

**ASIGNATURA DE ESTRUCTURA Y OPERACIÓN  
DE EMPRESAS TURÍSTICAS**

*UNIDADES DE APRENDIZAJE*

<b>1. Competencias</b>	Dirigir empresas y organismos turísticos a través del diseño de estrategias, procesos, optimización de recursos y cumplimiento de objetivos para contribuir al desarrollo y competitividad de la industria turística.
<b>2. Cuatrimestre</b>	Séptimo
<b>3. Horas Teóricas</b>	29
<b>4. Horas Prácticas</b>	46
<b>5. Horas Totales</b>	75
<b>6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre</b>	5
<b>7. Objetivo de Aprendizaje</b>	El alumno coordinará la operatividad de las empresas turísticas a través del uso de herramientas informáticas, la supervisión de procesos y análisis de resultados que le permitan tomar decisiones e implementar estrategias para la mejora continua de la organización.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
<b>I. Fundamentos de la estructura de la organización</b>	5	3	8
<b>II. Operación de empresas turísticas</b>	13	37	50
<b>III. Reconocimiento y certificaciones aplicables a empresas turísticas</b>	11	6	17
<b>Totales</b>	<b>29</b>	<b>46</b>	<b>75</b>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# ESTRUCTURA Y OPERACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>I. Fundamentos de la estructura de la organización</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	5
<b>3. Horas Prácticas</b>	3
<b>4. Horas Totales</b>	8
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno identificará la estructura organizacional de una empresa turística, considerando las dimensiones y el tipo de servicio que se ofrece para optimizar las relaciones interdepartamentales.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Dimensiones del diseño de la organización	<p>Identificar las dimensiones estructurales y contextuales del diseño de la organización:</p> <p>-Estructurales: Formalización, especialización, estandarización, jerarquía de autoridad, complejidad, centralización, profesionalismo y proporciones del personal</p> <p>-Contextuales: Tamaño, tecnología organizacional, entorno, metas, estrategias y cultura.</p>	<p>Distinguir las dimensiones estructurales y contextuales en una empresa turística.</p>	<p>Analítico. Autocrítico. Capacidad para planear. Organizado. Pensamiento crítico.</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Estructura de la organización	<p>Identificar los componentes claves para la definición de la estructura de la organización.</p> <p>Definir el tipo y características de las estructuras funcional, geográfica, divisional y matricial.</p>	Diseñar organigramas del tipo funcional, geográfica, divisional y matricial de una empresa turística.	<p>Analítico.</p> <p>Objetivo.</p> <p>Organizado.</p> <p>Proactivo.</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Clasificación de empresas turísticas	<p>Reconocer la clasificación de empresas turísticas de acuerdo a su tipo de organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Establecimientos de hospedaje: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoteles</li> <li>- Hoteles boutique</li> <li>- Moteles</li> <li>- Hotel Spa</li> </ul> </li> <li>* Establecimientos de alimentos y bebidas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Restaurantes</li> <li>- Bares y discotecas</li> <li>- Cafeterías</li> </ul> </li> <li>* Agencias de Viajes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minoristas o detallistas</li> <li>- Mayoristas</li> <li>- Tour Operadoras</li> <li>- Turismo Receptivo</li> </ul> </li> <li>*Turismo Alternativo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Turismo rural</li> <li>- Turismo de aventura</li> <li>- Ecoturismo</li> </ul> </li> <li>*Otras empresas turísticas <ul style="list-style-type: none"> <li>- Líneas aéreas</li> <li>- Transportadoras terrestres</li> <li>- Transporte marítimo</li> </ul> </li> </ul>		<p>Analítico. Organizado. Pensamiento crítico.</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# ESTRUCTURA Y OPERACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

## PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
Como resultado de una visita a una empresa turística, elaborará un informe que contenga: - Giro de la empresa - Tipo de dimensión - Organigrama actual - Propuesta de mejora a la estructura organizacional y su justificación.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Comprender las dimensiones del diseño organizacional.</li><li>2. Distinguir los componentes de la estructura organizacional.</li><li>3. Analizar los tipos de organigrama y sus características.</li><li>4. Identificar la clasificación de las empresas turísticas.</li></ol>	Ensayo (Informe). Listas de Cotejo.

