

INDICE

Presentación	5
Parte I	
El turismo en la economía	
Cap. 1. Turismo: materia economía básica Papel e importancia del turismo en lo económico, 14. Ventajas económicas derivadas del impulso al turismo, 14. Ventajas resultantes del impacto del turismo en la economía, 15. Ventajas por el apoyo del turismo a la balanza de pagos, 15. Ventajas del uso intensivo de la mano de obra, 16. Agentes que determinan el desarrollo turístico, 16. Tipos de turismo, 17. el turismo en le caso de México, 18	13
Parte II	
Turismo es comunicación	
Cap.2. El turismo como aventura de comunicación	23
Cap.3. El proceso de la comunicación practicado en una reservación hotelera	29
Cap.4. El proceso de la comunicación aplicado en un restaurante	33
Parte III	
Alimentos y bebidas	
Cap.5. Cuidado y manejo de la cerveza	39
Cap.6. La excelencia en el servicio de comedor	43
Cap.7. Alimentos y bebidas en las aerolíneas Preparación del menú, 57. Elaboración de los platillos, 66. coordinación efectiva para dispensar el mejor servicio, 69	55
Parte IV	
Líneas áreas	
Cap. 8. Transporte aéreo y turismo Importancia de la transportación aérea en el turismo, 75. Lugares en los que el aeropuerto es de la mayor importancia para su actividades, 78. Problemática del turismo aéreo, 80. Futuro del turismo aéreo, 81	75
Cap. 9. Perdidas, daños y reclamos de equipaje Causas de perdida o daño de equipaje, 84. Procedimiento para la localización del equipaje extraviado, 87. Condiciones y responsabilidades del boleto-contrato de transporte, 95. Redacción de una nota o carta modelo de excusa al pasajero, 96. puntos complementarios, 97	83
Parte V	
Hotelería	
Cap.10. Clasificaciones de los establecimientos de hospedaje Servicios e instalaciones en un hotel de cinco estrellad o diamantes, 107. una muestra de clasificación de hoteles, 114	103
Cap.11. El cuestionario como instrumento de investigación Elaboración del cuestionario, 115. Tipos de preguntas en un cuestionario, 116. Modelo de cuestionario para un hotel de lujo, 117	115
Cap.12. Las relaciones publicas en la hotelería Relaciones publicas en un hotel, 126. Profesiograma del gerente de relaciones publicas, 129. algunas observaciones acerca de la función de relaciones publicas, 131. características ambientales del cargo, 131	125
Cap.1.3. Plan de relaciones publicas para un hotel	133

Fases de un plan de relaciones publicas, 133. aspectos del plan de relaciones publicas, 133	
Corolario sobre relaciones publicas	137
Bibliografía	141
Indice analítico	145