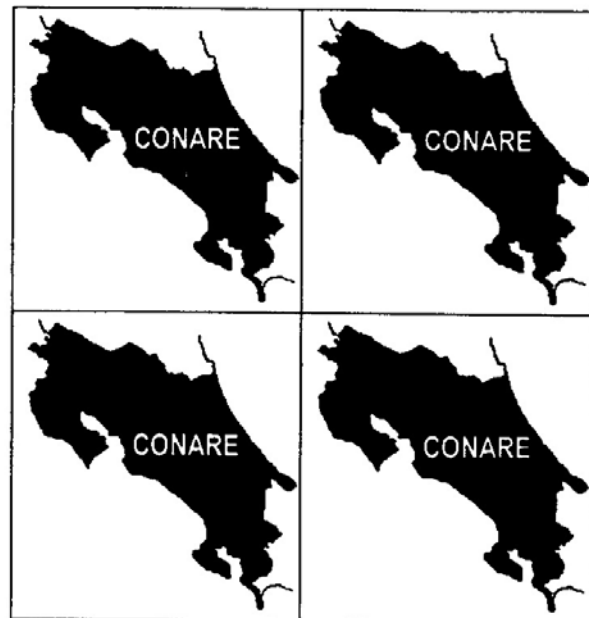


# CONSEJO NACIONAL DE RECTORES OFICINA DE PLANIFICACION DE LA EDUCACION SUPERIOR



*Dictamen sobre la propuesta de rediseño del Bachillerato  
en Gestión Empresarial del Turismo  
de la Universidad Nacional*

Consejo Nacional de Rectores. Oficina de Planificación de la Educación Superior  
OPES 02/2010 Dictamen sobre la propuesta de rediseño del Bachillerato en Gestión Empresarial  
del Turismo de la Universidad Nacional / CONARE. – San José C.R : La Oficina  
2010.

64 p. ; 28 cm.

1. GESTION EMPRESARIAL. 2. TURISMO. 3. PLAN DE ESTUDIOS. 4. PERFIL  
ACADEMICO PROFESIONAL. 5. PERSONAL DOCENTE. 6. GRADO ACADEMICO.  
7. PROGRAMA DE LOS CURSOS ○ TRABAJO DEL PROFESIONAL I. Título.

# Presentación

El estudio que se presenta en este documento, (OPES-2/2010) se refiere al dictamen sobre la propuesta de rediseño del *Gestión Empresarial del Turismo* de la Universidad Nacional.

El dictamen fue realizado por el M. Sc. Alexander Cox Alvarado, Investigador IV de la División Académica de la Oficina de Planificación de la Educación Superior (OPES). La revisión del documento estuvo a cargo del M. Ed. Fabio Hernández Díaz, Jefe de la División citada.

El presente dictamen fue aprobado por el Consejo Nacional de Rectores en la sesión 05-2010, artículo 5, celebrada el 9 de marzo de 2010.

José Andrés Masís Bermúdez  
Director OPES

**DICTAMEN SOBRE LA PROPUESTA DE REDISEÑO DEL BACHILLERATO EN  
GESTIÓN EMPRESARIAL DEL TURISMO DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL**

*Índice*

	Página
1. Introducción	1
2. Datos generales	2
3. Justificación	2
4. Propósito de la carrera	4
5. Perfil académico-profesional	5
6. Campo de inserción profesional	10
7. Requisitos de ingreso	10
8. Requisitos de graduación	10
9. Listado de las actividades académicas de la carrera	10
10. Descripción de las actividades académicas de la carrera	10
11. Correspondencia del equipo docente con las actividades académicas	11
12. Recursos físicos, administrativos, financieros y bibliográficos, e infraestructura que se usará para el desarrollo de la carrera	11
13. Conclusiones	11
14. Recomendaciones	11
Anexo A: Plan de estudios	13
Anexo B: Programas de los cursos	19
Anexo C: Encargados de la Cátedra de los cursos	59
Anexo D: Encargados de la Cátedra y sus grados académicos	63

## 1. Introducción

La solicitud de rediseño del Bachillerato en *Gestión Empresarial del Turismo Sostenible* con énfasis en *Negocios Turísticos, Agencias de viajes y Líneas Aéreas, Hotelería y Turismo Alternativo* en la Universidad Nacional (UNA) fue solicitada al Consejo Nacional de Rectores por el señor Rector de la UNA, Dr. Olman Segura Bonilla, en nota R-3368-2009, del 23 de noviembre, con el objeto de iniciar los procedimientos establecidos en el *Fluxograma para la creación de nuevas carreras o la modificación de carreras ya existentes*<sup>1</sup>. El CONARE, en la sesión 37-2009, del 8 de diciembre de 2009, acordó que la Oficina de Planificación de la Educación Superior (OPES) realizara el estudio correspondiente.

La unidad académica base de la carrera de Bachillerato en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible será la Sede Regional Chorotega de la Universidad Nacional.

En el Fluxograma mencionado se establecen doce grandes temas, que serán la base del estudio que realice la OPES para autorizar los programas de grado que se propongan. Éstos son los siguientes:

- Datos generales
- Justificación
- Propósitos de la carrera
- Perfil académico-profesional.
- Campo de inserción profesional.
- Requisitos de ingreso y de permanencia
- Requisitos de graduación
- Listado de los cursos
- Descripción de los cursos
- Tabla de correspondencia del equipo docente con los cursos asignados.
- Recursos

Adicionalmente se incluirán otros aspectos que se consideren importantes según criterio de la universidad o de la OPES. A continuación se analizarán cada uno de estos aspectos.

## 2. Datos generales

La unidad académica base del Bachillerato en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible será la Sede Regional Chorotega de la Universidad Nacional. La carrera de *Gestión Empresarial del Turismo Sostenible* tendrá los énfasis en *Negocios Turísticos, Hotelería, Agencias de Viajes y Líneas Aéreas y Turismo Alternativo* y sustituye al Bachillerato en Turismo, aprobado por el CONARE en la sesión 17-1999, artículo 6, inciso b), del 29 de junio de dicho año. La duración total del Bachillerato será de ocho semestres de dieciocho semanas cada uno.

Se abrirá la matrícula una vez al año y funcionará de forma permanente.

## 3. Justificación

Sobre la justificación, la Universidad Nacional envió el siguiente resumen:

“El rediseño del plan de estudios abarca áreas de conocimiento de las ciencias sociales, ciencias económicas, recursos naturales, idiomas y ciencias de la salud, se plantea la necesidad de diseñar dicho plan con un tronco común, que en cada área de conocimiento cubre las temáticas básicas de administración, emprendedurismo, desarrollo sostenible, turismo, cultura y cultura ambiental y un fuerte componente en idiomas que debe poseer todo profesional en turismo, y cuatro énfasis, como ya se indicó, en *Negocios Turísticos, Hotelería, Agencias de Viajes y Líneas Aéreas; y Turismo Alternativo*, con el propósito de formar profesionales que, especializándose o enfocando sus aprendizajes en conocimientos, habilidades y destrezas de áreas específicas del quehacer turístico, podrán desempeñarse profesionalmente con mayor eficacia en un mercado laboral que emerge con gran fuerza en nuestro país, y coadyuvar en el desarrollo de las diferentes actividades socio-económicas que se generan en la región derivadas de esta actividad, en un marco de respeto al medio ambiente y la cultura.

El tronco común [...] contempla áreas de desarrollo y conocimiento básicas que son fundamentales para formar un profesional pleno, humanista, con gran sentido

social y ambiental, competitivo pero con conciencia de la importancia de la sostenibilidad.

[...]

El estudiante recibe formación en turismo, administración y muy fuerte en el idioma inglés, toda vez que éste suma 30 créditos para conformar una tercera parte del tronco común. También forman parte del mismo cuatro cursos de Humanidades. De acuerdo con la propuesta del programa de estudios que se contempla en el diseño, todos estos cursos tienen transversalmente tipificados los temas de sostenibilidad. A partir de la formación básica adquirida en el tronco común, el estudiante está en capacidad de escoger el énfasis de su preferencia

[...]

Los énfasis obedecen a diferentes necesidades y demandas detectadas en la región. Existen dos estudios realizados en la Sede Regional Chorotega que muestran el crecimiento turístico en Costa Rica, principalmente en Guanacaste, y cómo este crecimiento está impactando la vida económica y social de la región. Dichos estudios son los siguientes:

- a) Rasgos socioeconómicos de la Región Chorotega.
- b) Capacidad competitiva de la Región Chorotega de Costa Rica en capital humano, infraestructura y servicios: factores claves para el desarrollo empresarial.

Algunas de las conclusiones a las que llegan estos estudios son las siguientes:

‘Con respecto a la producción regional, el sector primario continúa generando el mayor aporte económico a la región (11,5% del Producto Interno Bruto Agregado), seguido por el sector comercio y turismo’ esto cuando se refiere a Guanacaste. Se continúa señalando que ‘el sector comercio y turismo es el sector económico con más crecimiento... [y] es el sector que más ha crecido a nivel nacional.’ Por otra parte se indica que ‘cabe destacar la importancia de la provincia de Guanacaste en la actividad turística nacional, actividad que genera la mayor cantidad de divisas al país. Guanacaste es la segunda provincia con mayor oferta de hospedaje en el país, y el número de turistas que visitan la zona ha venido en aumento...’

El segundo estudio da muestras del desarrollo inmobiliario y hotelero en la región, tanto es así que señala a cantones como Santa Cruz como los que ocupan los primeros lugares a nivel nacional en ejecución de obra de construcción para dar respuesta a este *boom* turístico. El estudio brinda una serie de detalles del impacto del aeropuerto Daniel Oduber en la región y del crecimiento de empresas turísticas diversas en la región como agencias de viajes, alquiler de vehículos, empresas de entretenimiento y otras empresas que se forman en torno al turismo, por lo cual se habla ya de un conglomerado en la región.

Existe información del ICT y otros entes que indican que para los próximos 10 años, al menos en Guanacaste, se tiene previsto la construcción de 55 nuevos

megaproyectos, que generaran entre 20 y 30 mil nuevos empleos. De manera que hay información diversa que advierte un crecimiento turístico con demanda de personal calificado para laborar en este ramo.

De esta manera se plantean los siguientes énfasis:

- Negocios Turísticos
- Agencias de Viajes y Líneas Aéreas
- Hotelería
- Turismo Alternativo.”<sup>2</sup>

#### 4. Propósitos de la carrera

- Desarrollar capacidades profesionales en la Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, en el grado de bachillerato, con sólidos conocimientos, habilidades y destrezas científicas-técnicas, sólidos principios éticos y morales, capaces de gestionar proyectos turísticos empresariales, con una visión integral, social y que responda a las necesidades locales y nacionales, con el fin de lograr un mejor nivel de vida para la población. Los graduados tendrán la capacidad para emprender, desarrollar y consolidar una empresa turística, con altos valores éticos en el desempeño de sus actividades profesionales, manejando la tecnología disponible para el desempeño eficiente y eficaz de sus funciones.

##### Propósitos por énfasis:

###### *Negocios Turísticos*

- Estudiar el turismo desde la perspectiva empresarial de manera que permita al estudiante contar con los conocimientos, habilidades y destrezas gerenciales aplicadas a las diferentes estructuras, y a la coordinación y diseño organizacional de un negocio turístico.

###### *Agencias de Viajes y Líneas Aéreas*

- Dotar al sector turístico de un profesional capacitado en el manejo, administración y operación de una agencia de viajes y líneas aéreas, con altos valores éticos, morales, sociales y ambientales.



### *Hotelería*

- Formar profesionales calificados, con formación humanista, técnica y conceptual en la gestión empresarial hotelera, que faciliten su desarrollo profesional efectivo, con responsabilidad social, ética y ambiental.

### *Turismo Alternativo*

- Satisfacer la necesidad de formación de profesionales en el turismo alternativo, con los conocimientos y habilidades necesarios para generar un desarrollo acorde a las características y demandas propias de este tipo de turismo, favoreciendo la economía de las comunidades con potencial turístico y promoviendo un uso responsable de los recursos naturales y de la cultura local.

## 5. Perfil académico-profesional

### Saber conceptual:

El estudiante conoce:

- Teorías del servicio y de la actividad turística.
- Teorías de mercado y tipología de mercados turísticos.
- Teorías sobre mercadeo turístico.
- Teoría de las empresas.
- Técnicas y métodos financieros y contables empresariales.
- Técnicas del servicio turístico.
- Metodologías de la organización comunal dentro del turismo responsable.
- Metodologías para la organización empresarial de las actividades turísticas.
- La legislación ambiental y turística en Costa Rica.
- Las especificaciones espaciales del desarrollo de la actividad turística.
- Las relaciones entre el servicio turístico y el ambiente natural y social.
- Principios del manejo de áreas protegidas y del patrimonio cultural.
- Principios informáticos de sistemas especializados de la actividad turística.

### Saber procedimental:

El graduado de la carrera:

- Aplica la legislación ambiental y turística en Costa Rica.
- Pone en práctica las políticas de Turismo a nivel regional y local.
- Desarrolla proyectos en pequeñas y medianas empresas turísticas.
- Desarrolla y ejecuta instrumentos de educación y concientización socio-ambiental relacionados con la recreación.
- Diseña planes de manejo de actividades turísticas.
- Elabora diagnósticos de desarrollo y manejo de actividades turísticas a nivel local y nacional.
- Elabora programas de manejo de visitantes en áreas naturales y culturales.
- Gestiona proyectos turísticos empresariales.
- Maneja las competencias de lectura, escritura y conversación en inglés
- Maneja servicios turísticos.
- Participa y elabora estudios de impacto ambiental del turismo.
- Realiza investigaciones de la realidad local, nacional e internacional en el ámbito del turismo.

### Saber actitudinal:

El graduado posee:

- Actitud crítica y reflexiva.
- Capacidad para integrar equipos multidisciplinarios.
- Capacidad para trabajar en grupos locales y nacionales.
- Buenas relaciones humanas.
- Capacidad para tomar decisiones en relación con su entorno laboral.
- Conciencia social con su entorno y su medio laboral.
- Ética centrada en el desarrollo humano, laboral y conservación de la naturaleza.
- Liderazgo en su campo que lleven al desarrollo de su área de influencia.

### Perfil profesional específico del énfasis en Negocios Turísticos

Al concluir la carrera, el graduado de este énfasis podrá:

- Ocuparse profesionalmente dentro de un conglomerado empresarial que se agrupa alrededor del turismo.
- Desempeñarse de manera efectiva en una multiplicidad de funciones dentro de la actividad turística.
- Desarrollar funciones de gerencia en pequeñas, medianas y grandes empresas turísticas.
- Dirigir áreas funcionales claves de dichas empresas (mercadeo, finanzas, recursos humanos, y otras áreas departamentales).
- Formular y desarrollar propuestas empresariales alrededor del turismo como iniciativas propias, o de mejoramiento en empresas establecidas.

