



HOSPITALIDAD - CALIDAD EN ATENCIÓN AL HUÉSPED

Duración: 40 horas reloj

Modalidad: virtual con encuentros sincrónicos por zoom

Ciclo lectivo: 2025

Convocatoria: 2da

Inicio: 19 de mayo 2025

Finalización: 08 de julio 2025

Presentación

En el mundo del turismo y la hospitalidad, la calidad en la atención al huésped es fundamental para el éxito de cualquier destino. Este curso está diseñado para brindarte las herramientas necesarias para ofrecer un servicio excepcional y satisfactorio hacia los clientes.

Durante la cursada, aprenderás los conocimientos y habilidades necesarios para destacarte en la industria de la hospitalidad y el turismo, ofreciendo experiencias memorables a las/os huéspedes y contribuyendo al éxito de tu destino turístico.

Contenidos

Unidad 1

- Introducción: Sistema Turístico.
- Qué es ser un destino Turístico.
- Beneficios para la comunidad local.
- Estrategias para el mejoramiento de la ciudad.
- Hospitalidad.

Unidad 2

- Concepto de necesidades.
- Los nuevos consumidores.
- Satisfacción de la demanda.
- El Proceso de compra.
- El concepto de calidad.
- El uso de herramientas tecnológicas para la medición de la calidad del servicio.

Unidad 3

- Los recursos Humanos y la atención al cliente.
- Los elementos de la comunicación.
- El proceso de venta.
- El Lenguaje Verbal y No verbal.
- Consejos de imagen y expresión oral.
- Manejo efectivo de la queja.

Unidad 4

- Destinos turísticos.
- El origen de los hoteles sindicales.
- La importancia del patrimonio turístico de los destinos más visitados.

Metodología

Este curso es de modalidad virtual y tiene una duración de dos meses. Asimismo, está planteado un (1) encuentro sincrónico al finalizar cada unidad con el equipo de tutoría para facilitar el desarrollo de los temas a abordar. En dicho encuentro se realizará una exposición teórica como también la explicación de algún caso práctico o ejercicio. Las clases sincrónicas serán por zoom. Los contenidos están desarrollados en siete (7) unidades didácticas, que contemplan palabras claves, material de lectura obligatoria y de apoyo, actividades de evaluación diseñadas por el docente junto con propuestas de reflexión y análisis orientadas a poner en práctica los conocimientos adquiridos.

Todos los recursos disponibles en el campus podrán ser descargados por los participantes y alojados en sus respectivos dispositivos electrónicos.

El día de inicio del curso cada alumno recibirá sus datos de ingreso (usuario y contraseña) que le permitirán acceder a los materiales.

El campus virtual está articulado sobre una plataforma entorno Moodle, que es un sistema de gestión que propicia y promueve la construcción de comunidades de aprendizaje de la que participan los docentes, los tutores y los alumnos participantes. Tiene una interfaz de navegador de tecnología sencilla que simplificará sus recorridos didácticos.

La propuesta educativa propicia la construcción de comunidades de aprendizaje conformadas por personas geográficamente distantes pero que comparten esta experiencia en un entorno virtual, y así podrán de manera compartida recorrer un trayecto formativo que les permita adquirir nuevas herramientas para su desarrollo laboral.

Evaluación / Condiciones de aprobación

Una vez abierto el curso, el estudiante podrá acceder con su usuario y contraseña al campus virtual e ir descargando el material como así también realizando las tareas que el equipo de tutoría vaya proponiendo a lo largo de la cursada.

La aprobación del mismo combinará la evaluación de los siguientes factores:

- Realización de las actividades que se propongan.
- Participación en foros.
- 75% de asistencia a las clases sincrónicas.
- Aprobación de la instancia final de evaluación integral.

Una vez aprobado el curso, la plataforma requerirá al cursante responder una encuesta relacionada a la experiencia de aprendizaje transitada y una vez respondida se podrá descargar el certificado que es digital con formato para impresión y avalado por UTEDEC.