

**ESPAÑOL CON FINES ESPECÍFICOS**



# TEMAS DE TURISMO

**Manual para la preparación del Certificado Superior  
de Español del Turismo de la Cámara de Comercio de Madrid**

**Carmen Rosa de Juan  
Marisa de Prada  
Ana E. Gray  
Pilar Marcé  
Eloísa Nieto**



Queremos agradecer muy especialmente la colaboración prestada por Ruth Álvaro, Laura Acuña, Dánica Salazar, Carlos Madruga, Sandra Benzal, Mayte Campo, Rosie Lawhorn, Miquel Bonet y María Garzón, todos ellos profesionales de diferentes campos del turismo.

También nuestro agradecimiento a las siguientes publicaciones, empresas e instituciones: ABC, Actualidad Económica, Asociación Crucerista de España, Consumer Eroski (consumer.es), Emprendedores, Infocruceros, La Vanguardia, Recoletos Grupo de Comunicación S.A., Revista Pasos, Revista Práctica Deviajes, Spanish Infovia y Tourspain.

© Editorial Edinumen

© Carmen Rosa de Juan, Marisa de Prada, Ana E. Gray, Pilar Marcé y Eloísa Nieto

Editorial Edinumen

José Celestino Mutis, 4

28028 - Madrid

Tlf.: 91 308 51 42

Fax: 91 319 93 09

e-mail: [edinumen@edinumen.es](mailto:edinumen@edinumen.es)

[www.edinumen.es](http://www.edinumen.es)

ISBN: 84-95986-99-X

Depósito Legal: M-46921-2006

Diseño y maquetación: Antonio Arias y Carlos Casado

Fotografías: Archivo Edinumen, [www.sxc.hu](http://www.sxc.hu)

Imprime: Gráficas Glodami. Coslada (Madrid)

Reservados todos los derechos. No está permitida la reproducción parcial o total de este libro, ni su tratamiento informático, ni transmitir de ninguna forma parte alguna de esta publicación por cualquier medio mecánico, electrónico, por fotocopia, grabación, etc., sin el permiso previo y por escrito de los titulares del copyright.

# ÍNDICE

Introducción .....	7
--------------------	---

## Tema 1

El turismo .....	9
------------------	---

Introducción: el origen del turismo .....	10
Ficha 1.1. Definición de turismo .....	11
Ficha 1.2. Turismo interno y turismo emisor español .....	13
Ficha 1.2.1. Hábitos turísticos de los residentes en España .....	16
Ficha 1.3. Turismo receptor español .....	17
Ficha 1.3.1. Hábitos turísticos del visitante internacional .....	18
Ficha 1.4. Los beneficios económicos del turismo .....	20
Ficha 1.5. Ética y turismo: el turista responsable .....	21
Ficha 1.6. Los mejores para viajar .....	22
Actividades recopilatorias .....	24

## Tema 2

Agencias de viajes .....	25
--------------------------	----

Ficha 2.1. Agencias de viajes: servicios .....	26
Ficha 2.1.1. Agencias de viajes: ofertas .....	28
Ficha 2.2. Agencias de viajes: contratos de viajes combinados .....	30
Ficha 2.3. Agencias de viajes por Internet .....	33
Ficha 2.3.1. Las reservas <i>on-line</i> .....	36
Ficha 2.4. Portales de viajes: "ciberagencias" .....	37
Actividades recopilatorias .....	39

## Tema 3

El transporte aéreo .....	41
---------------------------	----

Ficha 3.1. Diferentes tipos de transporte .....	42
Ficha 3.1.1. El transporte aéreo .....	42
Ficha 3.2. Profesionales de la aviación .....	47
Ficha 3.3. Compañías aéreas de bajo coste .....	52
Actividades recopilatorias .....	56

## Tema 4

Transporte por ferrocarril, por carretera y marítimo .....	57
--	----

Ficha 4.1. El transporte por ferrocarril .....	58
Ficha 4.1.1. El ferrocarril de transporte público .....	59
Ficha 4.1.2. Trenes turísticos .....	61
Ficha 4.2. El transporte por carretera. Alquiler de vehículos .....	64
Ficha 4.2.1. Viajar en un vehículo alquilado .....	65
Ficha 4.3. Transporte marítimo de pasajeros: los cruceros .....	67
Actividades recopilatorias .....	72