### Perfil profesional con énfasis en Agencias de Viajes y Líneas Aéreas

Al concluir la carrera, el graduado de este énfasis podrá:

- Contar con amplios conocimientos técnicos y prácticos sobre la operación y organización de una agencia de viajes.
- Implementar la gestión administrativa, operativa y normativa de una agencia de viajes.
- Aplicar prácticas de sostenibilidad turística que deben implementar los tour operadores.
- Aplicar capacidades básicas relacionadas con la conducción y manejo de grupos turísticos.
- Manejar efectivamente las tarifas y regulaciones que rigen el transporte aéreo.
- Manejar efectivamente los principales componentes del sistema de reservaciones *Sabre*, así como de codificar y descodificar aerolíneas, ciudades, aeropuertos, equipos aéreos, cadenas hoteleras y compañías de transporte.

- Realizar reservaciones y venta de tiquetes, habitaciones, servicios de alojamiento y restauración, de alquiler de apartamentos, de villas, de alquiler de vehículos, y de cualquier otra actividad turística.
- Formalizar pólizas de seguros generales, y efectuar otro tipo de operaciones como cambio de divisas y cheques de viajeros.
- Conocer y aplicar técnicas de negociación con proveedores y clientes.

#### Perfil profesional con énfasis en Hotelería

El profesional en este énfasis está en la capacidad de realizar las siguientes tareas:

- Planear, organizar, dirigir y controlar una empresa hotelera de diversas características, bajo la concepción sustentable.
- Evaluar la efectividad de la estructura organizacional hotelera, los diferentes puestos, funciones, políticas y actividades de los departamentos de un hotel.
- Aplicar la gestión operacional, procedimientos y técnicas que se utilizan en los diferentes departamentos de un hotel, así como tipos de controles, formularios, equipo y usos, entre otros.
- Identificar los conocimientos, destrezas, actitudes y las tareas de cada puesto de los diferentes departamentos de un hotel, con el fin de determinar el perfil idóneo del personal de servicio.
- Analizar y evaluar los elementos del entorno socioeconómico y políticos que pueden interferir en la gestión hotelera.
- Reconocer la posición del hotel dentro del producto turístico correspondiente, según la unidad de planeamiento turístico establecida por el ente regulador.
- Aplicar estándares de calidad, así como las categorizaciones nacionales o internacionales correspondientes.
- Utilizar sistemas informáticos para hotelería.
- Diseñar estrategias de mercadeo para empresas hoteleras.

### Perfil profesional con énfasis en Turismo Alternativo

El profesional graduado de este énfasis se caracteriza por ser un recurso humano integral basado en un bagaje de conocimientos multidisciplinarios, con un nivel intermedio alto del idioma inglés, y manejo de herramientas informáticas que le facilitan el desarrollo de su trabajo, así como una actitud que lo capacitará para:

- Tener contacto con el turista, brindándole las atenciones requeridas, satisfaciendo sus necesidades.
- Conocer y valorar el turismo alternativo como un proceso muy dinámico basado en las personas más que en las instalaciones, aprovechando responsablemente el entorno geográfico y cultural de una comunidad en particular.
- Identificar las necesidades, no solo del turista, sino también de la comunidad anfitriona. Este grado de compromiso debe demostrar una vocación que va más allá del negocio por el negocio, promoviendo consistencia con los valores naturales, sociales y comunitarios.
- Gestionar el desarrollo de proyectos turísticos enfocados en una dirección global con un concepto específico basado en esta línea de pensamiento y dirigida a la mediana y pequeña empresa.
- Diseñar, planificar, organizar, desarrollar, operar y administrar actividades en empresas y organizaciones turísticas relacionadas con el turismo alternativo. (actividades como: excursiones, visitas guiadas, campamentos, caminatas, cabalgatas, eventos, deportes, aventura, salud, etc. cada una de ellas con un alto valor natural y cultural)
- Brindar servicios de calidad, con conservación del patrimonio y el entorno, y mejoramiento de la calidad de vida de los pobladores locales. Esto implica un trabajo en conjunto que conlleve una relación positiva entre el profesional en turismo alternativo, empresarios y miembros de la comunidad.
- Establecer vínculos con otros sectores como la agricultura, ganadería y la artesanía, entre otras, para la estimulación de alternativas de activación económica local.

6. Campo de inserción profesional

El estudiante graduado de esta carrera, está en capacidad de laborar en cualquier campo o área del turismo, toda vez que tiene formación general durante los primeros dos años de la carrera. De esta forma puede laborar en un hotel, en una agencia de viajes, como también en turismo alternativo. Pero al contemplar dicha carrera cuatro grandes énfasis brinda al estudiante más opciones de especializarse y por tanto mayores oportunidades profesionales. Además, al estar incorporado el componente de emprendedurismo, tendrá los elementos para crear su propia empresa.

7. Requisitos de ingreso

Se requiere poseer el Diploma en Educación Secundaria, estar admitido en la Universidad Nacional, y ser admitido a la carrera. Los estudiantes deben cumplir con los requisitos administrativos que señale la UNA.

8. Requisitos de graduación

Se establece como requisito de graduación la aprobación de todos los cursos y las actividades del plan de estudios.

9. Listado de las actividades académicas de la carrera

El plan de estudios del Bachillerato, presentado en el Anexo A, consta de 141 créditos y tiene una duración de ocho semestres de 18 semanas. Cada énfasis tendrá 51 créditos lo que corresponde al 27% del total de créditos. Todas las normativas vigentes sobre énfasis se cumplen.

10. Descripción de las actividades académicas de la carrera

Los programas de los cursos se muestran en el Anexo B.

11. Correspondencia del equipo docente con las actividades académicas.

Los nombres de los encargados de cada uno de los cursos de la carrera propuesta aparecen en el Anexo C. Los profesores tienen al menos el grado académico de Bachillerato. La disciplina de sus diplomas está relacionada con los contenidos de los cursos en los que están propuestos.

En el Anexo D se presentan los nombres y los grados académicos de los profesores de la carrera propuesta. Las normativas vigentes sobre los profesores se cumplen.

12. Recursos físicos, administrativos, financieros y bibliográficos, e infraestructura que se usará para el desarrollo de la carrera.

Según la Universidad Nacional, debido a la existencia del Bachillerato en Turismo, ya se cuenta con los recursos físicos, administrativos, financieros y bibliográficos, e infraestructura que se utilizarán para el Bachillerato en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible.

13. Conclusiones

La propuesta cumple con las normativa aprobada por el CONARE en el *Convenio para crear una nomenclatura de grados y títulos de la Educación Superior Estatal*, y en el *Convenio para unificar la definición de crédito en la Educación Superior* y con los requisitos establecidos por el *Flujograma para la creación de nuevas carreras o la modificación de carreras ya existentes*.<sup>1</sup>

14. Recomendaciones

Con base en las conclusiones del presente estudio, se recomienda lo siguiente:

- Que se autorice a la Universidad Nacional para que imparta el *Bachillerato en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible*.

- Que la Universidad Nacional realice evaluaciones internas durante el desarrollo de la carrera.
- Que la OPES considere la evaluación de esta carrera después de cinco años de iniciado el nuevo plan de estudios.

- 
- 1) Aprobado por CONARE en la sesión N°02-04 del 27 de enero de 2004 y modificado por el Consejo Nacional de Rectores en la sesiones N°16-2005, artículo 3, celebrada el 7 de junio de 2005, N°27-05, artículo 3, celebrada el 6 de setiembre de 2005 y N°33-2009, artículo 5, celebrada el 3 de noviembre de 2009.
  - 2) Propuesta de rediseño del Bachillerato en Gestión Empresarial del Turismo Sostenible, Universidad Nacional, 2009.



**ANEXO A**

**PLAN DE ESTUDIOS DEL BACHILLERATO EN GESTIÓN  
EMPRESARIAL DEL TURISMO SOSTENIBLE  
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL**

## ANEXO A

### PLAN DE ESTUDIOS DEL BACHILLERATO EN GESTIÓN EMPRESARIAL DEL TURISMO SOSTENIBLE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL

<u>CICLO Y CURSO</u>	<u>CRÉDITOS</u>
<u>Primer ciclo</u>	<u>18</u>
Estudios Generales	3
Estudios Generales	3
Taller del Sistema Turístico	3
Geografía Turística de Costa Rica	3
Inglés I para Turismo	6
<u>Segundo ciclo</u>	<u>18</u>
Estudios Generales	3
Estudios Generales	3
Taller de Patrimonio Cultural Costarricense	3
Métodos Estadísticos para Turismo	3
Inglés II para Turismo	6
<u>Tercer ciclo</u>	<u>18</u>
Métodos de Investigación para Turismo	3
Contabilidad para Empresas Turísticas	3
Fundamentos de Administración para Empresas Turísticas	3
Mercadeo para Empresas Turísticas	3
Inglés III para Turismo	6
<u>Cuarto ciclo</u>	<u>18</u>
Introducción a las Finanzas para Turismo	3
Planificación del Desarrollo Turístico	3
Gestión de Empresas Gastronómicas	3
Gestión de Empresas de Hospedaje	3
Inglés IV para Turismo	6

CICLO Y CURSO	CRÉDITOS
<u>Quinto ciclo</u>	<u>18</u>
Gestión de Agencia de Viajes	3
Seminario de Organización Comunal	3
Gestión del Turismo Alternativo	3
Gestión de Recursos Humanos en Empresas Turísticas	3
Expresión Oral: Perspectivas del Turismo	6
<b><i>Énfasis en Negocios Turísticos</i></b>	
<u>Sexto ciclo</u>	<u>18</u>
Optativo I	3
Optativo II	3
Administración Financiera para Empresas Turísticas	3
Investigación de Mercados Turísticos	3
Expresión Oral: Temas Comerciales y Turísticos	6
<u>Séptimo ciclo</u>	<u>18</u>
Optativo III	3
Optativo IV	3
Legislación para Empresas Turísticas	3
Formulación y Evaluación de Proyectos Turísticos	3
Gestión de Negocios Turísticos Internacionales	3
Gestión de Proveedurías en Empresas Turísticas	3
<u>Octavo ciclo</u>	<u>15</u>
Práctica Profesional Supervisada	15
<b><i>Énfasis en Agencias de Viajes y Líneas Aéreas</i></b>	
<u>Sexto ciclo</u>	<u>18</u>
Optativo I	3
Optativo II	3
Diseño del Producto Turístico para las Agencias de Viajes	3
Organización y Operación de Agencias de Viajes	3
Expresión Oral: Temas Comerciales y Turísticos	6

CICLO Y CURSO	CRÉDITOS
<u>Sétimo ciclo</u>	<u>18</u>
Optativo III	3
Optativo IV	3
Formulación y Evaluación de Proyectos Turísticos	3
Legislación para Empresas Turísticas	3
Sistemas de Reservas Turísticas	3
Líneas Aéreas	3
<u>Octavo ciclo</u>	<u>15</u>
Práctica Profesional Supervisada	15
<b><i>Énfasis en Hotelería</i></b>	
<u>Sexto ciclo</u>	<u>18</u>
Optativo I	3
Optativo II	3
Gerencia de Hoteles: División Cuartos	3
Mercadeo y Ventas en Empresas Hoteleras	3
Expresión Oral: Temas Comerciales y Turísticos	6
<u>Sétimo ciclo</u>	<u>18</u>
Optativo III	3
Optativo IV	3
Formulación y Evaluación de Proyectos Turísticos	3
Gerencia de Hoteles: División Gastronomía	3
Control de Costos en Empresas Hoteleras	3
Legislación para Empresas Turísticas	3
<u>Octavo ciclo</u>	<u>15</u>
Práctica Profesional Supervisada	15

CICLO Y CURSO	CRÉDITOS
<b><i>Énfasis en Turismo Alternativo</i></b>	
<u>Sexto ciclo</u>	<u>18</u>
Optativo I	3
Optativo II	3
Turismo de Naturaleza	3
Estrategias de Comercialización y Ventas de Turismo Alternativo	3
Expresión Oral: Temas Comerciales y Turísticos	6
<u>Sétimo ciclo</u>	<u>18</u>
Optativo III	3
Optativo IV	3
Turismo de Aventura y Deportivo	3
Turismo Cultural	3
Formulación y Evaluación de Proyectos Turísticos	3
Legislación para Empresas Turísticas	3
<u>Octavo ciclo</u>	<u>15</u>
Práctica Profesional Supervisada	15
<b><i>Total de créditos</i></b>	<b><i>141</i></b>

## Lista de cursos optativos

### *Énfasis en Negocios Turísticos:*

Técnicas de Negociación  
Liderazgo Empresarial  
Formación de Emprendedores  
Ambiente y Desarrollo Sostenible  
Economía para Turismo  
Gestión del Talento Humano

### *Énfasis en Agencias de Viajes y Líneas Aéreas:*

Manejo y conducción de grupos  
Técnicas de Negociación  
Liderazgo Empresarial  
Ambiente y Desarrollo Sostenible  
Seminario de Turismo Centroamericano  
Gestión del Talento Humano  
Formación de Emprendedores

### *Énfasis en Hotelería:*

Ama de Llaves  
El arte del Vino y sus Combinaciones  
Etiqueta en la Mesa  
Coctelería y Decoración  
Cocina Creativa  
Seminario de Turismo Centroamericano  
Ambiente y Desarrollo Sostenible

### *Énfasis en Turismo Alternativo*

Animación Turística  
Organización de Eventos y Actividades Turísticas  
Turismo de Salud  
Ambiente y Desarrollo Sostenible  
Comunicación Efectiva  
Técnicas de Negociación.

**ANEXO B**

**PROGRAMAS DE LOS CURSOS DEL DEL BACHILLERATO EN GESTIÓN  
EMPRESARIAL DEL TURISMO SOSTENIBLE  
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL**

## **ANEXO B**

### **PROGRAMAS DE LOS CURSOS DEL DEL BACHILLERATO EN GESTIÓN EMPRESARIAL DEL TURISMO SOSTENIBLE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL**

#### ***Tronco común***

Nombre del curso: Taller del Sistema Turístico

Créditos: 3

Propósitos:

Este curso proporciona los conocimientos teóricos y prácticos fundamentales de la evolución de la actividad turística, para la comprensión de otros cursos de la carrera. Se analizará y aplicará la teoría de los términos y los diferentes aspectos en la prestación de los bienes y servicios, así como el impacto de la actividad en el ámbito social, económico y cultural. Además, de acuerdo con la terminología moderna, diferenciará entre formas, tipos y clases de turismo.

Contenido:

- Conceptualización de la actividad turística.
- Evolución de la actividad turística.
- Clasificación del Turismo
- Funcionamiento del Sistema Turístico
- Categorización del Producto Turístico.
- Análisis de la actividad turística en Costa Rica y en la Región Chorotega.

Nombre del curso: Geografía Turística de Costa Rica

Créditos: 3

Propósitos:

Este curso ofrece al estudiante una visión integral de la actividad turística como un elemento determinante en la configuración espacial del territorio costarricense y en el desarrollo nacional. El curso tiene como objetivo introducir el marco conceptual del turismo, sus diferentes enfoques y su relación con la geografía, enfatizando en la localización, distribución y la repercusión espacial de las actividades turísticas. Además se pretende analizar las características físicas, ambientales y socioeconómicas de Costa Rica, en donde se desarrolla el atractivo, la infraestructura y las actividades turísticas.