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# ESTRUCTURA Y OPERACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Equipos colaborativos. Tareas de investigación. Análisis de casos.	Equipo de cómputo, Equipo de oficina, Internet, Pintarrón, Audiovisuales, Impresos.

### ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# ESTRUCTURA Y OPERACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>II. Operación de empresas turísticas</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	13
<b>3. Horas Prácticas</b>	37
<b>4. Horas Totales</b>	50
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno coordinará la ejecución de los procesos operativos a través del análisis de información, diseño de estrategias organizacionales, y uso de software especializados para eficientar la operatividad de las empresas.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Análisis de la operación de empresas turísticas	<p>Describir el uso e importancia de los registros de resultados de la operación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicadores</li> <li>- Ocupación alcanzada</li> <li>- Ventas</li> <li>- Proyecciones vs Resultados obtenidos</li> <li>- Histórico de Costos y gastos.</li> </ul> <p>Identificar las oportunidades y amenazas que impactan a la empresa turística.</p>	<p>Interpretar la información de los registros de operación.</p> <p>Diagnosticar los resultados de la operación turística.</p>	<p>Analítico. Objetivo. Organizado. Pensamiento crítico. Proactivo. Responsable. Toma de decisiones. Trabajo en equipo.</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Proyecciones	<p>Describir el concepto de proyecciones de ventas y su importancia.</p> <p>Identificar los modelos de regresión múltiple y autoregresivos y los métodos de estimación de proyecciones.</p> <p>Describir las necesidades de las áreas:  - Personal  - Recursos financieros, materiales y tecnológicos.</p> <p>Describir las estrategias que permitan alcanzar las metas proyectadas.</p>	<p>Realizar proyecciones de ventas considerando el diagnóstico de la operación de una empresa turística.</p> <p>Diseñar estrategias de operatividad tomando en cuenta las proyecciones realizadas.</p>	<p>Analítico.  Autocrítico.  Capacidad para planear.  Objetivo.  Organizado.  Pensamiento crítico.  Proactivo.  Responsable.  Trabajo en equipo.</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Procesos operativos	<p>Describir los procesos operativos e indicadores de una empresa turística en la prestación del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Antes: asignación de recursos y tareas, relaciones con proveedores, contratos con prestadores de servicios y comunicación interdepartamental.</li> <li>- Durante: coordinación de recursos, supervisión de áreas y seguimiento de tareas.</li> <li>- Después: evaluación de índices de satisfacción del cliente, feedback, propuesta de acciones de mejora y servicio postventa.</li> </ul>	Supervisar los procesos operativos de una empresa turística considerando el antes, durante y después de la prestación del servicio.	<p>Actitud de servicio.</p> <p>Analítico.</p> <p>Líder.</p> <p>Objetivo.</p> <p>Proactivo.</p> <p>Respetuoso.</p> <p>Trabajo bajo presión.</p> <p>Trabajo en equipo.</p>
Software Hotelero	<p>Describir las funciones, aplicación y ventajas del Software hotelero (INNSIST / FIDELIO):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción</li> <li>- Reservaciones</li> <li>- Ventas</li> <li>- Ama de Llaves</li> <li>- Recursos Humanos</li> <li>- Teléfonos</li> <li>- Grupos y Convenciones</li> <li>- Alimentos y Bebidas.</li> </ul>	Valorar la información obtenida del software hotelero previo a la llegada, durante la estancia y hasta el registro de salida de un huésped.	<p>Analítico.</p> <p>Objetivo.</p> <p>Organizado.</p> <p>Pensamiento crítico.</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Globalizador de Reservas	<p>Describir las funciones, aplicación y ventajas del Globalizador (SABRE / APOLO):</p> <p><u>Información de:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad de espacios, horarios, tarifas, itinerarios.</li> </ul> <p><u>Reservaciones y cotizaciones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Habitaciones</li> <li>- Vuelos</li> <li>- Paquetes</li> <li>- Cruceros</li> </ul> <p><u>Y Capacitación (autoaprendizaje)</u></p>	Coordinar la operatividad de una agencia utilizando el software globalizador.	<p>Analítico.</p> <p>Objetivo.</p> <p>Organizado.</p> <p>Pensamiento crítico.</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# ESTRUCTURA Y OPERACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

## PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>Para un producto o servicio turístico en un Hotel o Agencia de viajes, y a partir de un caso dado, utilizando un software especializado, elaborará un informe que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyecciones de venta</li> <li>- Detección de necesidades y su justificación</li> <li>- Propuesta de estrategias</li> <li>- Reportes de ventas</li> <li>- No-shows</li> <li>- Análisis de costos y gastos</li> <li>- Evaluación de indicadores</li> <li>- Propuesta de acciones de mejora.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comprender los procesos operativos de las empresas turísticas.</li> <li>2. Analizar el concepto, importancia y los modelos de proyecciones de ventas.</li> <li>3. Analizar información de resultados de la operación.</li> <li>4. Detectar factores externos que impactan en los resultados.</li> <li>5. Utilizar los software hoteleros Inssist -Fidelio y Sabre.</li> </ol>	<p>Proyecto. Lista de cotejo.</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# ESTRUCTURA Y OPERACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Aprendizaje auxiliado por nuevas tecnologías. Análisis de casos. Solución de problemas.	Equipo de cómputo, Equipo de oficina, Internet, Pintarrón, Audiovisuales, Impresos (Guías de usuarios), Software especializados (Innsist - Fidelio, Sabre).

### ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
	X	

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# ESTRUCTURA Y OPERACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>III. Reconocimiento y certificaciones aplicables a empresas turísticas</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	11
<b>3. Horas Prácticas</b>	6
<b>4. Horas Totales</b>	17
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno diagnosticará áreas de mejora considerando el marco regulatorio de las certificaciones aplicables para proponer su implementación y mejorar la calidad de los servicios turísticos.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Certificación Moderniza	Describir el proceso de certificación, la norma de aplicación del Programa Moderniza y los beneficios que representa su implementación en las empresas turísticas.	Detectar áreas de mejora en las empresas turísticas promoviendo los principios de la certificación Moderniza.	Analítico. Autocrítico. Objetivo. Organizado. Pensamiento crítico. Proactivo.
Reconocimiento Leading Hotels of the world	Describir el proceso de reconocimiento, estándares de lujo y hospitalidad del Leading Hotels of the World y los beneficios que representa su implementación en las empresas turísticas.	Detectar áreas de mejora en la prestación de servicios turísticos promoviendo los principios del reconocimiento Leading Hotels of the World.	Analítico. Autocrítico. Objetivo. Organizado. Pensamiento crítico. Proactivo.
Certificación de alimentos y bebidas (Cristal)	Describir el proceso de certificación, la norma de aplicación del Programa Cristal y los beneficios que representa su implementación en las empresas turísticas.	Detectar áreas de mejora en establecimientos de servicios turísticos en el proceso de manejo y preparación de alimentos y bebidas promoviendo los principios de la certificación Cristal.	Analítico. Autocrítico. Objetivo. Organizado. Pensamiento crítico. Proactivo.

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# ESTRUCTURA Y OPERACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

## PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso planteado de empresa turística, elaborará un informe que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Detección de áreas de mejora en los servicios turísticos</li> <li>- Propuesta de certificación aplicable y su justificación.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar el proceso de certificación del Programa Moderniza y los beneficios.</li> <li>2. Comprender el proceso de logro del reconocimiento Leading Hotels of the world y los beneficios.</li> <li>3. Comprender el proceso de certificación del Programa Cristal y los beneficios.</li> </ol>	<p>Estudio de caso. Lista de cotejo.</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# ESTRUCTURA Y OPERACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Equipos colaborativos. Tareas de investigación. Análisis de casos.	Equipo de cómputo, Equipo de oficina, Internet, Pintarrón, Audiovisuales, Impresos (Normatividad de certificaciones Moderniza y Cristal y Estándares del reconocimiento Leading Hotels of the world).

### ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# ESTRUCTURA Y OPERACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

## CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA

Capacidad	Criterios de Desempeño
Implementar procesos estratégicos, fundamentales y de soporte mediante el mapeo de las relaciones entre los actores involucrados, su registro y estándares de calidad para contribuir al logro de los objetivos organizacionales.	<p>Diseña e implementa el manual operativo de un proceso que contenga las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Objetivos</li> <li>* Descripción del procedimiento</li> <li>* Diagramas de flujo</li> <li>* Políticas de aplicación</li> <li>* Alcance</li> <li>* Identificación de formatos</li> <li>* Estándares</li> </ul> <p>Genera registros como evidencias de la aplicación de los procesos.</p>
Coordinar los recursos financieros, materiales y tecnológicos de acuerdo al plan establecido para la operación de los procesos en las organizaciones turísticas.	<p>Presenta un programa operativo de organización de los recursos en las áreas que coordine (hotelería, agencia de viajes, alimentos y bebidas, coordinación de eventos y turismo alternativo) en el que describa y justifique los cursos de acción y la toma de decisiones en relación a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de logística</li> <li>- Cronograma</li> <li>- Costos</li> <li>- Distribución de presupuesto</li> <li>- Plan contingente.</li> </ul>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# ESTRUCTURA Y OPERACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

## FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Título del Documento</b>	<b>Ciudad</b>	<b>País</b>	<b>Editorial</b>
Sixto Casillas Báez	(2008)	<i>Hotelería</i>	Distrito Federal	México	Patria
Gerald W. Lattin	(2008)	<i>Administración moderna de hoteles y moteles</i>	Distrito Federal	México	Trillas
Eduardo Parra López, Francisco Calero	(2006)	<i>Gestión y Dirección de Empresas Turísticas</i>		España	Mc Graw Hill
Cristobal Casanueva Rocha	(2000)	<i>Organización y Gestión de Empresas Turísticas</i>		España	Pirámide
Lydia Gonzalez Serrano, Pilar Talón Ballesteros	(2002)	<i>Dirección Hotelera: Operaciones y Procesos</i> ISBN: 8477389403 ISBN: -13: 9788477389408	Madrid	España	Síntesis
Isabel Milio Balanzá	(2003)	<i>Organización y Control del Alojamiento</i> ISBN: 8497322231 ISBN – 73: 9788497322232	Madrid	España	Thomson Paraninfo
Jesús Felipe Gallegos	(2007)	<i>Gestión de Hoteles: Una Nueva Visión</i> ISBN: 8428328420 ISBN-13: 9788428328425			Paraninfo
Noelia Cabarcos	(2006)	<i>Proceso Económico-Administrativo en las Agencias de Viajes</i> ISBN: 8498391024	Coruña	España	Ideas propias

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Título del Documento</b>	<b>Ciudad</b>	<b>País</b>	<b>Editorial</b>
José Antonio Dorado	(1996)	<i>Organización y Control de Empresas en Hotelería y Turismo</i> ISBN: 8477384193 ISBN-13: 9788477384199	Madrid	España	Síntesis
Ana Blanca Castro, Carmen Fernández	(2006)	<i>Producción y Venta de Servicios Turísticos en Agencias de Viajes</i> ISBN:8477384185 ISBN-13: 9788477384182	Madrid	España	Síntesis
Jorge Dahdá	(2003)	<i>Elementos de Turismo: Economía, comunicación, alimentos y bebidas, líneas aéreas, hotelería, relaciones públicas</i> ISBN: 968-24-6874-4	Distrito Federal	México	Trillas
Francisco R. Escudero	(2003)	<i>Planificación operacional y Financiera en la hotelería</i> ISBN: 968-24-6815-9	Distrito Federal	México	Trillas
Gerarld W. Lattin; W. Gerald Lattin, Agustín Contín	(1975)	<i>Administración Moderna de Hoteles y Moteles</i> ISBN: 968-24-0416-9	Distrito Federal	México	Trillas
Armando Franco López	(2004)	<i>Administración de la empresa restaurantera</i> ISBN: 968-24-6848-5	Distrito Federal	México	Trillas
Miguel Ángel Acerenza	(1990)	<i>Agencia de Viajes: Organización y operación</i> ISBN: 968-24-2983-8	Distrito Federal	México	Trillas

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	