## Tema 5

Alojamientos turísticos .....	75
-------------------------------	----

Ficha 5.1. Clasificación de alojamientos turísticos .....	76
Ficha 5.2. Alojamientos hoteleros .....	79
Ficha 5.2.1. Categorización hotelera .....	79
Ficha 5.2.2. Hoteles de lujo .....	82
Ficha 5.3. Servicios hoteleros .....	84
Ficha 5.4. Cadenas hoteleras y clasificación .....	87
Ficha 5.5. Actividades de consolidación .....	88
Ficha 5.6. Alojamientos extrahoteleros .....	91
Ficha 5.7. Alojamientos estatales españoles (Paradores) .....	93
Actividades recopilatorias .....	94

## Tema 6

Restauración .....	95
--------------------	----

Ficha 6.1. La actividad de la restauración .....	96
Ficha 6.2. Tipos de restauración .....	97
Ficha 6.2.1. La restauración tradicional .....	98
Ficha 6.2.2. Los restaurantes temáticos .....	100
Ficha 6.3. La restauración moderna .....	100
Ficha 6.4. Otros conceptos de restauración: el servicio de <i>catering</i> .....	103

Tema 6	Ficha 6.5. Restauración y calidad: categorías .....105
	Ficha 6.6. El negocio de la restauración .....108
	Ficha 6.7. Profesionales de la restauración .....111
	Actividades recopilatorias .....114
	<b>Turismo cultural y de ocio .....117</b>
Tema 7	Ficha 7.1. Tipos de turismo .....118
	Ficha 7.1.1. Un mini continente turístico .....120
	Ficha 7.2. Turismo cultural .....122
	Ficha 7.2.1. El turismo cultural como factor de desarrollo .....123
	Ficha 7.2.2. Aspectos positivos y negativos del turismo cultural .....124
	Ficha 7.2.3. Perfil del turista cultural .....125
	Ficha 7.3. El ocio .....128
	Ficha 7.3.1. Ocio turístico .....128
	Ficha 7.4. Turismo de naturaleza .....130
	Ficha 7.4.1. Tipos de turismo de naturaleza .....131
	Ficha 7.5. Turismo rural .....131
	Ficha 7.5.1. Turismo rural: alojamiento .....132
	Actividades recopilatorias .....134
Tema 8	<b>Eventos turísticos: congresos, ferias y viajes de incentivos .....135</b>
	Ficha 8.1. Actividades turísticas .....136
	Ficha 8.2. Congresos .....137
	Ficha 8.2.1. Las convenciones .....140
	Ficha 8.3. Las OPC: empresas organizadoras de congresos .....142
	Ficha 8.4. Ferias .....144
	Ficha 8.5. Viajes de incentivo .....146
Actividades recopilatorias .....148	
Tema 9	<b>Seguros de viaje y sanidad .....149</b>
	Ficha 9.1. Seguros de viaje .....150
	Ficha 9.1.1. Incidentes en el transporte .....152
	Ficha 9.1.2. Incidentes en viajes combinados .....156
	Ficha 9.1.3. Problemas con el alojamiento .....158
	Ficha 9.2. La hoja de reclamaciones .....160
	Ficha 9.3. Medios de pago y la seguridad .....162
	Ficha 9.4. El turismo y la seguridad .....162
	Ficha 9.5. Salud e higiene .....165
	Actividades recopilatorias .....167
Tema 10	<b>El <i>marketing</i> turístico .....169</b>
	Ficha 10.1. El <i>marketing</i> turístico .....170
	Ficha 10.1.1. España, cien años de promoción turística .....171
	Ficha 10.2. Plan de <i>marketing</i> turístico .....173
	Ficha 10.2.1. Plan de <i>marketing</i> turístico de la región de Santiago de Chile .....173
	Ficha 10.2.2. Un caso de <i>marketing</i> turístico .....175
	Ficha 10.3. El producto turístico .....178
	Ficha 10.4. La publicidad .....180
	Ficha 10.4.1. Publicidad turística de una región de España .....183
	Actividades recopilatorias .....184
<b>Tarea 1: ¿Montamos un SPA? .....185</b>	
<b>Tarea 2: Organizando un itinerario turístico .....195</b>	
<b>Modelo de examen .....203</b>	