Contenido:

- Introducción a los conceptos básicos en Geografía
- Elementos Básicos de Cartografía
- Los Componentes del Turismo
- Tipos de Turismo
- Factores Geográficos que influyen en la localización de las actividades turísticas.
- Características y situación del Turismo en Costa Rica
- Rutas y Circuitos Turísticos Nacionales.
- Turismo y Comunidades Locales
- Ordenamiento del Espacio Turístico

Nombre del curso: Inglés I para Turismo

Créditos: 6

Propósitos:

Inglés I para Turismo, es el primero de seis cursos intensivos en el que de forma integrada, se pretende iniciar al estudiante en el desarrollo de las cinco habilidades básicas de la lengua inglesa las cuales se denominan: comunicación oral, comprensión auditiva, lectura, comunicación escrita y cultura. Con el desarrollo de estas habilidades, el estudiante da inicio al proceso del manejo del idioma inglés con una aplicación básica de las habilidades mencionadas pero tratando de brindarle un entorno rico en situaciones reales. Al finalizar el curso, el estudiante contará con un nivel principiante alto según la escala ACFTL. Asimismo, se le brinda al estudiante sesiones de laboratorio.

Contenido:

- Comunicación oral
- Comprensión auditiva y pronunciación
- Comunicación Escrita
- Lectura y cultura

Nombre del curso: Taller de Patrimonio Cultural Costarricense

Créditos: 3

Propósitos:

El curso pretende valorar, preservar y crear conciencia en los estudiantes, para el rescate de la historia patria y de los máximos exponentes de la identidad cultural costarricense. Además pretende rescatar y valorar el pasado, para comprender el presente, a través de las tradiciones y costumbres que han forjado el ser costarricense, enfatizando en la Región Chorotega.

Contenido:

- Costa Rica y su Historia

- Grupos aborígenes presentes en Costa Rica
- Concepto y Clasificaciones del Patrimonio Sociocultural
- Inventario del Patrimonio Sociocultural de la Región Chorotega
- Importancia del Patrimonio Sociocultural para la Actividad Turística
- Montaje de un Proyecto de Rescate del Patrimonio Sociocultural en la Región Chorotega

Nombre del curso: Métodos Estadísticos para Turismo

Créditos: 3

Propósitos:

El curso está diseñado para que el estudiante tenga las herramientas básicas de matemática aplicada, en este caso, la estadística, la cual es una ciencia derivada de la matemática que avala, ratifica, demuestra, comprueba, hechos y fenómenos desde el punto de vista científico; es decir, la estadística le da la validez técnico-científica. La estadística es una herramienta útil en cualquier área de las ciencias, la cual es genérica para todas, de tal manera que los mismos principios se aplican a la medicina, economía, administración, agronomía, ciencias forestales, aeronáutica, educación, etc, y en este caso, la estadística es aplicada al turismo.

Contenido:

- Fundamentos de matemática
- Aspectos introductorios de Estadística
- Estadística descriptiva
- Correlación Lineal Simple (CLS)
- Análisis de Regresión Lineal Simple (ARLS)

Nombre del curso: Inglés II para Turismo

Créditos: 6

Propósitos:

Inglés II para Turismo, es el segundo de los cursos de Inglés en la carrera de Turismo, en el cual se le da seguimiento al estudiante en el proceso de aprendizaje de las cinco habilidades de la lengua inglesa las cuales comprende; comunicación oral, comprensión auditiva, lectura, escritura y cultura, de manera que el estudiante tenga la oportunidad de expresarse con una mayor precisión. El curso, no solo fomenta el desarrollo de la fluidez oral, sino también la auto corrección en la comunicación oral y escrita para al final del curso lograr un nivel de dominio del idioma de intermedio bajo según la escala ACFTL. Asimismo, facilita sesiones de laboratorio para la práctica de las cinco habilidades en forma integrada.

Contenido:

- Comunicación oral
- Comprensión auditiva y pronunciación

- Comunicación Escrita
- Lectura y cultura

Nombre del curso: Métodos de Investigación para Turismo

Créditos: 3

Propósitos:

El curso toma en consideración la necesidad de que los estudiantes desarrollen habilidades propias de investigación aplicada, utilizando para ello los instrumentos que puedan ofrecerles las Ciencias Sociales contemporáneas y las herramientas de Estadística Descriptiva e Inferencial con fines prácticos, las cuales fueron desarrolladas y vistas en el curso de Métodos Estadísticos (prerrequisito de este curso). Esto significa que, además de transmitir conocimiento y capacitar para el uso de modelos teóricos básicos que tienen que ver con distintas formas de acercarse a la realidad concreta, se espera que los estudiantes desarrollen habilidades para el manejo y detección del problema, del tema, las hipótesis, la recolección, evaluación, generalización y comparación de datos, series de datos, tendencias de variada índole y técnicas de presentación de informes de investigación, todo lo anterior por medio de la asignación de una investigación real en el campo del turismo.

Contenido:

- Aspectos generales sobre investigación científica
- Planificación o diseño de la investigación
- Estructura del proyecto de investigación
- Técnicas básicas de investigación

Nombre del curso: Contabilidad para Empresas Turísticas

Créditos: 3

Propósitos:

La contabilidad constituye una herramienta administrativa fundamental que realiza sus funciones para brindar apoyo a la administración de las empresas turísticas, independientemente de su clase, para asegurar la toma de decisiones eficaz, evaluar la eficiencia, salvaguardar los activos y controlar la gestión operativa y administrativa.

El advenimiento de las computadoras en la operación normal de las empresas, trae como consecuencia lógica, modificaciones en la forma, contenido y disponibilidad de la información y de los procedimientos requeridos para el manejo de las operaciones y de los datos. Todas estas actividades de aplicación, desarrollo de sistemas, procesamiento de datos, facilidades de mantenimiento, deben ser evaluadas, controladas y supervisadas por los gestores de empresas turísticas, quienes deben tener los conocimientos técnicos necesarios para administrar esas labores.

Contenido:

- Introducción a la contabilidad.
- El proceso administrativo.

- El proceso de registro y clasificación contable
- Contabilidad para empresas turísticas.
- Aprovechamiento de la información contable en la toma de decisiones administrativas.
- Sistemas de información automatizados aplicados a las empresas turísticas.
- Elaboración de estados financieros.
- Composición de los costos de producción. Introducción a la contabilidad de costos.

Nombre del curso: Fundamentos de Administración para Empresas Turísticas

Créditos: 3

Descripción

La teoría fundamental de la administración permite al estudiante identificar en qué consiste una empresa turística y cuál es su propósito en la sociedad. En este curso que brinda al estudiante la oportunidad de identificar las herramientas básicas de la administración como ciencia social. Conoce las diferentes teorías de la administración así como los procesos administrativos que se deben llevar a cabo en una empresa turística, como son la planeación, la organización, la dirección y el control. Con ello se le brindan los argumentos al estudiante para evaluar la organización y el funcionamiento de este tipo de empresas, en consideración de su entorno globalizado.

Contenido:

- Conceptos básicos e importancia de la administración
- Teoría del comportamiento en la administración de empresas turísticas. Estudio de casos relacionados con la relación trabajadores-clientes-jefaturas-accionistas-proveedores-comunidad, etc., y su efecto en la productividad y el éxito organizacional.
- Enfoque sistémico de la administración: Introducción al sistema turístico y los encadenamientos productivos. La organización de Cluster (conglomerados turísticos).
- El proceso administrativo
- Nuevos enfoques administrativos y su aplicación al turismo

Nombre del curso: Mercadeo para Empresas Turísticas

Créditos: 3

Propósitos:

El curso introduce al estudiante en los temas específicos y conceptos básicos de mercadeo en las empresas turísticas, destacando la importancia de la función de mercadeo dentro de la empresa turística. Al concluir el curso, el estudiante deberá estar en capacidad de conocer y dominar las herramientas básicas de la mercadotecnia, de

resolver situaciones complejas, tomar decisiones e implementarlas dentro del concepto marco de la mercadotecnia moderna y de las empresas turísticas.

Contenido:

- Panorama general de la mercadotecnia
- Planeación estratégica del marketing en turismo
- El ambiente de mercadotecnia turística
- Análisis de las oportunidades de mercadotecnia en la industria turística
- Toma de decisiones del consumidor del mercado turístico
- Mercadeo turístico por Internet
- La segmentación de mercados y los mercados meta: la particularidad del turismo
- Decisiones de productos, desarrollo y administración de productos turísticos
- Valor, calidad y satisfacción del turista
- Canales y distribución física
- Las ventas al detalle y al mayoreo en el mercado turístico
- Las estrategias de promoción y la comunicación en la mercadotecnia aplicada al turismo
- Decisiones de precios

Nombre del curso: Inglés III para Turismo

Créditos: 6

Propósitos:

Inglés III para Turismo es el primero de dos cursos en los que el estudiante adquiere el idioma extranjero a la vez que aprende contenidos específicos de su carrera (E.S.P). Es decir, el estudiante tendrá la oportunidad de comprender y producir el lenguaje de forma significativa a través de situaciones reales de la vida cotidiana y las relacionadas directamente con la actividad turística. Lo anterior, desde contextos controlados y también espontáneos como por ejemplo, las giras de campo propias de la carrera, entre otras actividades que conlleven la realización de proyectos especiales. Todo, desde una perspectiva propia del área turística, tomando en cuenta el vocabulario preciso que se requiere para poder comunicarse adecuadamente en un futuro ambiente laboral. Se fortalece la habilidad oral para comunicarse en inglés, integrando a la vez, la comprensión auditiva, la lectura y la escritura. De igual forma, este curso permite progresar en el desarrollo de la pronunciación y las estructuras gramaticales. Al finalizar este curso, el estudiante demostrará un dominio intermedio medio del idioma de acuerdo con la escala ACFTL. Se utiliza el laboratorio de idiomas, para practicar la comprensión auditiva y los conceptos gramaticales.

Contenido:

- Funciones
- Comprensión Auditiva y Pronunciación
- Pronunciación
- Estructura
- Lectura
- Escritura

Nombre del curso: Introducción a las Finanzas para Turismo

Créditos: 3

Propósitos:

El curso brinda al estudiante los elementos básicos de las finanzas, tales como el valor del dinero en el tiempo, el riesgo, rendimiento financiero, descuentos, interés simple y compuesto, anualidades, entre otros. Se dirige al estudio y la comprensión del carácter sistemático de la matemática y las finanzas, y su vinculación con la toma de decisiones en diferentes campos de la administración. Fomenta la disciplina de estudio individual y grupal por medio de una serie de tareas prácticas desarrolladas tanto en el aula como en tareas asignadas para elaborar fuera del aula con la intencionalidad de confrontar la teoría y la realidad empresarial del turismo.

Contenido:

- Introducción a las finanzas empresariales. Conceptos básicos, funciones, objetivos, actividades básicas e importancia de las finanzas empresariales.
- El interés simple: concepto y cálculos. Descuento simple, porcentajes, comisiones.
- Interés compuesto: definiciones, comparación de interés simple y compuesto, monto o valor futuro, monto acumulado e interés acumulado, valor presente. Cálculo de la tasa de interés y del tiempo. Tasa nominal y tasa efectiva, tasas equivalentes.
- Anualidades: conceptos y clasificación de las anualidades. Anualidades simples, ciertas, ordinarias: valor presente, valor futuro, cuota o pago, tiempo y tasas de interés.
- Anualidades anticipadas o prepagables. Anualidades diferidas: concepto y aplicación. Anualidades perpetuas o perpetuidades: conceptos y aplicación, cálculos financieros.
- Amortización de créditos. Definiciones, sistemas más utilizados, tablas de amortización: sistema de amortización gradual, sistema de amortización constante, préstamos con periodo de gracia, otros sistemas.

Nombre del curso: Planificación del Desarrollo Turístico

Créditos: 3

Propósitos:

El curso brinda al estudiante el conocimiento y las herramientas necesarias para llevar a cabo una adecuada planificación en las actividades desarrolladas en el subsector turismo, tanto desde la perspectiva de la sostenibilidad en el manejo de los recursos materiales, financieros, naturales, tecnológicos, y humanos, como de todas las acciones empresariales incluyendo los aspectos de legislación y ordenamiento territorial. Enfatiza en aspectos que permiten considerar la actividad desde un enfoque multidimensional, priorizando en el funcionamiento y gestión de los agentes participantes en el turismo (Estado, empresas, turistas y comunidad).

Contenido:

- La planificación en el turismo
- La planificación formal por parte del Estado.
- La planificación estratégica aplicada al turismo.
- El enfoque global del turismo.
- La planificación operacional y presupuestación.
- Planes, programas y proyectos relacionados al desarrollo turístico en Costa Rica.
- La planificación turística a partir del territorio.
- Planificación de proyectos turísticos desde el punto de vista empresarial.

Nombre del curso: Gestión de Empresas Gastronómicas

Créditos: 3

Propósitos:

Mediante este curso se pretende facilitar al estudiante los conocimientos teórico – prácticos que le permitan reconocer los elementos que conforman el servicio de alimentos y bebidas en la organización de cada departamento de las empresas gastronómicas. Además, pretende que el estudiante domine las técnicas del servicio gastronómico, para dar un servicio de calidad al consumidor. La práctica consiste en la aplicación de técnicas y procedimientos gastronómicos en un establecimiento de alimentos y bebidas.

Contenido:

- Desarrollo de la Gastronomía y términos gastronómicos.
- Organización de los establecimientos gastronómicos.
- Brigada de servicio en un establecimiento gastronómico.
- Etiqueta gastronómica, y clasificación del servicio en la alimentación.
- *Mise en place*, Sistemas de cocción, confección de menús.
- Higiene y manipulación de alimentos, doblado de servilletas.
- Banquetes y eventos especiales (desayunos, *brunch*, almuerzos, coctel, comidas y cenas).
- Industria del catering.

Nombre del curso: Gestión de Empresas de Hospedaje

Créditos: 3

Propósitos:

Mediante el curso se pretende analizar la importancia de los establecimientos de alojamiento, enfatizando en su evolución, clasificación y categorización. Se pretende que el curso aporte las bases conceptuales y metodológicas de la gestión hotelera, enfatizando en aspectos tales como reservaciones, ventas, mercadeo hotelero, servicios básicos y complementarios de un establecimiento hotelero. La práctica se basará en la

aplicación de las técnicas hoteleras, en un establecimiento de alojamiento de la Región Chorotega.

