

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

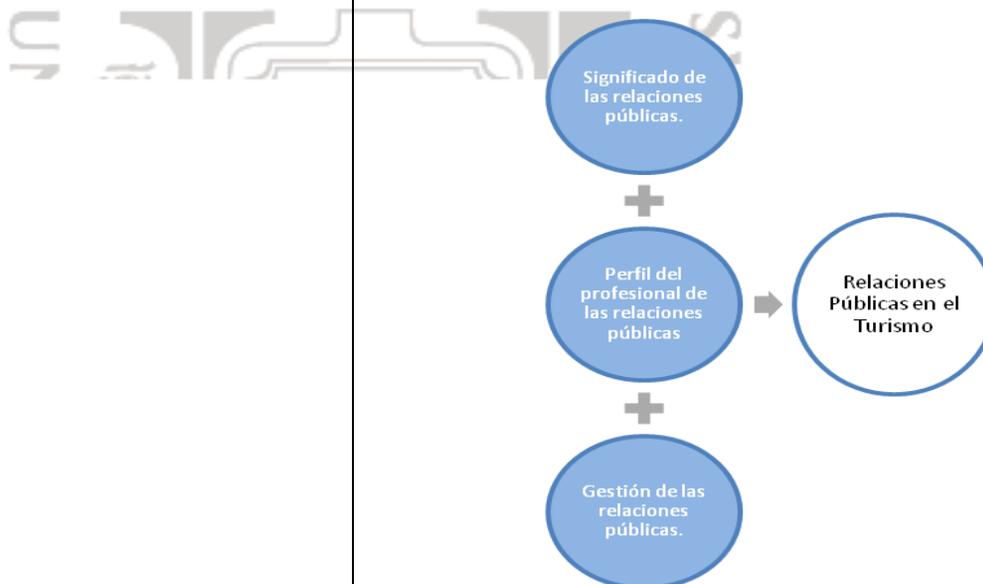
## LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

Unidad de Competencia									
Relaciones Públicas en el Turismo									
Semestre	Fecha de elaboración			Área de formación:					
Quinto	DD	MM	AÑO	Específica					
	16	Febrero	2013	HD	HP	HAI	HCD	HSM	CR
				2	2	1	4	80	5
PERFIL DEL DOCENTE									
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Licenciado en Turismo, Administración de Empresas Turísticas, Administración Turística, Gestión Turística o área afín. Posgrado preferente en Turismo, Mercadotecnia o Administración.</li> <li>2. Experiencia laboral en puestos directivos de empresas u organizaciones turísticas, departamento de relaciones públicas o comunicación social.</li> <li>3. Deseable dominio del idioma inglés deseable en el nivel B2 del MCER.</li> <li>4. Dominio de paquetería Office y navegación por internet.</li> </ol>									
Propósito general:				Presentación:					
<p>Al finalizar la unidad de competencia el estudiante gestionará las relaciones públicas, identificando las características del profesional de las relaciones públicas, así como la gestión de éstas en una organización como departamento o empresa, considerando el valor que tienen como responsables de la imagen corporativa en las empresas y organizaciones turísticas.</p>				<p>El mercado turístico, compuesto por la oferta y la demanda mantiene una serie de contactos entre estos dos elementos de manera constante. Para que los resultados sean positivos, deben establecerse medios de intermediación que permitan fluir la comunicación y generar vínculos de interrelación para beneficio de las partes, es ahí donde cabe tu posibilidad de ser un publirrelacionista.</p> <p>Las relaciones públicas son esos medios de intermediación y como profesional del turismo debes saber la forma en que se gestionan, tanto al interior de una organización como al exterior de esta, y reconocer las interacciones que de manera directa e indirecta surgirán por la dinámica en que funciona el mercado.</p> <p>La unidad se encuentra compuesta por tres subcompetencias: la primera permite familiarizarte con el concepto de las relaciones públicas, su evolución, así como la tipología que se desprende de su propio estudio y aplicación.</p> <p>En la segunda, se abordan temas referidos a las características, habilidades y conocimientos que debes tener como el profesional turístico que atiende las relaciones públicas, con el ánimo de presentarte un panorama real si decides abordarlas como medio de desarrollo profesional.</p> <p>La gestión de las relaciones públicas se expresa en la tercera subcompetencia, con lo que se proporcionan temas referidos a la</p>					

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

## LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

función en la organización, tanto como departamento y como empresa, considerando las técnicas, medios y formas de que puedes valerte para crear la imagen corporativa, la formulación de planes y el manejo de las tecnologías de información. Mantiene relación directa con los énfasis terminales de tu formación, tanto en la parte empresarial como en la planificación.



