

- Paquete de viaje "genéricos" a precios bajos.
- Hoteles de clase turista.
- Viajes en autobús con guía.
- Resorts de playa

TURISMO SEGMENTADO

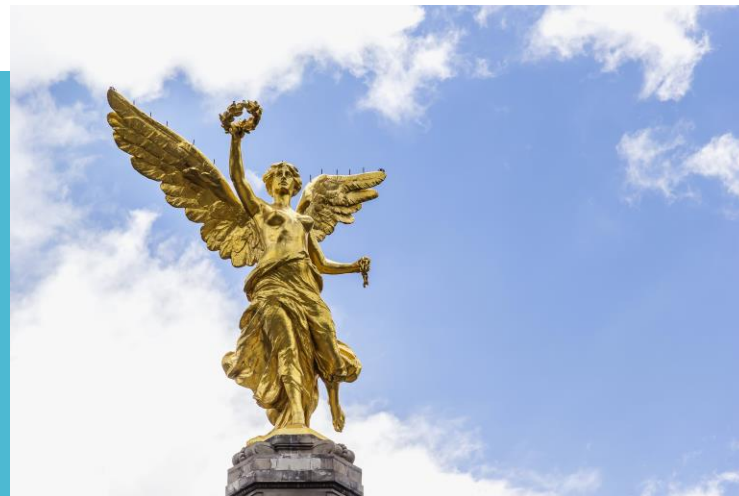
Requerimientos:

- Experiencias inusuales, aventuras, fantasías, sueños.
- Viajes temáticos
- Destinos nuevos
- Variedad de productos turísticos
- Alojamientos típicos del destino.

|| México y el Turismo

México es un país grandioso que brinda un territorio muy extenso, con una inigualable diversidad de atractivos con enorme riqueza natural y con una gran biodiversidad.

La hospitalidad mexicana es conocida en el mundo entero y está implícita dentro de la cultura como país.



|| ¿Cuáles son los sitios más visitados en México?

Discutan en grupo y hagan una lista de 3 lugares que piensan que son los más visitados por los turistas en nuestro país.





HOTELERÍA



|| Hoteles

"El sector hotelero comprende todos aquellos establecimientos que se dedican profesional y habitualmente a proporcionar alojamiento a las personas, mediante precio, con o sin servicios de carácter complementario." (Mestres Soler, 1999)



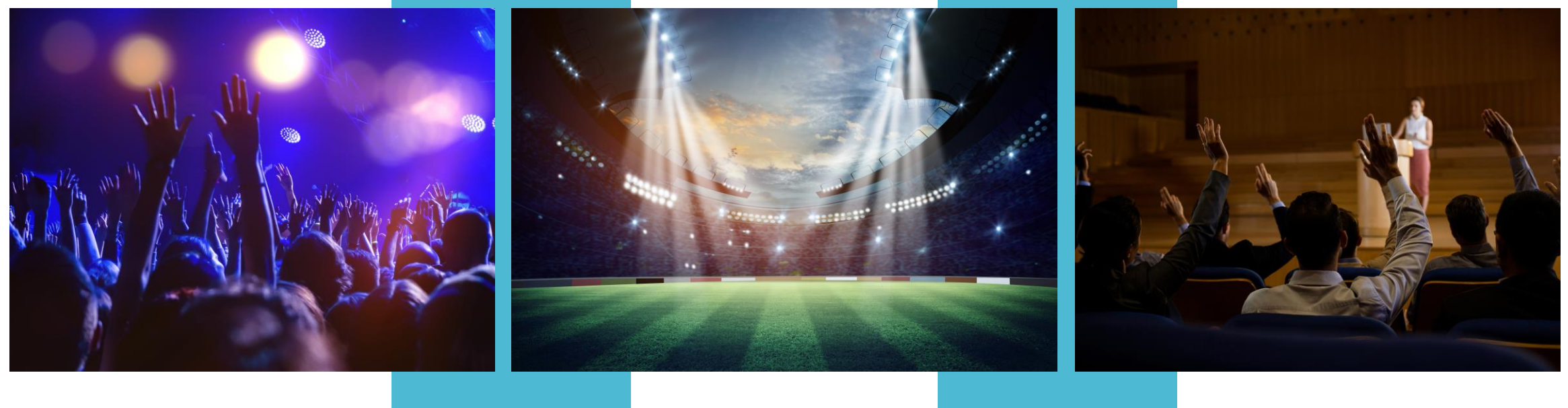
|| Hoteles

Los hoteles tienen un papel fundamental en la **economía del turismo**, ya que estos definen algunos aspectos relacionados con la satisfacción del cliente, conformidad con el viaje y atractivo del destino turístico.