Contenido:

- Desarrollo de los Establecimientos de Alojamiento
- Terminología Hotelera
- Superestructura Costarricense
- Tipos de Establecimientos de Alojamientos Turísticos
- Categorización de los Establecimientos de Alojamiento
- Organización de los Alojamientos Turísticos
- Zonas Receptivas de Establecimientos de Alojamiento
- Comercialización de Alojamientos
- Animación Turística
- Servicio al Huésped

Nombre del curso: Inglés IV para Turismo

Créditos: 6

Propósitos:

Inglés IV para Turismo es un curso con propósitos específicos (E.S.P) que continúa el proceso de mejoramiento en la adquisición de la lengua con la manipulación correcta de las cuatro habilidades para alcanzar un nivel de dominio de la lengua de intermedio alto según la escala ACFTL. El curso se desarrolla a través de tópicos relacionados especialmente con el ambiente laboral turístico en sus diferentes aplicaciones, tanto en el sector empresarial como en el medio ambiente, cultura, recreación y entretenimiento. Se aplican y perfeccionan así las diversas estructuras gramaticales en la comunicación escrita pero dando un mayor énfasis a la comunicación oral. Así mismo, el estudiante practica la comprensión auditiva y la pronunciación en el laboratorio de idiomas mediante videos, conferencias, documentales, entre otros. Además, se le brinda la oportunidad al estudiante de comprender y producir el lenguaje oral en contextos significativos, o sea, de su propio interés y necesidad a través de la práctica integral del idioma dentro del desarrollo de diversas actividades como las giras de campo propias de la carrera y proyectos específicos.

Contenido:

- Funciones
- Comprensión Auditiva y Pronunciación
- Estructura
- Lectura.
- Escritura



Nombre del curso: Gestión de Agencias de Viajes

Créditos: 3

Propósitos:

El curso aporta a los estudiantes los principios teóricos y prácticos que le permitan lograr una adecuada gestión sobre el funcionamiento de las operaciones y la organización de las agencias de viajes, además de las técnicas que intervienen en la elaboración de los diferentes circuitos e itinerarios turísticos. Bajo este contexto, el curso tiene por objetivo, que los estudiantes conozcan, practiquen y analicen los procesos administrativos y operativos que se desarrollan en las diferentes categorías de agencias de viajes. La práctica consiste en aplicar las técnicas en agencias de viajes en el sector turismo.

Con los conocimientos adquiridos, los estudiantes estarán en capacidad de administrar una empresa de agencia de viajes, conocer su naturaleza, las funciones, los procesos que las involucra, los aspectos legales generales y establecidos por el ICT, elaborar itinerarios, *tours*, excursiones, establecer precio de venta de los servicios; así como la comercialización, distribución de su oferta, mercados a los que atenderá entre otros aspectos inherentes al curso.

Contenido:

- Concepto de agencia de viajes
- Desarrollo de las agencias de viajes
- Categorización de las agencias de viajes
- Organización administrativa y contable
- Funcionamiento de las agencias de viajes
- Servicios que ofrece una agencia de viajes y su comercialización
- Confección de paquetes y *tours* turísticos
- Desarrollar los módulos de reservas, construcción de tarifas aéreas y emisión de billetes mecanizados

Nombre de Curso: Seminario de Organización Comunal

Créditos: 3

Propósitos:

Este curso pretende relacionar al estudiante con los enfoques teórico-metodológicos de la organización comunitaria. Desde esta perspectiva, se recuperan los aportes de la extensión, en sus diferentes visiones, así como parte del debate que existe actualmente sobre esta temática. Se buscará distinguir los alcances y limitaciones de las técnicas de trabajo comunitario expuestas por los investigadores y extensionistas.

En este sentido, se tratará de identificar las estructuras organizacionales de diferentes comunidades, lo cual permita conocer su idiosincrasia y poder incidir positivamente en el desarrollo de éstas, puesto que el turismo es una actividad que implica un contacto directo con las estructuras sociales de las comunidades. En esta interacción se pueden producir efectos negativos en los patrones culturales si no se conoce su funcionamiento interno y su estructura organizacional. Asimismo, el curso pretende que el estudiante resuelva y proponga alternativas junto con las comunidades regionales a los problemas que limitan

las posibilidades de gestión empresarial local, lo cual permita promover o incidir en el desarrollo de la microempresa turística comunitaria.

Contenido:

- Política social, asistencia y desarrollo de capacidades: Importancia del capital humano y del capital social.
- Enfoques teóricos metodológicos de desarrollo participativo.
- Experiencias de proyectos comunitarios, análisis y reflexión.
- La organización comunal en Costa Rica.
- La Sociedad Civil en la región Chorotega.
- Turismo y cultura organizativa en Guanacaste.
- Desarrollo del turismo y organización comunal.
- Análisis de las observaciones y prácticas personales.

Nombre del curso: Gestión del Turismo Alternativo

Créditos: 3

Propósitos:

Al final del curso, el estudiante estará en la capacidad de reconocer las áreas que integran el turismo alternativo, el motivo por el cual se desplaza el turista: el de recrearse en su tiempo libre realizando diversas actividades en constante movimiento, buscando experiencias significativas; en dónde el turista busca desarrollar estas actividades en y con la naturaleza, de preferencia en estado conservado, así como qué condiciones y actitudes debe asumir al realizar estas actividades con un compromiso de respetar, apreciar y cuidar los recursos que está utilizando para recrearse.

Contenido:

- Concepto de turismo alternativo.
- Los recursos naturales y el turismo alternativo de costa
- Departamento de animación y la figura del animador turístico
- Psicología del Cliente, Juegos en la animación turística
- Planificación, programación y organización de actividades turísticas
- Técnicas de Grupo
- Disciplinas relacionadas con Turismo de Salud. ¿A quién se dirige el Turismo de Salud? ¿En dónde se realiza el Turismo de Salud?
- Fundamentos, generalizaciones, marco conceptual y recursos del turismo rural.
- Tipos de Turismo Rural.
- Desarrollo sostenible del turismo rural: La experiencia nacional e internacional
- Origen del turismo Ecológico. Conceptos de Turismo Ecológico.
- El desarrollo del turismo Ecológico en Costa Rica y Centro América.
- Principios éticos que sustentan el turismo ecológico. (Código Mundial)
- Concepto de turismo de aventura
- Clasificación del turismo de aventura
- Diferencia entre Deporte, Recreación y turismo de aventura.

- Conceptualización y fundamentos del turismo cultural.
- Atractivos turísticos y turismo cultural: experiencia nacional e internacional.
- Factores que determinan el atractivo turístico de una región.
- Elementos sociales y culturales que contribuyen al atractivo turístico de una región.
- Actividades productivas y su relación con el turismo cultural

Nombre del curso: Gestión de Recursos Humanos para Empresas Turísticas

Créditos: 3

Propósitos:

El curso aborda en forma general todos los procesos y funciones que se llevan a cabo en el área de gestión de recursos humanos, por tanto el estudiante podrá estar en capacidad de identificar y desarrollar los procesos básicos de un sistema de recursos humanos para el adecuado accionar y desarrollo de los trabajadores, y por tanto de la empresa en general. Así tendrá la capacidad de entender que el adecuado manejo de este tema es sensible y muy estratégico para las organizaciones de hoy. Comprende desde la identificación y contratación del personal, hasta los procesos de registro, formación y desarrollo del mismo, como acciones básicas para asegurar su mayor aporte de capacidades.

En este curso el profesor debe incorporar en las actividades y temáticas programadas la aplicación de los ejes transversales (o algunos de ellos) definidos en la Sede como son: ambiente y cultura ambiental, desarrollo humano sostenible, equidad, género, diversidad cultural, empresariedad.

Contenido:

- Concepto e importancia de la Administración de Recursos Humanos en el engranaje empresarial u organizacional.
- Objetivos y políticas de recursos humanos.
- Ubicación del Programa de Recursos en la estructura de la organización.
- El nuevo concepto de gestión del talento humano.
- Análisis, descripción y clasificación de puestos.
- Valoración de puestos y estructuras de salarios.
- Reclutamiento, selección e inducción de recursos humanos.
- Formación y desarrollo de recursos humanos.
- Evaluación del desempeño de recursos humanos.
- Legislación laboral.
- Higiene y salud ocupacional.
- Documentación, trámite y registro.
- Actividades extracurriculares.

Nombre del curso: Expresión Oral: Perspectivas del Turismo

Créditos: 6

Propósitos:

Este curso es el primero de esta modalidad en el cual los estudiantes de esta área desarrollarán con mayor énfasis la expresión oral en idioma inglés utilizando técnicas como los debates, foros de opinión, presentaciones orales y *speech* o discurso. El curso se desarrollará a través de una serie de temas relacionados al área de turismo, en el cual los estudiantes utilizarán la información obtenida de diferentes recursos bibliográficos, para ser expuesta y analizada mediante las diferentes técnicas, mostrando, al finalizar el curso, un nivel del idioma avanzado, de acuerdo a la escala ACFTL.

Asimismo, el estudiante continuará practicando la comprensión auditiva en el laboratorio de idiomas, además de seguir con la puesta en práctica de diferentes estructuras gramaticales y expresiones idiomáticas, las cuales incrementarán su vocabulario, y por ende, su producción oral para al final alcanzar un nivel avanzado del idioma.

Este curso comprende la realización de una práctica monitoreada de 6 horas por semana en una empresa turística, en la cual, el estudiante podrá practicar el idioma meta en un contexto real y afín a su campo de estudio. Esta práctica se realiza durante todo el ciclo lectivo (simultáneamente con el desarrollo del curso) y es progresiva, de tal forma, que los estudiantes puedan practicar y reforzar los conocimientos y habilidades de la lengua inglesa adquiridos en el transcurso de este curso en la compañía anfitriona. Asimismo, las experiencias vividas en esta práctica sirven para enriquecer los temas de estudio del curso con la guía y acompañamiento del profesor a cargo. Igualmente, el estudiante deberá desarrollar una propuesta en inglés tendiente a fortalecer el servicio en la compañía turística anfitriona.

Contenido:

- Destinos turísticos nacionales e internacionales.
- Patrimonio Natural: Parques Nacionales, lugares de preservación de flora y fauna.
- Patrimonio Cultural: lugares histórico – culturales, tradiciones, costumbres, días festivos.
- Eco Turismo
- Calentamiento Global y sus efectos en la industria turística
- El negocio del turismo: Ocupaciones, emprendedurismo, servicio al cliente, desarrollos turísticos, organizaciones y políticas gubernamentales, planificación turística, diferencias culturales en los negocios.
- Turismo Rural
- Turismo de Salud
- Turismo Sexual
- El Impacto del Turismo: El futuro de la industria, temas de actualidad relacionados, Desarrollo vrs. Patrimonio.
- Mercadeo Turístico: campañas de promoción del producto turístico y vocabulario relacionado.
- Glosario de términos utilizados en hotelería y turismo.

- Expresiones Idiomáticas relativas a los temas en estudio.
- Técnicas para dar un discurso o “speech”.
- Los *tics*: anfitriones y propulsores de la actividad turística.
- Funciones
- Comprensión Auditiva

Nombre del curso: Expresión Oral: Temas Comerciales y Turísticos

Créditos: 6

Propósitos:

Es un curso de expresión oral en inglés que brinda al estudiante la oportunidad de desarrollar su pronunciación, estructuras gramaticales, fluidez y espontaneidad, mediante la discusión de material relacionado con temas turísticos, comerciales, económicos. Además, le permite incrementar su vocabulario general y específico a través de su uso en contexto. Se emplean funciones y estrategias de comunicación oral para desenvolverse adecuadamente en distintas situaciones de la vida real, para al final demostrar un dominio del idioma avanzado, según la escala ACFTL. También, se utiliza el laboratorio de idiomas para el desarrollo de la comprensión auditiva y complementar el conocimiento de los temas propuestos. Diversas técnicas de interacción oral se ponen en práctica, tales como mesas redondas, debates, exposiciones orales, discursos o *speech*, discusión en parejas y grupales, resolución de problemas, entre otros.

Este curso comprende la realización de una práctica monitoreada de seis horas por semana en una empresa turística, en la cual el estudiante podrá practicar el idioma meta en un contexto real y afín a su campo de estudio. Esta práctica se realiza durante todo el ciclo lectivo (simultáneamente con el desarrollo del curso) y es progresiva, de tal forma que los (as) estudiantes puedan practicar y reforzar los conocimientos y habilidades de la lengua adquiridos en el transcurso de ese curso en la compañía anfitriona. Así mismo, las experiencias vividas en esta práctica, sirven para enriquecer los temas de estudio del curso. Todo lo anterior, con la guía del profesor a cargo. Igualmente, el estudiante deberá desarrollar una propuesta tendiente a fortalecer algún servicio que la empresa anfitriona ofrezca, específicamente en las áreas o recursos en donde sea necesaria la implementación de este idioma.

Contenido:

- Efectos de la globalización.
- El manejo del petróleo.
- Las transnacionales y el turismo.
- Causas y efectos de la inflación y sus repercusiones en la actividad turística.
- El déficit comercial.
- La deuda interna y externa de Costa Rica
- Causas y efectos de la devaluación.
- La dolarización.
- Los distintos tratados comerciales y sus implicaciones en el desarrollo turístico.
- Las importaciones y exportaciones.
- El Euro y el Dólar.

- Publicidad y propaganda comercial.
- El consumismo.
- Frases idiomáticas relativas a los temas en estudio.
- Técnicas y organización de un debate formal.
- Funciones
- Comprensión Auditiva

Nombre del curso: Legislación para Empresas Turísticas

Créditos: 3

Propósitos:

El curso busca desarrollar un análisis de la legislación nacional aplicado a la actividad empresarial del turismo, vinculada a la realidad política, social, económica e institucional del país y de la región. Pretende que el estudiante conozca la legislación que regula la actividad turística costarricense, y analice las instituciones y las políticas institucionales sobre esta materia. Se ofrece al estudiante el manejo de las principales normas jurídicas que regulan la actividad turística costarricense, desde la perspectiva laboral, comercial, tributaria, de incentivos, de ordenamiento y protección de recursos naturales. Además, pretende explorar diferentes formas en que las comunidades pueden organizarse con fines turísticos.

Contenido:

- La actividad turística como objeto de regulación jurídica: Ley de Industria Turística y Reglamentos a Empresas y Actividades Turísticas.
- Reglamento a la Ley de Licores.
- Legislación laboral y su aplicación al turismo.
- Derecho comercial aplicado al turismo en Costa Rica.
- Derecho tributario y financiero aplicado al turismo.
- La zona marítima terrestre: leyes y reglamentos.
- Ley de incentivos para el desarrollo turístico: incentivos, beneficios, el contrato turístico, prohibiciones.
- Ley orgánica del ambiente, ordenamiento territorial, áreas silvestres protegidas.
- Reglamento para empresas de hospedaje.
- Concesión de patentes y permisos.
- Ley de pesca y acuicultura.
- Reglamento para eventos internacionales.
- Temas jurídicos específicos en negocios turísticos

Nombre del curso: Formulación y Evaluación de Proyectos Turísticos

Créditos: 3

Propósitos:

El curso está orientado hacia el conocimiento de las técnicas para la formulación exitosa de proyectos, aplicada al campo de las empresas turísticas. Por un lado, se pretende conocer el origen e importancia de los proyectos, con un énfasis particular en la

orientación de necesidades formales y técnicas de los proyectos. Y por otro lado, se busca analizar las principales etapas por las que pasan los proyectos con el fin de obtener resultados exitosos. El curso es, tanto práctico como teórico, también tratará sobre la identificación de necesidades empresariales en la Región Chorotega, con el propósito de formular proyectos turísticos dirigidos a las comunidades con cierto grado de potencialidad para ser incorporada al desarrollo socioeconómico regional. Introduce el marco conceptual y estructural de un estudio de factibilidad, posibilidad y viabilidad, aplicando los métodos y técnicas de investigación existentes, para identificar y formular los proyectos necesarios en la zona, dando especial énfasis a la participación local o comunitaria, así como actividades propias de la región que se deseen impulsar dentro del sector turístico, con el propósito de aprovechar oportunidades.