314

### Competencias

#### Genéricas

- Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica
- Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión
- Responsabilidad social y compromiso ciudadano
- Capacidad de comunicación oral y escrita
- Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación
- Capacidad de investigación
- Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas

#### Profesionales

- Conocimientos generales de la gestión turística, enriquecidos con otras áreas del saber, como son la administración, la contabilidad, el derecho y la economía, incluyendo las tecnologías de información y comunicación, la mercadotecnia, las matemáticas y la estadística.
- Actitudes orientadas a proporcionar servicios de calidad, de forma asertiva y proactiva, con respeto a la diversidad, la cultura propia y ajena, así como de la apreciación y conservación del patrimonio. Demostrará contar con valores que le permitirán propiciar el aprovechamiento racional de los recursos de las

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

## LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para actuar en nuevas situaciones</li> <li>• Capacidad creativa</li> <li>• Habilidades interpersonales</li> </ul>	<p>comunidades que presentan vocación turística y de la empresa turística.</p>
--	--

### Estructura básica de la Unidad de Competencia

Subcompetencia	Elementos de la subcompetencia	Subcompetencia integrada	Contenidos temáticos
Identifica las relaciones públicas.	<b>Conocimientos:</b> evolución, tendencias, tipologías.	Al finalizar la unidad de subcompetencia, el estudiante es competente para identificar las relaciones públicas, su evolución, tendencias y tipologías; demostrando comunicación, negociación, solución de problemas, comprensión de consecuencias, alta capacidad de trabajo, buena comunicación oral y escrita, capacidad de análisis, síntesis y evaluación	1. Significado de las relaciones públicas. a. Las relaciones públicas. b. Semblanza de su evolución. c. Tendencias sociales y relaciones públicas. d. Tipología de las relaciones públicas. i. Internas ii. Externas iii. En el turismo iv. Gubernamentales v. Internacionales
	<b>Habilidades:</b> comunicación, negociación, solución de problemas, comprensión de consecuencias, alta capacidad de trabajo, buena comunicación oral y escrita, capacidad de análisis, síntesis y evaluación		
	<b>Valores y actitudes profesionales:</b> solidaridad, responsabilidad, amabilidad, honestidad, respeto, sociabilidad, compromiso, proactivo, compromiso institucional, abierto, disponibilidad, diálogo, integración, servicio, mente abierta		
<b>Evidencias de desempeño</b>			
<p>Línea del tiempo con la evolución de las relaciones públicas.                      Argumento sobre las tendencias sociales y las relaciones públicas.                      Ensayo sobre la importancia de las relaciones públicas en una empresa u organización turística.</p>			
<b>Recursos didácticos</b>		<b>Estrategias de aprendizaje</b>	
Apuntes Antología Diapositivas		Exposición del profesor. Investigación documental y por internet.	

