

Nombre del Curso: Atención al Visitante y Calidad en el Servicio.

Docente a cargo: Mg Marian Lizurek

Destinatarios: Todas aquellas personas que están vinculadas de algún modo a la atención del turista y sus necesidades en diferentes organizaciones y en empresas del sector; público en general.

Conocimientos previos requeridos: Secundario completo o en curso.

Fundamentación:

El camino necesario para que una organización alcance la excelencia en la prestación del servicio y ofrezca un valor agregado a su cliente, comprende la identificación de variables que se relacionan con la calidad de su atención en los momentos claves de contacto.

La prestación de los servicios transita diferentes aspectos tangibles, pero el alto grado de intangibilidad que poseen requiere de la atención de cuestiones relacionadas con la calidad en la atención de los clientes. Esta política requiere contar con personal calificado, que posea los conocimientos, habilidades y destrezas que se relacionan propiamente con la atención del cliente, en busca de la satisfacción de sus necesidades y con el aspecto tangible del momento.

El desarrollo de este curso permitirá a los participantes adquirir las herramientas básicas para desenvolverse adecuadamente en la atención a turistas/clientes.

Objetivos:

- Reconocer y entender las necesidades del cliente turístico.
- Desarrollar aptitudes que permitan optimizar la atención del turista.
- Adoptar actitudes ético-profesionales en forma permanente.

Nombre del curso: La recepción de un hotel.

Nivel: inicial.

Docente/s a cargo: Lic. Leonardo Pogorelsky

Destinatarios: interesados en incorporar saberes referidos al tema.

Modalidad de cursada: presencial.

Conocimientos previos requeridos: secundario aprobado o en curso.

Fundamentación:

La recepción de un hotel es como la tarjeta de presentación de un establecimiento que ofrece alojamiento y otros servicios complementarios. Su importancia radica en que es el primer contacto que tendrá el cliente de forma personal a su llegada.

La atención recibida, será la primera y la última impresión que tendrá el cliente respecto de su estadía en el establecimiento, y también motivará o no su regreso, según la percepción del servicio sea favorable o desfavorable.

Por ello resulta de suma importancia que el recepcionista esté capacitado para organizar y gestionar el área de recepción, dar la acogida, asistir y atender al huésped desde su ingreso

hasta su salida del establecimiento, persiguiendo el objetivo de lograr satisfacer las expectativas del cliente brindando servicios de calidad y respetando los procedimientos del establecimiento.

Objetivos:

- Conocer y comprender cómo se estructura y organiza la recepción de un hotel.
- Incorporar técnicas y procedimientos operativos utilizados en el sector.
- Promover la mejora continua en la calidad de atención al cliente.
- Valorar la importancia de la comunicación y de las buenas relaciones interpersonales.

Nombre del curso: Turismo social y solidario de base comunitaria.

Docente/s a cargo: Lic. Claudia Díaz - Mg. Marian Lizurek

Destinatarios: Docentes y Alumnos de la Universidad de Quilmes, Socios de la Cooperativa, Alumnos de escuelas secundarias, integrantes de instituciones intermedias, comunidad local en general.

Conocimientos previos requeridos: Secundario aprobado o en curso.

Fundamentación: Las actuales formas de desarrollo de la actividad turística atraviesa grandes transformaciones relacionadas, entre otros factores, al comportamiento de los turista, en cuanto actor principal de la experiencia. Globalmente ha ido cobrando importancia la expansión de iniciativas y emprendimientos socioeconómicos de organizaciones de apoyo como respuesta social a diferentes problemas relacionados, entre otros a la pobreza, a la precariedad laboral y a la exclusión social. En este contexto surge una nueva forma de economía: “la economía social y solidaria” como estrategia de integración social y desarrollo socioeconómico asentada en los territorios y comunidades locales. Particularmente, en el ámbito turístico, el cambio en el comportamiento de los turistas está abriendo la posibilidad adaptar el desarrollo de la actividad hacia otro tipo de turismo y otras gestiones en los destinos turísticos. Es en este contexto que el turismo solidario de base comunitaria surge como un tipo de actividad económica en la que los procesos de desarrollo se realizan esencialmente en beneficio de las poblaciones locales directamente involucradas. Asimismo, desde este enfoque también se pretende que el turismo minimice el impacto sobre el entorno, buscando conservar el patrimonio local, las culturas, las tradiciones, el medio ambiente, y fomentando el desarrollo local, lo que implica que el turismo fortalecerá las comunidades locales, gracias a dinámicas económicas autónomas.

El modelo de turismo de base comunitario es concebido como motor de desarrollo local sostenible. Las cooperativas de trabajo orientas a la prestación de servicios turísticos se encuentran profundamente ligadas a las comunidades donde se encuentran asentadas, ya que requiere de una activa e inusual participación de los mencionados actores.

La cooperativa, como nueva forma de organización económica en el ámbito turístico, se convierte en un componente importante de la estructura productiva local, y sus posibilidades de

crecimiento son de gran importancia para la generación de empleos genuinos en sus localidades.

Objetivos:

- Conocer los conceptos básicos de la actividad turística
- Conocer los conceptos básicos del Turismo social y solidario de base comunitaria.
- Reconocer las formas de participación de una comunidad en la actividad turística, sus ventajas y desventajas, sus oportunidades y amenazas.
- Proveer conocimientos sobre el mercado turístico y generar capacidad para gestionar diferentes emprendimientos.

Nombre del curso: Introducción al Cooperativismo

Docente/s a cargo: Lic. Claudia Diaz – Lic. Ana Tellez

Destinatarios: Asociados y aspirantes a asociados, integrantes del consejo de administración de las cooperativas. Público en general.

Conocimientos previos requeridos: Secundario aprobado o en curso.

Fundamentación:

En Argentina desde finales del siglo XIX han surgido las cooperativas como un fenómeno que ha venido a satisfacer distintas necesidades de las personas de este país, ya sea de consumo más económico, de trabajo, de poder colocar su producción a un precio más rentable, etc. Y desde sus comienzos, han tenido una gran aceptación y su desarrollo ha sido muy importante, creciendo sobre todo en los últimos años. Y en particular en el sector de trabajo, ante la gran desocupación, cierre de fábricas, la cooperación del trabajo ha sido una modalidad que ha generado una recuperación de fuentes de trabajo por medio de sus propios empleados. Y ante esta situación muchas de estas organizaciones han nacido para cubrir estas necesidades y sus integrantes no han recibido la información necesaria sobre la entidad a la que pertenecen y por ende muchas de estas experiencias han tendido a un fracaso.

Ante la necesidad de las cooperativas de base, y de sus miembros en particular, que se sumergen en la vida cooperativa, sin más conocimientos que los previstos por el ente regulador, y por las situaciones de la cotidianidad, se ve necesario que estos reciban una capacitación completa, dedicada a los principios y valores cooperativos, la organización administrativa, política y demás cuestiones que tienen que ver con el ser de las cooperativas.

Objetivos:

- Reconocer la importancia de la economía social y solidaria como base del desarrollo de empresas cooperativas.
- Conocer la historia del cooperativismo a nivel mundial y en Argentina, en particular
- Comprender la importancia del desarrollo del cooperativismo para una comunidad.