#### Contenido:

- Marco conceptual de la formulación y gestión de proyectos
- Ciclo de vida de los proyectos
- Tipología de los proyectos
- Terminología y atributos de la administración de proyectos
- Identificación de necesidades de proyectos
- Objetivos y metas de los proyectos
- Propuestas de proyectos
- Estudio de Mercado
- Caracterización del Proyecto
- Localización del proyecto y estudios de suelo.
- Identificación de fuentes de financiamiento.
- Estructuras de perfiles de proyectos para entidades financieras, ICT, ONG, otros.
- Estimación de costos y beneficios del proyecto.
- Elaboración de estados de pérdidas o ganancias y flujos de efectivos.
- Estudio técnico.
- Estudio organizacional, tributario y legal
- Las inversiones del proyecto.
- Criterios de evaluación del proyecto.
- Análisis de riesgo y sensibilidad.
- Las herramientas informáticas en la formulación y evaluación de proyectos
- Actividades extracurriculares

Nombre del curso: Práctica Profesional Supervisada

Créditos: 15

Nota: se incluye en el tronco común para efectos de programa, pero sus créditos se consideran parte del énfasis.

#### Propósitos:

El presente curso consiste en una práctica académica, la cual es supervisada, que contribuye a consolidar los conocimientos técnicos y destrezas adquiridas, así como el desarrollo de actitudes y valores. Es una experiencia que realiza el estudiante en el ámbito específico de aplicación de su énfasis. Representa un espacio de aprendizaje que

le posibilita la proyección social, laboral, y el establecimiento de relaciones teóricas, metodológicas y técnicas con la realidad, todo lo cual tiene un impacto significativo en su formación integral.

El curso es de naturaleza práctica. El esquema de trabajo requiere un esfuerzo profesional, disciplinado, además de una actitud creativa e innovadora, con mucha disposición al mejoramiento continuo, característica inherente al profesional con rasgos de excelencia en sus funciones, emprendedor, en permanente estudio y análisis del entorno para una mejor concepción de las oportunidades que se le presentan.

Los estudiantes de la carrera de Gestión Empresarial del Turismo Sostenible podrán llevar a la práctica el proceso teórico recibido durante su formación académica en la universidad, obtener experiencia laboral y principalmente, transmitir su conocimiento como asesoría a este tipo de organizaciones, como un aporte del estudiante y la universidad a la sociedad.

Contenido:

- Aplicación práctica, en una empresa hotelera o gastronómica, de los conceptos teóricos analizados en el desarrollo del plan de estudios, y que están relacionados con el énfasis de cada estudiante.

### ***ÉNFASIS EN NEGOCIOS TURÍSTICOS***

Nombre del curso: Administración Financiera para Empresas Turísticas

Créditos: 3

Propósitos:

El curso pretende dar una visión integral del manejo financiero de una empresa. Permite al estudiante adquirir los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para gestionar, administrar y planificar los recursos financieros en empresas turísticas, procurando su uso eficiente y eficaz para el logro de los objetivos organizacionales. Profundiza en el análisis de la información financiera proporcionada por los principales estados financieros, con capacidad para calcular indicadores, proyectar escenarios financieros y controlar el uso eficiente de los recursos de la empresa, integrando las distintas áreas de la administración con las finanzas.

Contenido:

- La administración de los recursos financieros
- La empresa turística y el entorno financiero
- Diagnóstico, análisis financiero, y flujos de efectivo en empresas turísticas.
- Presupuesto de capital, costo de capital y toma de decisiones
- Apalancamiento, Punto de equilibrio, Estructura de capital y decisiones de financiamiento.
- Fusiones, adquisiciones, alianzas y otros.
- Las proyecciones financieras, presupuestos de efectivo.



- Introducción a la preparación de estados financieros pro forma.
- Cálculo y aplicación del Valor Actual Neto (VAN), Tasa Interna de Retorno (TIR), periodo de recuperación y otros, como herramientas para la evaluación de proyectos.
- Temas complementarios:
  - o Fondos de inversión,
  - o Mercados de valores,
  - o Leasing,
  - o Outsourcing,
  - o Underwriting,
  - o Cartas de crédito,
  - o Crédito comercial,
  - o Crédito e inversiones bancarias,
  - o Factoreo,
  - o Fusiones, adquisiciones, alianzas y otros.

Nombre del curso: Investigación de Mercados Turísticos

Créditos: 3

Propósitos:

El curso brinda al estudiante de turismo las herramientas necesarias para comprender los diferentes usos e importancia, que tiene en el entorno actual la aplicación de la Investigación de Mercados (IM), para conocer al cliente tanto interno como externo, en cuanto a sus deseos y necesidades reales, asegurando así una mayor permanencia y éxito de la empresa turística en el mercado. El curso se concentra en estudiar el consumo turístico, las tendencias, gustos y preferencias, comportamientos del mercado y la valoración del turista sobre los destinos y productos turísticos.

Contenido:

- El papel de la investigación de mercados en la toma de decisiones de las empresas turísticas
- Planificación de un proyecto de investigación de mercados en turismo
- Presentación y comunicación de la investigación de mercados
- Métodos cualitativos de entrevista
- Métodos de entrevista por encuestas
- Encuestas por internet y recopilación de datos primarios: la observación y la experimentación
- Escalas de medición y diseño de cuestionarios para investigación en turismo
- Muestreo y tamaño de la muestra
- Estudios estratégicos de mercados turísticos: posicionamiento, segmentación y estructuración
- Pruebas de conceptos y productos turísticos
- Estudios de pruebas de mercados en turismo

Nombre del curso: Gestión de Negocios Turísticos Internacionales

Créditos: 3

Propósitos:

En el contexto internacional actual caracterizado por un mercado sumamente competitivo al cual se enfrentan hoy todos los países, es de suma importancia, preparar a los profesionales del sector turístico en el manejo de negocios, no sólo en el entorno nacional sino también en el entorno internacional. La Gestión de los Negocios Internacionales se desarrolla en un contexto global. La dinámica global actual y los diversos acontecimientos internacionales, influyen directamente en las distintas decisiones gerenciales que se adoptan, por lo que el tomador de decisiones no puede ignorar dicha realidad. Lo anterior reafirma que es fundamental mostrar la naturaleza tanto del comercio como de los negocios internacionales y conocer sus entornos; como lo son: las Corporaciones Multinacionales, los Organismos Internacionales, el Sistema Monetario Internacional y su impacto sobre los negocios. También se muestran las tendencias y direcciones de las empresas internacionales. El curso se basa en un enfoque de administración estratégica que brinde al estudiante amplios conocimientos en la Gestión de los Negocios Globales.

Contenido:

- Terminología de negocios internacionales
- Internacionalización de los mercados
- Crecimiento del comercio internacional y de la inversión extranjera
- Organizaciones Internacionales en el contexto de los negocios internacionales
- Fuerzas del entorno y sus repercusiones en los negocios
- Entorno Externo: Fuerzas financieras, económicas y socioeconómicas
- La Gerencia y las fuerzas del entorno
- ¿Cómo ingresar a los mercados extranjeros?
- La Empresa Multinacional
- El ambiente y la Estrategia en los Negocios Internacionales
- Alianzas Estratégicas
- Nuevas tendencias de los Negocios Internacionales

Nombre del curso: Gestión de Proveeduría en Empresas Turísticas

Créditos: 3

Propósitos:

Mediante el desarrollo de este curso se estudia la temática relacionada con la administración efectiva de los recursos materiales para la consecución de los objetivos de una organización empresarial turística, de manera que se garantice la atención de las distintas necesidades, con criterios de oportunidad, calidad y precio. La práctica consiste en un trabajo de investigación sobre la gestión de recursos materiales, en las organizaciones turísticas, lo cual considera la definición, descripción y discusión de las principales funciones de proveeduría y su importancia para la empresa, así como el

análisis del ordenamiento jurídico actual relacionado con la contratación de bienes y servicios.

Contenido:

- Introducción a la gestión de proveeduría en empresas turísticas.
- Sistema de administración de materiales en empresas turísticas.
- Gestión del aprovisionamiento.
- Gestión del almacenamiento.
- Plan de protección de recursos materiales.
- Responsabilidad ambiental y laboral en la administración de materiales.
- Sistemas de administración de inventarios.
- Relaciones comerciales con proveedores de bienes y servicios.

### **ÉNFASIS EN AGENCIAS DE VIAJES Y LÍNEAS AÉREAS**

Nombre del curso: Diseño del Producto Turístico para las Agencias de Viajes

Créditos: 3

Propósitos:

El curso ofrece al estudiante un enfoque global de la producción y venta de servicios turísticos que ofrecen las agencias de viajes, valorando e integrando multiproductos a nivel universal con la tecnología existente, de acuerdo a las exigencias del cliente. Así también permite al estudiante planear y diseñar paquetes turísticos y servicios relacionados, tomando en cuenta los recursos turísticos disponibles en el país y analizando la oferta y demanda turística, junto con sus posibilidades de explotación y comercialización.

Contenido:

- Los servicios y productos de las agencias de viajes
- España como producto turístico. Un destino multiproductos
- Destinos turísticos Internacionales por continentes
- La oferta y demanda turística nacional.
- El ciclo de vida de un producto.
- Las fuentes de información en las agencias de viajes
- Los recursos y servicios turísticos.
- Identificar y evaluar los recursos turísticos.
- Diversidad de actividades.
- Transportes de pasajeros, hospitalidad y servicios relacionados, atracciones, recreación, espectáculos y otros.
- Cotización de tarifas (construcción, impuestos y tasas)
- Trámites sobre viajeros en tránsito y aduanas
- Emisión de documentos acreditativos del derecho de uso de servicios turísticos y de viajes: tipos de documentos, normas de emisión – reemisión, circuito interno

- Planificación, organización, operación y control de conjuntos complejos de servicios turísticos: viajes combinados, eventos, fases y procedimientos en la creación del producto turístico y prestación del servicio
- Organizaciones en el proceso de distribución.
- Análisis del comportamiento del comprador.
- Variables que intervienen para el montaje de paquetes turísticos.
- Planificación estratégica y plan de marketing.
- Marketing operacional – producto – precio.
- Calidad y marketing interno.

Nombre del curso: Organización y Operación de Agencias de Viajes

Créditos: 3

Propósitos:

Proporcionar al estudiante los lineamientos que caracterizan la gestión de una agencia de viajes como empresa turística de servicios y las relaciones que se establece con su entorno, desarrollándole la capacidad para establecer políticas de negociación con los proveedores de servicios. Permite al estudiante implementar el uso de la tecnología disponible como herramienta indispensable para una adecuada promoción, comercialización y administración de la organización.

Contenido:

- Naturaleza de las agencias de viajes
- Características operacionales y organizacionales de una agencia de viajes
- Administración de Agencias de Viajes: gerencia y procesos básicos de la administración
- Aspectos financieros de operación
- Diseño de acuerdos comerciales
- Superestructura relacionada con las agencias de viajes, nacional, regional, mundial
- Prácticas de atención y servicio al cliente en una agencia de viajes

Nombre del curso: Sistemas de Reservas Turísticas

Créditos: 3

Propósitos:

Por medio de este curso el estudiante aprende a utilizar los diferentes sistemas automatizados de reservas, implementando las diferentes herramientas para el proceso de reservas y boletajes, lo cual implica reservar no solo a las líneas aéreas, sino alojamiento, líneas de cruceros, a las cadenas de rentas de automóviles, a los mayoristas de excursiones, a los seguros de viajes, líneas de ferrocarriles y autobuses, siendo esta la guía más completa, detallada y práctica de reservas por computadora.

#### Contenido:

- Naturaleza de los diferentes sistemas automatizados de reservas
- Disponibilidad de servicios turísticos
- Registros de nombres de los pasajeros
- Datos complementarios
- Modificación del itinerario, cambios, reducciones y divisiones
- Presentaciones de tarifas
- Asignación de precios a los itinerarios
- Expedición de boletos y facturas
- Asignaciones de asientos
- Perfiles de los clientes
- Reservaciones de hotel, ventas, renta de automóviles, excursiones.
- Información sobre referencias
- Asignación de precio y boletaje en la fase IV

Nombre del curso: Líneas Aéreas

Créditos: 3

Propósitos:

El curso tiene el propósito de familiarizar a los estudiantes con la dinámica, operación y funcionamiento de las líneas aéreas como soporte del turismo nacional e internacional. Esto le permite conocer y manejar las normas establecidas por las líneas aéreas, sus intermediarios y usuarios. Igualmente se estudia la composición del producto que se vende y todo lo relacionado a la gestión de construcción de tarifa y boletaje.

Contenido:

- Vocabulario y códigos de aviación.
- Tipos de viajes y pasajeros.
- Escalas y conexiones.
- Tipos de tarifas, descuentos, impuestos y derechos nacionales.
- Tipos de paquetes turísticos.
- Construcción de tarifas.
- Validez de tarifas y boletos.
- Cargos por cancelación, reembolsos y revisados.
- Lectura de manuales: manual de tarifas, manuales de itinerarios, el Official Airline Guide (OAG).
- Formas contables y administrativas.
- Introducción al millaje: sistema de millaje.
- Boletos electrónicos.
- Transporte aéreo internacional (IATA).

## **ÉNFASIS EN HOTELERÍA**

Nombre del curso: Gerencia de Hoteles – División Cuartos

Créditos: 3

Propósitos:

El curso está orientado al enfoque del hotel como mecanismo esencial de un sistema de servicio a disposición de la actividad turística, se brindan las bases para que se pueda realizar una adecuada función administrativa especializada de alto nivel, donde se destacan actividades gerenciales tales como la seguridad y el mantenimiento orientado a minimizar y mantener bajo control a las circunstancias causantes de accidentes. Se muestra el papel protagonista de la gerencia, como órgano planificador y de prevención, siendo el punto clave para que la organización hotelera retome la seguridad y mantenimiento como factores dinámicos que contribuyan a mantener la imagen del establecimiento, la seguridad, la confianza del usuario y la rentabilidad del sistema.