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

## LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

Subcompetencia	Elementos de la subcompetencia	Subcompetencia integrada	Contenidos temáticos
Reconoce el perfil del profesional de las relaciones públicas.	<b>Conocimientos:</b> imagen personal, credibilidad, habilidades, del consultor y la ética.	Al finalizar la unidad de subcompetencia, el estudiante es competente para reconocer el perfil del profesional de las relaciones públicas, con la imagen personal, credibilidad, habilidades, el consultor y la ética; demostrando comunicación, negociación, solución de problemas, comprensión de consecuencias, alta capacidad de trabajo, buena comunicación oral y escrita, capacidad de análisis, síntesis y evaluación	2. Perfil del profesional de las relaciones públicas. a. La imagen personal. b. Credibilidad. c. Aprender a escuchar. d. Inteligencia emocional. e. El consultor de relaciones públicas. f. Ética en las relaciones públicas.
	<b>Habilidades:</b> comunicación, negociación, solución de problemas, comprensión de consecuencias, alta capacidad de trabajo, buena comunicación oral y escrita, capacidad de análisis, síntesis y evaluación		
	<b>Valores y actitudes profesionales:</b> solidaridad, responsabilidad, amabilidad, honestidad, respeto, sociabilidad, compromiso, proactivo, compromiso institucional, abierto, disponibilidad, diálogo, integración, servicio, mente abierta		
<b>Evidencias de desempeño</b>			
Ejercicios de imagen personal según tipo de público. Ensayo sobre la inteligencia emocional en las relaciones públicas. Argumento sobre la ética en las relaciones públicas. Ejercicios de reacciones ante diferentes situaciones.			
<b>Recursos didácticos</b>		<b>Estrategias de aprendizaje</b>	
Apuntes Antología Diapositivas Ejercicios de imagen personal Casos Guía de observación		Exposición del profesor Discusión grupal Investigación bibliográfica y por Internet Dramatizaciones	

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

## LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

Subcompetencia	Elementos de la subcompetencia	Subcompetencia integrada	Contenidos temáticos
Gestiona las relaciones públicas	<b>Conocimientos:</b> función en la organización, públicos clave, imagen corporativa, planeación de la función, tecnologías de información, plan.	Al finalizar la unidad de subcompetencia, el estudiante es competente para gestionar las relaciones públicas con la función en la organización, públicos clave, imagen corporativa, planeación de la función, tecnologías de información y el plan; demostrando comunicación, negociación, solución de problemas, comprensión de consecuencias, alta capacidad de trabajo, buena comunicación oral y escrita, capacidad de análisis, síntesis y evaluación; manifestando solidaridad, responsabilidad, amabilidad, honestidad, respeto, sociabilidad, compromiso, proactivo, compromiso institucional, abierto, disponibilidad, diálogo, integración, servicio, mente abierta.	3. Gestión de las relaciones públicas. a. Las relaciones públicas como función de la organización. b. Relaciones públicas con públicos clave. c. Los medios de las relaciones públicas. d. Imagen corporativa. e. Empresas y departamentos de relaciones públicas. f. Planeación de la función de relaciones públicas. g. Relaciones públicas y tecnologías de información. h. Plan de relaciones públicas.
	<b>Habilidades:</b> comunicación, negociación, solución de problemas, comprensión de consecuencias, alta capacidad de trabajo, buena comunicación oral y escrita, capacidad de análisis, síntesis y evaluación		
	<b>Valores y actitudes profesionales:</b> solidaridad, responsabilidad, amabilidad, honestidad, respeto, sociabilidad, compromiso, proactivo, compromiso institucional, abierto, disponibilidad, diálogo, integración, servicio, mente abierta		

317

### Evidencias de desempeño

Plan de relaciones públicas para una empresa u organización turística.

#### Recursos didácticos

Apuntes  
Antología  
Diapositivas  
Casos  
Guión del plan

#### Estrategias de aprendizaje

Exposición del profesor  
Exposición del estudiante  
Discusión grupal  
Investigación bibliográfica, de campo y por Internet.

Estrategias de evaluación			Competencia que evidencia	%
Criterios	Instrumentos	%		
Conocimientos	Evaluaciones parciales (3)	40	Genéricas:	