El comportamiento del personal del hotel da al huésped una impresión de la industria hotelera del país en general.



|| Hoteles

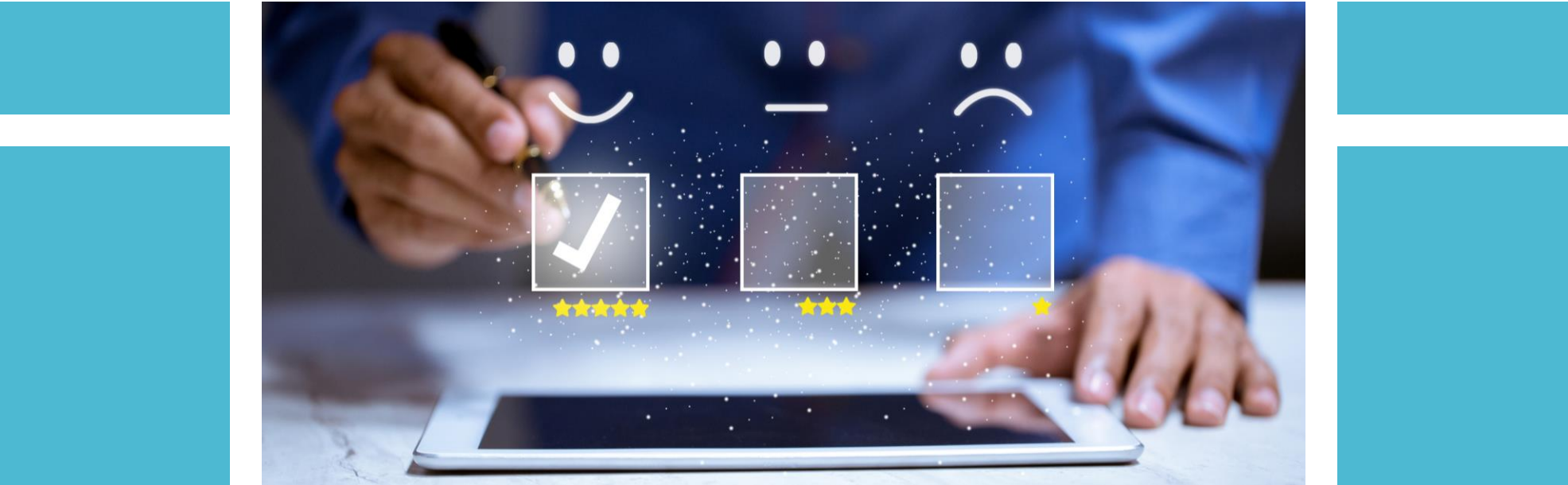


Los hoteles y otras instalaciones de alojamiento también están estrechamente vinculados a la vida comercial, cultural y deportiva de la región en la que se encuentran, gracias a eventos de la naturaleza como festivales, acontecimientos deportivos, conferencias, conciertos de artistas famosos que atraen a espectadores de diferentes regiones.

|| Hoteles

Es imposible administrar un hotel exitoso sin contratar al personal adecuado.

Después de todo, el éxito en la industria depende en gran medida del servicio al cliente y hay una gran cantidad de tareas y deberes adicionales que deben llevarse a cabo



|| Tendencias de la Industria Hotelera



- Especialización de la oferta de servicios de hotelería y de restaurantes.
- Establecimiento de cadenas internacionales de restaurantes.
- Desarrollo de la red de pequeñas empresas.
- Introducción de nuevas tecnologías informáticas.

|| Clasificación de los hoteles

Da certeza a los turistas, nacionales e internacionales, sobre la categoría que ostentan los establecimientos de hospedaje en el país.

Se clasifican en categorías según el nivel de servicio que ofrecen, como el grado de comodidad, atención al detalle, interacción con el personal y otros huéspedes, su gastronomía, entretenimientos y posicionamiento a nivel mundial.



|| Clasificación por estrellas



UNA ESTRELLA: Sólo ofrece lo indispensable.

DOS ESTRELLAS: Servicios e infraestructura básicos.