Contenido:

- La hotelería como sistema organizado
- La función hotelera, la administración y el sistema hotelero
- Sistemas de seguridad en la administración hotelera, rol de la gerencia en la seguridad y mantenimiento hotelero
- Gerencia y Calidad
- Medidas de seguridad aplicadas a la administración hotelera
- Sistema de mantenimiento en la administración hotelera

Nombre del curso: Mercadeo y Ventas en Empresas Hoteleras

Créditos: 3

Propósitos:

El curso trata de introducir al estudiante en la comprensión de los principales elementos de la mercadotecnia en la industria hotelera y del hospedaje. Se enfatiza en la venta como elemento central considerándose ésta desde antes de prestarse el servicio hasta las labores de seguimiento o postventa. Durante el curso el estudiante deberá diseñar un plan de venta como parte de su práctica que integre los conocimientos adquiridos.

Contenido:

- La mercadotecnia del hotel
- La función y responsabilidades del Departamento de Mercadeo y Ventas en un hotel
- Perfil del asesor de ventas en hotelería: factores actitudinales, habilidades y conocimientos requeridos, uso de herramientas tecnológicas, manejo de idiomas.
- Mercadotecnia enfocada a organizaciones

- La mezcla básica de mercadotecnia aplicada a la industria hotelera
- La dinámica del Mercado Actual: Mercado selectivo, Mercadeo de Tangibles Vs Intangibles; marketing uno a uno y marketing relacional
- Mercadeo directo, clientización y personalización.
- La preventa
- Análisis y conocimientos de los servicios de hotelería
- Análisis y conocimiento de la competencia
- Conocimiento y análisis de las condiciones del mercado hotelero
- Tipología de clientes y usuarios
- La venta: abordaje, presentación personal, presentación del hotel y sus servicios, la persuasión y la negociación, cierre de la venta.
- La posventa: seguimiento, referencia de nuevos clientes, retención, fidelización y potenciación de la relación con los clientes.

Nombre del curso: Gerencia de Hoteles: División Gastronomía

Créditos: 3

Propósitos:

A través del curso se pretende que el estudiante diseñe, establezca y administre un restaurante o empresa afín, siendo capaz de visualizar la empresa gastronómica como una oportunidad empresarial. Analizará el concepto mercantil para establecer una nueva empresa, donde conjuga el papel de empresario y anfitrión. Se analiza la viabilidad del negocio considerando un desarrollo de un restaurante mediano, tendrá la oportunidad de aplicar el proceso administrativo para la toma de decisiones, con el fin de contar con un negocio rentable.

Contenido:

- El propietario de restaurante como empresario y como anfitrión
- La restaurantería
- Tipos de restaurante y estructura del negocio
- "Mise en place" en el comedor
- La ubicación de un restaurante
- Diseño y Remodelación
- Equipo y Mobiliario
- Los Empleados, actividades del personal
- El Menú
- El Arte del Servicio
- Bares y Tabernas, bodega y cámara fría
- Guía para el entrenamiento del personal de servicio
- Fundamentos para la administración del restaurante
- Elementos financieros importantes a la hora de implementar una empresa gastronómica
- La cocina
- Diseño de políticas operativas
- Proveedores

Nombre del curso: Control de Costos en Empresas Hoteleras

Créditos: 3

Propósitos:

El estudiante estará en la capacidad de determinar el costo y gasto que se genera dentro de una empresa hotelera, desde el momento que se registra el huésped hasta el momento de su salida. Dentro del curso se analizará el costo real de los servicios, los gastos operativos de administración y venta, los márgenes de utilidad real y los presupuestos, enfatizando en la organización, implantación, manejo y control de la contabilidad de costos hoteleros y de restaurantes. Es importante que se realice práctica en un Departamento de Contabilidad de un Hotel, o bien en un Departamento de Alimentos y Bebidas o restaurantes.

Contenido:

- Teoría de costos y gastos
- Presupuestos para hoteles y restaurantes
- Punto de Equilibrio
- Elementos del Costo y gastos, clasificación de los costos y Sistemas de Costeo
- Distribución de los Costos y gastos Hoteleros y restaurantes, Contabilización de los Costos
- Taller de Costos y gastos Hoteleros y de restauración
- Plan único de cuentas para hoteles, restaurantes y similares
- Recetas Estándar de comidas y bebidas, Inventarios y su incidencia en los costos
- Conciliación y control de Costos en los Restaurantes y Hoteles
- Temas Selectos de Costos
- Casos Prácticos
- Uso de paquetes informáticos
- Actividades extracurriculares

### ***ÉNFASIS EN TURISMO ALTERNATIVO***

Nombre del curso: Turismo de Naturaleza

Créditos 3

Propósitos:

El curso Turismo de naturaleza ofrece al estudiante una visión de la actividad turística en el cual se enfoca la preservación y la apreciación del medio (tanto natural como cultural) que acoge a los turistas. Asimismo, el presente curso tiene como objetivo introducir el marco conceptual del turismo ecológico, sus diferentes enfoques y como éste se ha convertido en uno de los principales impulsores de la economía nacional en los últimos años. Se pasará del nivel conceptual y metodológico a la interpretación práctica de las



actividades eco turísticas, en donde se plantea el caso costarricense como marco espacial de análisis.

Es relevante conocer como el turismo de naturaleza constituye en la actualidad una de las principales fuentes de divisas para la economía nacional; de ahí la necesidad de formación de especialistas en este campo, que promuevan el aprovechamiento de los recursos naturales en forma sostenida y propicien un involucramiento activo para el beneficio socioeconómico de las poblaciones locales.

Contenido:

- Origen del turismo de naturaleza
- Conceptos de Turismo de naturaleza
- El desarrollo del turismo de naturaleza en Costa Rica y Centro América.
- Principios éticos que sustentan el turismo de naturaleza. (Código Mundial)
- Oferta eco turística en Costa Rica. (principios de flora y fauna, manejo adecuado, etc.)
- Demanda eco turística (gustos, preferencias, destinos, requisitos, necesidades, etc.)
- Zonificación eco turística de Costa Rica (Áreas de Conservación, reservas privadas, mixtas, refugios, incluyendo rutas y circuitos ecoturísticos, etc)
- Cluster eco turístico.
- Turismo ecológico y desarrollo sostenible.
- Turismo ecológico en espacios naturales.
- Turismo ecológico en espacios culturales.
- Tipos de Eco etiquetas.
- Organizaciones Nacionales e Internacionales relacionadas con el Ecoturismo.
- Instituciones, organismos y empresas turísticas para la comercialización de espacios y productos turísticos alternativos.
- Interpretación de Espacios turísticos naturales, así como, la guianza eco turística.
- Educación en espacios naturales (Educación Ambiental)
- Senderismo interpretativo.
- Elaboración de programas de viajes sobre actividades de turismo ecológico.

Nombre del curso: Estrategias de Comercialización y Ventas de Turismo Alternativo

Créditos: 3

Propósitos:

El curso pretende brindar a los estudiantes una visión más amplia sobre las acciones que se llevan a cabo en materia de mercadeo del turismo alternativo; desarrollando, un modelo de aprendizaje teórico - práctico de mayor profundización e investigación, cuya finalidad es la de establecer e identificar medios de contacto para que el estudiante se involucre en este quehacer, con una perspectiva inminentemente estratégica- práctica, y con un mayor dominio de los diferentes aspectos y herramientas que componen el concepto de alternativo. Además, aborda la conformación de la unión básica de mercadotecnia y su relación con la actividad referente al turismo alternativo, lo que

contribuirá a una mejor comprensión de las experiencias buscadas por los turistas. Lo anterior le permite al estudiante de turismo tener una claridad de la forma en que se utiliza el mercadeo en este tipo de turismo.

Contenido:

- Oferta del turismo alternativo en Costa Rica.
- La mezcla de mercadeo del turismo alternativo en Costa Rica
- El desarrollo del turismo alternativo mundial (desde la perspectiva de mercadotecnia) y su influencia en las comunidades con poco desarrollo.
- El mercadeo de los productos y servicios turísticos alternativos: campañas promocionales.
- La Mándala Ecológica de Kottler.
- Áreas de desarrollo del turismo alternativo.
- Desarrollo de una imagen corporativa de una actividad relacionada con el turismo alternativo.
- Programa de ventas y postventa.
- Instituciones, organismos y empresas turísticas para la comercialización de espacios y productos turísticos alternativos.
- Elaborar un programa de viaje sobre actividades de turismo alternativo y su respectiva comercialización.
- Diseño de una Central de Reservación para el turismo alternativo de una región.

Nombre del curso: Turismo de Aventura y Deportivo

Créditos: 3

Propósitos:

A través de este curso se le presenta al estudiante otra de las modalidades del turismo alternativo, como lo es el turismo de aventura y deportivo. Esta modalidad viene dando de qué hablar en los últimos años, desarrollando una oferta potencial constante, ya que la demanda turística mundial volcó la mirada a este tipo de actividades distintas y novedosas, intensas y emocionantes. El turismo de aventura se refiere a todos aquellos viajes que tienen como fin realizar actividades recreativas, asociadas a desafíos impuestos por la naturaleza.

La prestación de hacer negocios a través de un servicio de esta índole requiere de un recurso humano altamente profesional, tanto en la disciplina que le compete, como en los factores de conducción grupal, seguridad, responsabilidad, planeación, diseño, conocimiento, y conciencia de la problemática específica que esto implica.

Contenido:

- Concepto de turismo de aventura
- Clasificación del turismo de aventura
- Diferencia entre deporte, recreación y turismo de aventura.
- Turismo de aventura individual y colectiva
- Infraestructuras recreacionales, deportivos y de aventura.
- Reglamentación de torneos deportivos.

- La dirección estratégica en empresas de turismo de aventura
- Organizaciones nacionales e internacionales relacionadas con el turismo de aventura.
- Diseño y planificación de actividades. Torneos turísticos deportivos y de aventura.

Nombre del curso: Turismo Cultural

Créditos: 3

Propósitos:

El curso Turismo cultural ofrece a los estudiantes la oportunidad de conocer la importancia del patrimonio cultural para la actividad turística y como experiencia personal sobre el pasado y la vida actual de la sociedad. Asimismo, estudia los conceptos y antecedentes del turismo cultural a nivel nacional e internacional, tomando en cuenta los beneficios, riesgos y especificidad del turismo.

Durante el desarrollo del curso conoceremos cómo el turismo cultural se inserta dentro de las necesidades de expansión económica, social, cultural, política y psicológica de las sociedades occidentales. Igualmente, analizaremos el concepto de la ocupación del ocio que da origen a la curiosidad, esnobismo, disfrute de la gastronomía local y el conocimiento general de la cultura (tangible e intangible), para comprender las condiciones que lo hicieron posible tal y como actualmente se práctica.

Contenido:

- Conceptualización y fundamentos del turismo cultural.
- Atractivos turísticos y turismo cultural: experiencia nacional e internacional.
- Factores que determinan el atractivo turístico de una región.
- Elementos sociales y culturales que contribuyen al atractivo turístico de una región.
- Actividades productivas y su relación con el turismo cultural.
- El papel de las instituciones públicas y la empresa privada en el desarrollo del turismo cultural.
- Interpretación de espacios turísticos culturales.
- Turismo cultural y desarrollo sostenible.
- Turismo cultural y patrimonio natural.
- Tipologías del turismo cultural: museístico, monumental y artístico, medioambiental, etnológico, histórico y arquitectónico.
- Establecimiento de un programa de viaje sobre actividades de turismo cultural.
- Planificación y gestión estratégica de destinos turísticos culturales
- Gestión de productos de turismo cultural
- Normativa internacional y legislación costarricense relacionada con la protección y preservación del patrimonio cultural.
- Inventario del patrimonio cultural costarricense.
- Metodologías y técnicas de preservación del patrimonio

## **CURSOS OPTATIVOS**

Nombre del curso: Técnicas de Negociación

Créditos: 3

Propósitos:

El curso pretende promover el desarrollo de habilidades y destrezas en el campo de las técnicas de negociación y la toma de decisiones. Se tiene como fin que el estudiante adquiera las técnicas como una capacidad de análisis sobre los diversos componentes de las negociaciones. De igual manera se busca que utilizando dichas técnicas, en un espacio de simulación como lo es el laboratorio, pueda llegar a manejar y/o controlar por un lado, el proceso y las etapas de las negociaciones y por otro, los eventuales resultados.

En la dinámica actual del entorno turístico es indispensable que el profesional posea destrezas básicas de negociación y toma de decisiones, con el fin de que pueda enfrentar exitosamente de forma sistémica y constructiva las limitaciones internas y externas de la organización empresarial que faciliten las consecución de los objetivos trazados en el negocio turístico.

Contenido:

- Marco conceptual de negociación
- Teoría de la negociación
- Tipología de la negociación
- Enfoques de negociación: Distributiva-Integrativa
- Preparación de la negociación
- La comunicación en la negociación
- Propuestas de negociación
- El acuerdo
- Comportamiento del negociador
- Estrategias y tácticas de negociación
- Negociaciones profesionales y empresariales
- Liderazgo y negociación

Nombre del curso: Liderazgo Empresarial

Créditos: 3

Propósitos:

El curso pretende analizar la relevancia del liderazgo, factor indispensable para enfrentar los retos y oportunidades frente al nuevo milenio. Asimismo, se estudia el impacto del liderazgo en el contexto de la administración del cambio. Igualmente se analizan las teorías del liderazgo, el medio ambiente individual y grupal, y la teoría de la organización en el marco de la competitividad global. Finalmente, se estudian los vínculos entre los principios del liderazgo con las responsabilidades éticas y sociales de la organización.

Contenido:

- Marco conceptual del liderazgo
- Naturaleza, funciones y tareas del liderazgo
- Desarrollo del liderazgo
- Gerencia y liderazgo
- Liderazgo de equipos
- Liderazgo estratégico
- Liderazgo situacional
- Rasgos y ética del liderazgo
- Poder y liderazgo
- Liderazgo organizacional
- Liderazgo y resolución de crisis

Nombre del curso: Formación de emprendedores

Créditos: 3

Propósitos:

El curso utilizará recursos teórico - prácticos para motivar e impulsar en los estudiantes, el desarrollo de la energía creativa, así como el emprendimiento de esa creatividad en acciones empresariales. Se brindará una visión de los beneficios y riesgos que conllevan la vida empresarial, promoviendo entre los estudiantes los argumentos para tomar una decisión en su desarrollo profesional. Al finalizar el curso y a nivel de cátedra se realizará una feria en la cual es obligatoria la participación de todos los grupos conformados. En este evento y con el formato de feria se expondrán los trabajos a la comunidad universitaria y al público en general.

Contenido:

- Qué es ser emprendedor.
- Evaluación de la idea de negocios.
- El Plan de negocios.

Nombre del curso: Ambiente y Desarrollo Sostenible

Créditos: 3

Propósitos:

El desarrollo sostenible debe ser entendido como un círculo sobre el cual gira la frágil vida de nuestro planeta: medio ambiente y el desarrollo de los pueblos. El medio ambiente en todas sus formas de vida, animal, vegetal, es la base sobre la cual la humanidad busca no solo satisfacer sus necesidades básicas para sobrevivir sino también para desarrollarse plenamente.