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

## LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

	<p>Argumento sobre la ética en las relaciones públicas.</p> <p>Argumento sobre las tendencias sociales y las relaciones públicas.</p> <p>Ensayo sobre la importancia de las relaciones públicas en una empresa u organización turística.</p> <p>Ensayo sobre la inteligencia emocional en las relaciones públicas.</p> <p>Línea del tiempo con la evolución de las relaciones públicas.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión 10</li> <li>• Responsabilidad social y compromiso ciudadano 10</li> <li>• Capacidad de investigación 10</li> <li>• Capacidad para actuar en nuevas situaciones 10</li> <li>• Capacidad creativa 10</li> </ul> <p>Profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos generales de la gestión turística, enriquecidos con otras áreas del saber, como son la administración, la contabilidad, el derecho y la economía, incluyendo las tecnologías de información y comunicación, la mercadotecnia, las matemáticas y la estadística. 50</li> </ul>	
Habilidades	<p>Ejercicios de imagen personal según tipo de público.</p> <p>Ejercicios de reacciones ante diferentes situaciones.</p> <p>Plan de relaciones públicas para una empresa u organización turística</p>	<b>40</b>	<p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica 10</li> <li>• Capacidad de comunicación oral y escrita 10</li> <li>• Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación 10</li> <li>• Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas 10</li> <li>• Habilidades interpersonales 10</li> </ul> <p>Profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actitudes orientadas a proporcionar servicios de calidad, de forma asertiva y proactiva, con respeto a la diversidad, la cultura propia y ajena, así como de la apreciación y conservación del patrimonio. Demostrará contar con valores que le permitirán propiciar el aprovechamiento racional de los recursos de las comunidades que presentan vocación turística y de la empresa turística. 50</li> </ul>	
Valores y actitudes profesionales	<p>Exposiciones</p> <p>Discusiones grupales</p> <p>Investigación documental, de</p>	<b>20</b>	<p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica 10</li> </ul>	

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

## LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

	campo y por internet.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión 10</li> <li>• Responsabilidad social y compromiso ciudadano 10</li> <li>• Capacidad de comunicación oral y escrita 10</li> <li>• Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación 10</li> <li>• Capacidad de investigación 10</li> <li>• Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas 10</li> <li>• Capacidad para actuar en nuevas situaciones 10</li> <li>• Capacidad creativa 10</li> <li>• Habilidades interpersonales 10</li> </ul>
--	-----------------------	--	---

\* Al momento de elaboración la planeación con dosificación de contenidos, es imprescindible que el profesor considere la mezcla de al menos cuatro estrategias para generar el resultado final. Ninguna puede tener un peso mayor al 40% del total.

### Referencias

319

Básicas:	Complementarias:
Bibliográficas	
WILCOX, Dennis L., AUTT, Philips H., AGEE, Warren K., y CAMERON, Glen T. (2001). <i>Relaciones públicas. Estrategias y tácticas</i> . España. Addison Wesley. SIMON, Raymun (2009). <i>Relaciones públicas. Técnicas y práctica</i> . México. Limusa. BONILLA, Carlos (2004). <i>Relaciones públicas</i> . México. CECSA. MERCADO, Salvador (2002). <i>Relaciones públicas aplicadas. Un camino hacia la productividad</i> . México. Cengage Learning. RIOS, Szalay Jorge (2011). <i>Relaciones públicas. Su administración en las organizaciones</i> . México. Trillas. 3ª. Edición.	GORDOA, Víctor (2003). <i>Imagología</i> . México. Grijalva. MARSTON, Jhon, (1998). <i>Relaciones públicas modernas</i> . México. McGraw Hill. MCENTEE, Hielen (2004). <i>Comunicación oral</i> . México. Mc Graw Hill. 2ª. Edición. ZEITHAML A. Valarie, BITHER Jo. Mary, (2000). <i>Marketing de servicios</i> . México. Mc.Graw Hill. STANTON, William J., ETZEL, Michael J., WALKER, Bruce J. (2004). <i>Fundamentos de Marketing</i> . México. Mc. Graw. Hill. LOUGOVOY, Linon (1991). <i>Relaciones Públicas del Gobierno, de las empresas y de la Administración</i> . México. Editia Mexicana, S.A.
Hemerográficas	
Conrady, R. y Buck, M. (actualización anual), Trends and issues in global tourism, Germany, Springer. Revista del Mercosur (actualización mensual) Tourism-review (actualización mensual)	
Sitios Web	
www.sectur.gob.mx	

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

## LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

International Journal of Tourism Management en: [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)  
Annals of Tourism Research en: [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)  
Tourism Management en: [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)  
Organización Mundial del Turismo [www.untwo.org](http://www.untwo.org)

### Bases de datos

[www.conricyt.mx](http://www.conricyt.mx)  
[www.redalyc.org](http://www.redalyc.org)  
[www.springer.com](http://www.springer.com)  
[www.ebsco.com](http://www.ebsco.com)