TRES ESTRELLAS: Instalaciones adecuadas, servicio completo y estandarizado, sin grandes lujos.

CUATRO ESTRELLAS: Instalaciones de lujo y servicio superior.

CINCO ESTRELLAS: Instalaciones y servicios excepcionales.

|| Clasifica los siguientes hoteles





RESTAURANTES



|| Gastronomía

En la sociedad actual la comida se ha vuelto una parte extremadamente importante de nuestra cultura y de nuestras vidas.

La gastronomía se ha vuelto una nueva y poderosa motivación para viajar. Las experiencias gastronómicas enriquecen los viajes.



|| Turista gastronómico

- Buscan destinos que sean auténticos.
- Interesados en conocer la forma de elaborar las recetas.
- Gastan más dinero en sus viajes que la media de los turistas.
- Son muy exigentes con la calidad y el servicio.
- Si quedan satisfechos, volverán al destino.



|| Gastronomía Mexicana



La gastronomía mexicana es reconocida por su riqueza de sabores e ingredientes y ha sido declarada Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad por la Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), lo cual favorece nuestra economía al ser uno de los atractivos para turistas nacionales y extranjeros.

|| Restaurantes

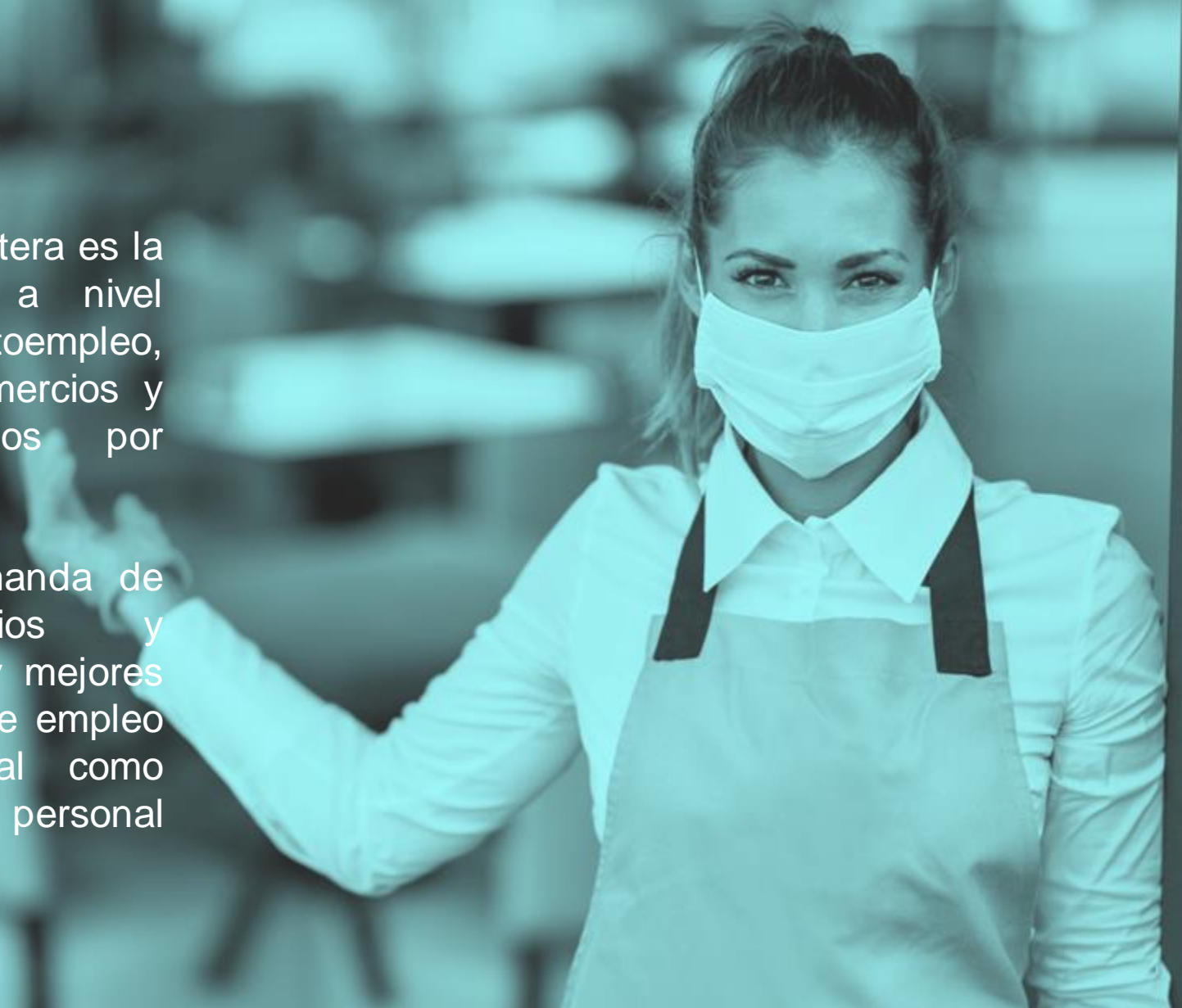


La industria de restaurantes es uno de los componentes más grandes de la industria de la hospitalidad y se enfoca en brindar servicios de alimentos donde los clientes pueden pedir comida y comerla en las instalaciones.

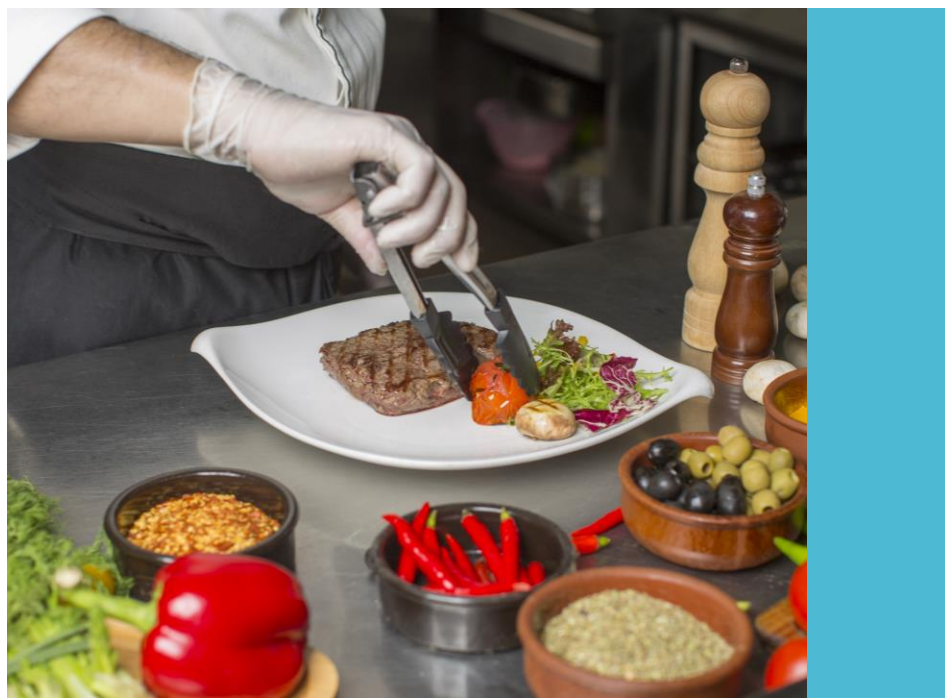