#### Contenido:

- Enfoque medioambiental: causas y viabilidad
- Conceptualización del desarrollo sostenible
- Enfoque económico del desarrollo sostenible
- Sostenibilidad biológica
- Enfoque político-social del desarrollo sostenible
- Medio ambiente y Crecimiento demográfico
- Conservación de la biodiversidad
- Seguridad alimentaria mundial
- Contaminación medioambiental
- Normativa ambiental
- Tecnología limpias
- Educación ambiental
- Panorama mundial: PNUMA

Nombre del curso: Economía para Turismo

Créditos: 3

#### Propósitos:

Este curso aporta los principales conocimientos, conceptos y herramientas de la economía para que el profesional en turismo posea una visión global de la actividad. El curso integra los elementos de microeconomía y de macroeconomía de tal forma que se tenga una comprensión de la realidad económica por medio de la interpretación de los indicadores relacionados con la actividad turística. Cada uno de los temas de economía deben ser contextualizados de acuerdo a dos conceptos centrales: el turismo y el desarrollo sostenible. Además, en la medida de lo posible el curso tratará de incentivar en el estudiante la actitud emprendedora mediante la detección de nichos de mercados donde puedan insertarse de manera exitosa nuevos negocios.

#### Contenido:

- Conceptos básicos de economía
- Economía y ambiente: los recursos naturales desde la perspectiva económica
- La oferta y la demanda en la dinámica del mercado turístico
- Las empresas turísticas: producción, costos y beneficios.
- Estructura de mercados: la competencia perfecta, el monopolio, oligopolios y competencia monopolística.
- Los enclaves turísticos: la interpretación económica
- Intervención del estado en los mercados
- Medición de la producción y la renta, los ciclos económicos y el desempleo
- Política económica y el turismo
- Elementos de comercio internacional y crecimiento económico: indicadores macroeconómicos y sus efecto en el turismo
- El turismo y las nuevas tecnologías y sus efectos económicos
- Aplicación al caso costarricense
- Aplicación de paquetes informáticos

Nombre del curso: Gestión del Talento Humano

Créditos: 3

Propósitos:

Este curso profundiza en el tema de los recursos humanos con una visión crítica sobre los temas más novedosos expuestos por los estudiosos de la materia. Se plantea una gestión de recursos humanos con una visión más humanista y donde el trabajador se convierte en el elemento más estratégico para el éxito de las organizaciones. Hoy el área de recursos humanos tiene la responsabilidad y la oportunidad para consolidar el capital humano como estrategia competitiva.

Contenido:

- El nuevo concepto de gestión del talento humano por el de administración de recursos humanos.
- La gestión del talento humano en un ambiente dinámico y competitivo
- Planeación estratégica de recursos humanos
- Auditoría de recursos humanos
- Los procesos de recursos humanos según el nuevo enfoque de talento humano
- Planificación y desarrollo de recursos humanos
- Programas de incentivos y beneficios
- El concepto de gestión de recursos humanos por competencias
- Los desafíos de los recursos humanos hoy.
- Actividades extracurriculares

Nombre del curso: Manejo y Conducción de Grupos

Créditos: 3

Propósitos:

El curso pretende desarrollar en los estudiantes habilidades y capacidades para el manejo y conducción de grupos de turistas, organizar itinerarios, relaciones humanas y trato adecuado con las personas, preparación y conocimientos específicos relacionados con las visitas guiadas y actividades afines. Conociendo cada acción que el guía debe desarrollar a lo largo de todo el servicio, y su interacción con las diferentes tipologías de clientes.

Contenido:

- Guías de turismo naturalista: perfil, tipos, inconvenientes en su desempeño.
- Recreación al aire libre: actividades recreativas, impactos, mitigar impactos.
- Elaborar programas de interpretación, recorridos guiados.
- El guía comienza el servicio: principios comunes del guía durante un viaje.
- Guiar en el sitio.
- Planificación de un tour: elementos de un tour, manejo de grupo.
- Manejo de situaciones inesperadas.

- La búsqueda de empleo
- Identidad profesional del guía turístico
- El producto turístico: plan de negocios, evaluación
- Relación de documentos y material entre la agencia y el guía.
- Animación de grupos en entornos turísticos.
- Preparación de un circuito por parte del guía.
- El papel del guía en el transporte por carretera.
- Actuación del guía en los establecimientos de alojamiento y restauración.
- El transporte aéreo en los circuitos combinados.
- El transporte ferroviario y marítimo en viajes combinados.
- Conocimientos que complementan la actividad del guía
- Sitios de interés

Nombre del curso: Seminario de Turismo Centroamericano

Créditos: 3

Propósitos:

Los países que conforman la región centroamericana presentan características diferentes en cuanto a clima, vegetación, cultura y otros que les permiten integrar recursos turísticos diferentes unos de otros y posicionar la región como un destino incomparable a nivel mundial. El curso describe el proceso histórico, cultural y social de la región, así como sus recursos naturales, vistos desde la perspectiva de la valoración turística, de manera que la región aproveche el potencial turístico y se puedan desarrollar iniciativas empresariales integradas en el paquete de turismo centroamericano. Este curso busca dar esa visión al estudiante.

Contenido:

- Aspectos generales de la historia centroamericana.
- Descripción geográfica, natural y cultural de la región centroamericana.
- Aspectos socioeconómicos de la región centroamericana.
- Recursos naturales y atractivos turísticos naturales de la región centroamericana.
- Recursos y atractivos turísticos culturales de la región centroamericana.
- Recursos y atractivos turísticos arquitectónicos de la región centroamericana.
- Programas y proyectos, políticas y actividades de integración centroamericana en turismo.
- Descripción de los países centroamericanos: principales destinos y atractivos turísticos.
- Organizaciones empresariales centroamericanas, públicas y privadas, asociadas al turismo
- Ferias y eventos turísticas como oportunidades de negocio
- Requisitos migratorios del movimiento turístico en Centroamérica

Nombre del curso: Ama de Llaves

Créditos: 3



### Propósitos:

El curso introduce al estudiante en las funciones ejecutivas del departamento de Ama de Llaves, dentro de la empresa hotelera, destacando las funciones de dirigir, distribuir, supervisar la limpieza y preparación de las habitaciones, áreas públicas y áreas de servicio del hotel, la conservación e inventario del mobiliario, equipo, lencería, suministros y capacitación del personal a su cargo. Se enfatiza la relación directa que tiene con la dirección general, donde se indicará que las habitaciones están en debidas condiciones, los clientes atendidos, buen uso y economía de la lencería empleada y de los inventarios que se ajusten a las existencias reales y de manejar un stock adecuado.

### Contenido:

- Organización del departamento de Ama de Llaves
- Fundamentos y funciones del departamento de Ama de Llaves
- Perfil del personal del departamento de Ama de Llaves
- Responsabilidades administrativas del departamento de Ama de Llaves: manejo de inventarios, control de gastos, prevención y seguridad, manejo de lavandería, bloqueo y desbloqueo de habitaciones, entre otros.
- Equipos, suministros y materiales del departamento; reportes y formatos
- Técnicas de limpieza de habitaciones, áreas públicas y otros espacios; estándares de calidad.
- Área de lavandería
- Relaciones interdepartamentales
- Casos Prácticos

Nombre del curso: El Arte del Vino y sus Combinaciones

Créditos: 3

### Propósitos:

El curso se ilustra en un lenguaje cotidiano, explica todo sobre el vino, dónde y cómo adquirirlo, cómo leer las etiquetas de las botellas, hablar el lenguaje del vino; cómo degustar el vino, cómo reconocer su calidad, cómo descifrar la carta de vinos en los restaurantes, cómo destapar una botella, orientados desde lo más elemental hasta lo más avanzado en este extenso mundo de vinos. Se enfoca también hacia cómo se consiguen los distintos estilos y sabores de los vinos, a través de las variedades de la uva, y la influencia que ejercen factores como, el clima, el suelo, sin olvidar los principios básicos de la vinificación, y su incidencia en el gusto final y la combinación del vino con los alimentos.

### Contenido:

- Historia del vino, producción y zonas productoras internacionales
- Los colores del vino
- Qué determina el estilo y el sabor del vino
- La cava, los tipos y estilos del vino. Los vinos espumosos
- Vinificación

- Vino y gastronomía
- El descorche y el servicio de los vinos
- Temperatura de los vinos
- La cata y degustación de los vinos
- La decantación
- Cómo orientarse en la lista de vinos de un restaurante
- La etiqueta del vino
- Secretos de la uva
- El vino añejo. Los destilados

Nombre del curso: Etiqueta en la mesa

Créditos: 3

Propósitos:

El curso brinda los lineamientos básicos para relacionarse y comportarse socialmente en la mesa, formal o banquete. Se enseña el uso de toda la cubertería y cristalería requerida en una mesa formal, así como la forma de vestirnos para asistir a un evento formal.

Contenido:

- Etiqueta
- Cómo proyectar una imagen positiva.
- La comunicación en el mundo de los negocios.
- El arte perdido de la conversación.
- Cómo es un buen invitado.
- Buenos modales en la mesa.
- Las maravillas del vino.
- Las comidas de negocios.
- Errores frecuentes de etiqueta.
- Cualidades personales y las formas en el trato social.

Nombre del curso: Coctelería y Decoración

Créditos: 3

Propósitos:

A través del curso se pretende que el estudiante adquiera los conocimientos necesarios para la preparación de bebidas, tragos y cocteles. De igual modo, se invita a los estudiantes a desarrollarse y aprender en un campo que evoluciona constantemente. Por un lado se tratará la coctelería internacional como pilar referente que se mantiene en el tiempo y por el otro el desarrollo de nuevas tendencias que lo mantendrán actualizado, capacitándolo para plasmar sus propias expresiones en el arte de la coctelería. Este curso se ha dividido en dos partes bien diferenciadas: la primera trata de los diferentes licores que se puedan encontrar, su historia, su evolución, características principales, cómo clasificarlos, cómo conocer su graduación, y una segunda parte en la que veremos como

combinarlos entre sí o con otras bebidas para así formar y crear nuevas bebidas en las que el alcohol es el principal ingrediente.

Contenido:

- Coctelería (Equipo)
- Hielos y Adornos
- Cristalería
- Clasificación de cocteles
- Cocteles no clasificados
- Reglas para el bartender
- Licores y Aperitivos
- Destilados y Cerveza
- Cocteles sin y con alcohol
- Cafés y batidos

Nombre del curso: Cocina Creativa

Créditos: 3

Propósitos:

Este es un curso sin recetas. Pretende iniciar al estudiante en el mundo culinario, dirigido a estudiantes de la profundización en Hotelería con inquietud por aprender y practicar los métodos culinarios desde la base para finalizar con propuestas creativas de cocina. Se abordan técnicas aplicadas a los distintos géneros, consejos y trucos en la cocina, diccionario básico de cocina, así como partes de la cocina y su utilización. También la importancia de la alimentación equilibrada desde los distintos géneros: verduras y hortalizas, arroces, legumbres, pastas, carnes, pollos, pescados y mariscos.

Contenido:

- Higiene alimentaria
- Introducción a las técnicas culinarias básicas de cocina
- Introducción a las técnicas aplicadas a los diferentes géneros
- Introducción a las técnicas de conservación de alimentos
- Elaboración de recetas básicas
- La creatividad en la elaboración de platos
- La responsabilidad del cocinero en la confección y presentación de platos especiales
- Principios y criterios básicos en la combinación de alimentos
- Innovaciones o sustituciones de materias primas. Importancia en la adecuación, en la sustitución o introducción de nuevos productos
- La certificación de la calidad en hotelería
- Preparación de menús degustación
- Bateria, menaje y utensilios para la preparación y presentación de los platos
- La limpieza de los equipos y útiles de trabajo. Detalles a observar y productos a emplear.
- Confeccionar nuevos platos a partir de recetas de creación propia con presentación original
- Sensibilización medioambiental

Nombre del curso: Animación Turística

Créditos: 3

Propósitos:

A través de este curso se pretende transmitir los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para desempeñar sus funciones como animador turístico, una actividad turística que requiere una permanente capacidad de planificación, organización y gestión.

Contenido:

- Turismo y ocio
- El fenómeno del ocio
- Departamento de animación
- La figura del animador turístico
- Psicología del Cliente
- Calidad en el Servicio Turístico
- La Comunicación
- La Motivación
- Equipo de Trabajo
- Juegos en la animación turística
- Planificación, programación y organización de actividades turísticas
- Técnicas de Grupo
- Seguridad e Higiene Laboral

Nombre del curso: Organización de Eventos y Actividades Turísticas

Créditos: 3

Propósitos:

A través del desarrollo de este curso se pretende que el estudiante esté en capacidad de conocer y manejar las herramientas necesarias para Organizar un Evento Especial, desde la etapa del preevento hasta el postevento, pudiendo organizar y aplicar cualquier dinámica grupal, y realizar Micro y Macro eventos.

Contenido:

- Importancia de los Congresos y Convenciones
- Tipos de eventos
- Funciones de un organizador de eventos
- Fases para el desarrollo de un Congreso o convención
- Mercado turístico actual para Congresos y convenciones
- Enfoque hotelero para Congresos y Convenciones
- Departamento de eventos especiales en hoteles
- Promoción de eventos especiales
- Promoción de Costa Rica en el mercado de los Congresos y Convenciones

Nombre del curso: Turismo de Salud

Créditos: 3

Propósitos:

El Turismo de Salud es de gran importancia hoy en día y su conceptualización se ha ampliado a no sólo hacer referencia a establecimientos donde se utilizan terapias con agua, sino que con el tiempo, el concepto se amplió a otras técnicas como la aromaterapia, masajes de distintos tipo, meditación, yoga, reiki, y muchos otros. Todo esto pretende combatir los males más típicos de estos tiempos, como la depresión y el estrés, así como rejuvenecer, adelgazar o mejorar el estado espiritual. Es de suma importancia hablar de Turismo de Salud ya que es el Turismo del futuro y esta enfocado a resolver problemas que genera la vida cotidiana como estrés, neurosis, obesidad, todo en lugares agradables y especializados para ello.

Contenido:

- Introducción
- Conceptualización
- Disciplinas relacionadas con Turismo de Salud
- A quién se dirige el Turismo de Salud
- En donde se realiza el Turismo de Salud
- Instituciones que regulan el Turismo de Salud
- Salud del turista
- Turismo por razones de salud
- Planeación de actividades en Turismo de Salud
- El Turismo de Salud a nivel mundial.
- Costa Rica: destino turístico de Turismo de Salud

Nombre del curso: Comunicación Efectiva

Créditos: 3

Propósitos:

El curso se enmarca en la formación, renovación y creación de fortalezas para una comunicación efectiva, de tal manera que se llegue a potencializar el desarrollo humano y su bienestar común. Asimismo, se enfatiza en establecer la calidad de buenas relaciones interpersonales como base para canalizar una exitosa y efectiva comunicación entre las partes (emisor y receptor); además, promover mecanismos eficientes y efectivos en la comunicación.

Contenido:

- Comunicación efectiva
- Tipos de comunicación

- Relaciones Humanas
- Personalidades
- Trabajo en equipo
- Actitudes
- Valores
- Principios
- Importancia de la comunicación en resolución de conflictos
- Comunicación en las relaciones interpersonales
- Niveles de comunicación (popular, técnicas, por habilidades y destrezas, por limitaciones físicas)
- Implicaciones relación de la comunicación efectiva en las relaciones interpersonales dentro del eje turístico

**ANEXO C**

**PROFESORES DE LOS CURSOS DEL PLAN DE ESTUDIOS DEL BACHILLERATO  
EN GESTIÓN EMPRESARIAL DEL TURISMO SOSTENIBLE  
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL**

## **ANEXO C**

### **PROFESORES DE LOS CURSOS DEL PLAN DE ESTUDIOS DEL BACHILLERATO EN GESTIÓN EMPRESARIAL DEL TURISMO SOSTENIBLE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL**

#### **CURSO**

Taller del Sistema Turístico  
Geografía Turística de Costa Rica  
Inglés I para Turismo

Taller de Patrimonio Cultural Costarricense  
Métodos Estadísticos para Turismo  
Inglés II para Turismo

Métodos de Investigación para Turismo  
Contabilidad para Empresas Turísticas  
Fundamentos de Administración para Empresas Turísticas  
Mercadeo para Empresas Turísticas  
Inglés III para Turismo

Introducción a las Finanzas para Turismo  
Planificación del Desarrollo Turístico  
Gestión de Empresas Gastronómicas  
Gestión de Empresas de Hospedaje  
Inglés IV para Turismo

Gestión de Agencia de Viajes  
Seminario de Organización Comunal  
Gestión del Turismo Alternativo  
Gestión de Recursos Humanos en Empresas Turísticas  
Expresión Oral: Perspectivas del Turismo

#### **PROFESOR**

Juan Carlos Picón Cruz  
Waldy Medina Sandoval  
Karol Cubero Álvarez  
Jazmín Mayorga Leal  
Carlos Cruz Chávez  
Ricardo Morataya Montenegro  
Johanna Rodríguez Hernández  
Esteban Barboza Núñez  
Ricardo Morataya Montenegro  
Mauricio Gurdían Chamorro  
Diego Campos Campos  
Fernando Gutiérrez Coto  
Juan Carlos Flores Cornejo  
Didier Villarreal Obando  
Ivania Montero Robles  
Juan Carlos Picón Cruz  
Elena Dorado Mayorga  
Damaris Caravaca Mendoza  
Ana Ruth Castro Granados  
Gabriela Ortiz Cruz  
Yetty Lara Alemán  
Juan Carlos Ramírez Brenes  
Lucía Villanueva Monge  
Ólger Rojas Elizondo  
Jenny Rodríguez Rodríguez  
Saray Loáciga Brenes  
Dehilyn Ramírez Herrera



### ***Énfasis en Negocios Turísticos***

Administración Financiera para Empresas Turísticas  
Investigación de Mercados Turísticos  
Expresión Oral: Temas Comerciales y Turísticos  
Legislación para Empresas Turísticas  
Formulación y Evaluación de Proyectos Turísticos  
Gestión de Negocios Turísticos Internacionales  
Gestión de Proveedurías en Empresas Turísticas  
Práctica Profesional Supervisada

Luis Bermúdez Carrillo  
Ólger Rojas Elizondo  
Dehilyn Ramírez Herrera  
Maribel Peña Leiva  
José Rodríguez Carrera  
Jorge Manuel Luna Angulo  
Carlos Mondragón Benítez  
Jose Francisco Vargas Segnini

### ***Énfasis en Agencias de Viajes y Líneas Aéreas***

Diseño del Producto Turístico para las Agencias de Viajes  
Organización y Operación de Agencias de Viajes  
Expresión Oral: Temas Comerciales y Turísticos  
Formulación y Evaluación de Proyectos Turísticos  
Legislación para Empresas Turísticas  
Sistemas de Reservas Turísticas  
Líneas Aéreas  
Práctica Profesional Supervisada

Merlyn Gutiérrez Cruz  
Elena Dorado Mayorga  
Saray Loáiciga Brenes  
José Rodríguez Carrera  
Jennifer Flores Stoviak  
Sandra Coto López  
Lucía Villanueva Monge  
Marlene Flores Abogabir

### ***Énfasis en Hotelería***

Gerencia de Hoteles: División Cuartos  
Mercadeo y Ventas en Empresas Hoteleras  
Expresión Oral: Temas Comerciales y Turísticos  
Formulación y Evaluación de Proyectos Turísticos  
Gerencia de Hoteles: División Gastronomía  
Control de Costos en Empresas Hoteleras  
Legislación para Empresas Turísticas  
Práctica Profesional Supervisada

Carlos Villalobos Garro  
Fernando Gutiérrez Coto  
Saray Loáiciga Brenes  
José Rodríguez Carrera  
Carlos Villalobos Garro  
Roberto Villalobos Paniagua  
Róger Valderrama González  
Marlene Flores Abogabir

### ***Énfasis en Turismo Alternativo***

Turismo de Naturaleza  
Estrategias de Comercialización y Ventas de Turismo Alternativo  
Expresión Oral: Temas Comerciales y Turísticos  
Turismo de Aventura y Deportivo  
Turismo Cultural  
Formulación y Evaluación de Proyectos Turísticos  
Legislación para Empresas Turísticas  
Práctica Profesional Supervisada

Sandra Coto López  
Guiselle Méndez Vega  
Saray Loáiciga Brenes  
Merlyn Gutiérrez Cruz  
Carlos Cruz Chávez  
Charles Sánchez Fajardo  
Róger Valderrama González  
Guiselle Méndez Vega

### ***Optativas del énfasis en Negocios Turísticos***

Técnicas de Negociación  
Liderazgo Empresarial  
Formación de Emprendedores  
Ambiente y Desarrollo Sostenible  
Agronomía Para Turismo  
Gestión del Talento Humano

Laura Obando Villegas  
Álvaro Madrigal Astúa  
Jorge Manuel Luna Angulo  
Wagner Castro Castillo  
Marlene Flores Abogadir  
Guiselle Alvarado Martínez

### ***Optativas del énfasis en Agencias de Viajes y Líneas Aéreas***

Manejo y conducción de grupos  
Técnicas de Negociación  
Liderazgo Empresarial  
Ambiente y Desarrollo Sostenible  
Seminario de Turismo Centroamericano  
Gestión del Talento Humano  
Formación de Emprendedores

Denia Castro Mendoza  
Carlos Mondragón Benítez  
Jose Francisco Vargas Segnini  
David Morales Hidalgo  
Yetty Lara Alemán  
Marcela Mora Peralta  
Jorge Manuel Luna Angulo

### ***Optativas del énfasis en Hotelería***

Ama de llaves  
El Arte del Vino y sus Combinaciones  
Etiqueta en la mesa  
Coctelería y Decoración  
Cocina Creativa  
Seminario de Turismo Centroamericano  
Ambiente y Desarrollo Sostenible

Carlos Villalobos Garro  
Damaris Caravaca Mendoza  
Lucía Villanueva Monge  
Elena Dorado Mayorga  
Elena Dorado Mayorga  
Carlos Cruz Chávez  
David Morales Hidalgo

### ***Optativas del énfasis en Turismo Alternativo***

Animación Turística  
Organización de Eventos y Actividades Turísticas  
Turismo de Salud  
Ambiente y Desarrollo Sostenible  
Comunicación Efectiva  
Técnicas de Negociación

Patricia Soto Ramos  
Patricia Soto Ramos  
Sandra Coto López  
David Morales Hidalgo  
Marcela Mora Peralta  
José Rodríguez Carrera

**ANEXO D**

**PROFESORES DE LOS CURSOS DEL BACHILLERATO EN GESTIÓN  
EMPRESARIAL DEL TURISMO SOSTENIBLE DE LA UNIVERSIDAD  
NACIONAL Y SUS GRADOS ACADÉMICOS**

## **ANEXO D**

### **PROFESORES DE LOS CURSOS DEL BACHILLERATO EN GESTIÓN EMPRESARIAL DEL TURISMO SOSTENIBLE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL Y SUS GRADOS ACADÉMICOS**

#### **GISELLE ALVARADO MARTÍNEZ**

Maestría en Administración de Negocios, Universidad de Costa Rica.

#### **ESTEBAN BARBOZA NÚÑEZ**

Bachillerato en Enseñanza del Inglés, Universidad Nacional. Maestría en Literatura Inglesa, Universidad de Costa Rica

#### **LUIS BERMÚDEZ CARRILLO**

Licenciatura en Dirección de Empresas, Universidad de Costa Rica.

#### **ANA RUTH CASTRO GRANADOS**

Licenciatura en Enseñanza del Inglés, Universidad Latina de Costa Rica.

#### **DIEGO CAMPOS CAMPOS**

Maestría en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas, Universidad Interamericana de Costa Rica.

#### **DAMARIS CARAVACA MENDOZA**

Maestría en Administración de Negocios, Universidad Latina de Costa Rica. Experiencia en Turismo y Hotelería. Bachiller en Turismo, Universidad Panamericana.

#### **DENIA CASTRO MENDOZA**

Bachillerato en Turismo, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología.

#### **WAGNER CASTRO CASTILLO**

Licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en Didáctica de las Ciencias, Universidad Nacional.

**SANDRA COTO LÓPEZ**

Licenciatura en Turismo, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología.

**CARLOS CRUZ CHAVES**

Maestría en Historia, Universidad Estatal de Smiferopol, Ucrania.

**KAROL CUBERO VÁSQUEZ**

Maestría en Educación con énfasis en el Aprendizaje del Inglés, Universidad Nacional

**ELENA DORADO MAYORGA**

Licenciatura en Administración de Negocios con Énfasis en Mercadeo, Universidad Internacional de las Américas. Bachillerato en Turismo, Universidad Internacional de las Américas.

**JENNIFER FLORES STOVIK**

Maestría en Derecho Público, Universidad de Costa Rica.

**JUAN CARLOS FLORES CORNEJO**

Licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en Didáctica del Inglés, Universidad Nacional.

**MARLENE FLORES ABOGABIR**

Licenciatura en Economía, Universidad Nacional Autónoma de Honduras.

**MAURICIO GURDIÁN CHAMORRO**

Maestría en Administración de Negocios con énfasis en Banca y Finanzas, Universidad de Costa Rica.

**FERNANDO GUTIÉRREZ COTO**

Maestría en Administración de Negocios con énfasis en Mercadeo, Universidad de Costa Rica.

**MERLYN GUTIÉRREZ CRUZ**

Maestría en Gestión de Turismo de Naturaleza, Universidad Nacional.

### **YETTY LARA ALEMÁN**

Bachillerato en Turismo, Universidad Nacional. Maestría en Educación Técnica, Instituto Tecnológico de Costa Rica.

### **SARAY LOÁICIGA BRENES**

Maestría en Educación con mención en Aprendizaje del Inglés, Universidad Nacional.

### **JORGE MANUEL LUNA ANGULO**

Maestría en Relaciones Internacionales, Universidad para la Paz.

### **ÁLVARO MADRIGAL ASTÚA**

Bachillerato en Enseñanza del Inglés, Universidad Nacional. Licenciatura en Administración con énfasis en Mercadeo, Universidad Fidélitas.

### **JAZMÍN MAYORGA LEAL**

Maestría en Ciencias de la Educación con énfasis en Aprendizaje del Inglés, Universidad Nacional. Maestría en Ciencias de la Educación con énfasis en Currículum, Universidad Nacional.

### **WALDY MEDINA SANDOVAL**

Licenciatura en Manejo y Protección de Recursos Naturales, Universidad Estatal a Distancia

### **GUISELLE MÉNDEZ VEGA**

Maestría en Administración de Negocios, Universidad de Costa Rica

### **CARLOS MONDRAGÓN BENÍTEZ**

Maestría en Administración de Negocios, Universidad Latina de Costa Rica.

### **IVANIA MONTERO ROBLES**

Bachillerato en Administración con concentración en Finanzas y Contabilidad, Universidad Nacional. Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Mercadeo, Universidad Latina de Costa Rica. Maestría en Gestión Educativa con énfasis en Liderazgo, Universidad Nacional.

**DAVID MORALES HIDALGO**

Maestría en Administración de Empresas, Instituto Tecnológico de Costa Rica.

**MARCELA MORA PERALTA**

Maestría en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos, Universidad de Costa Rica.

**RICARDO MORATAYA MONTENEGRO**

Maestría en Manejo Integrado de Recursos Naturales, Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza

**LAURA OBANDO VILLEGAS**

Licenciatura en Planificación, Universidad Nacional

**GABRIELA ORTIZ CRUZ**

Licenciatura en Ciencias de la Educación con énfasis en Docencia, Universidad de San José. Bachillerato en Enseñanza del Inglés, Universidad Nacional.

**MARIBEL PEÑA LEIVA**

Licenciatura en Derecho, Universidad de Costa Rica

**JUAN CARLOS PICÓN CRUZ**

Maestría en Gestión de Turismo de Naturaleza. Universidad Nacional

**DEHILYN RAMÍREZ HERRERA**

Licenciatura en Educación con énfasis en Didáctica del Inglés, Universidad Nacional.

**JUAN CARLOS RAMÍREZ BRENES**

Licenciatura en Relaciones Internacionales, Universidad Nacional. Experiencia en Organización Comunal.

**JOSÉ RODRÍGUEZ CARRERA**

Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en Contaduría.

### **JOHANNA RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ**

Maestría en Ciencias de la Educación con énfasis en Aprendizaje del Inglés, Universidad Nacional.

### **JENNY RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ**

Maestría en Educación con énfasis en el Aprendizaje del Inglés, Universidad Nacional.

### **ÓLGER ROJAS ELIZONDO**

Maestría en Gerencia del Comercio Internacional, Universidad Nacional.

### **CHARLES SÁNCHEZ FAJARDO**

Bachillerato en Administración de Negocios, Universidad de Costa Rica. Maestría en Administración de Negocios, Universidad de las Ciencias y el Arte de Costa Rica.

### **PATRICIA SOTO RAMOS**

Bachiller en Turismo Ecológico, Universidad de Costa Rica

### **RÓGER VALDERRAMA GONZÁLEZ**

Licenciatura en Derecho, Universidad de Costa Rica

### **JOSE FRANCISCO VARGAS SEGNINI**

Maestría en Administración de Negocios, Universidad de Costa Rica – National University

### **CARLOS VILLALOBOS GARRO**

Licenciatura en Administración de Actividades y Empresas Turísticas, Universidad Internacional de las Américas.

### **LUCÍA VILLANUEVA MONGE**

Maestría en Educación con énfasis en el Aprendizaje del Inglés, Universidad Nacional. Bachillerato en Turismo, Universidad Internacional de las Américas.



**ROBERTO VILLALOBOS PANIAGUA**

Maestría en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas, Universidad Interamericana de Costa Rica.

**DIDIER VILLAREAL OBANDO**

Bachillerato en Inglés, Universidad Nacional. Maestría en Educación, Universidad Estatal de Framingham, Massachusetts, Estados Unidos de América.