|| Restaurantes

En México, la industria restaurantera es la segunda mayor empleadora a nivel nacional y la primera en autoempleo, además la mayoría de los comercios y restaurantes están integrados por Pequeñas y Medianas Empresas.

Mientras más alta sea la demanda de restaurantes, los negocios y comercios deben ofrecer más y mejores servicios, así generan fuentes de empleo pues necesitan más personal como cocineros, meseros y personal administrativo.



|| Restaurantes



a) Los Restaurantes con servicio de preparación de alimentos a la carta o de comida corrida generan altos niveles de producción y empleo con pocas unidades económicas.



b) Los Restaurantes con servicio de preparación de tacos y tortas generan menores niveles de producción y empleo, con muchas unidades económicas.

|| Restaurantes

Contar con el personal leal, con calidad humana y profesional es una ventaja competitiva que lo va a diferenciar ante el mercado.



|| Clasificación de estrellas

Las estrellas Michelin son el principal sistema de calificación. Los restaurantes se clasifican de cero a tres estrellas.

Las calificaciones se otorgan según la calidad de la cocción, la calidad de los ingredientes, la consistencia y el valor.

El sistema de calificación se define de la siguiente manera:



1 estrella:
“Muy buen restaurante en su categoría”



2 estrellas:
“Excelente cocina, vale la pena un desvío.”



3 estrellas:
“Cocina excepcional, merece un viaje especial”