

ANEXO

1. IDENTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA

Nombre de la asignatura: Hospitalidad

Carácter de la asignatura: Obligatoria

Cátedra - Departamento: Cátedra de Turismo Rural - Departamento Economía, Desarrollo y Planeamiento Agrícola

Carrera: Tecnicatura Universitaria en Turismo Rural

Año lectivo: Desde 2024

2. CARACTERÍSTICAS DE LA ASIGNATURA

Ubicación de la materia en el plan de estudio: 2º

Duración: Cuatrimestral

Profesor responsable de la asignatura: Dra. Sandra Patricia FERNÁNDEZ.

Equipo docente: Johanna Alejandra SVARTZ.

Carga horaria para el estudiante: CUARENTA Y OCHO (48) horas – TRES (3) créditos. DOS (2) créditos presenciales y UN (1) crédito a acreditar con la realización de actividades virtuales sincrónicas y/o asincrónicas y 1 viaje educativo. Tres horas semanales.

Correlativas requeridas:

Aprobada

Introducción al turismo

Modalidad de enseñanza: Curso teórico-práctico.

3. FUNDAMENTACIÓN

En un contexto a nivel turístico en el que la demanda es cada vez más exigente, sabe lo que quiere, tiene conocimiento y busca experiencias inolvidables; en donde la oferta cada vez es mayor y la calidad es un requerimiento básico, la hospitalidad aparece como un valor fundamental en la práctica turística, conformando un aspecto esencial en la formación del futuro profesional.

Así, la asignatura Hospitalidad se presenta como un espacio de enseñanza y aprendizaje, en el cual se aborda desde la teoría y la práctica, temas que facilitan el entendimiento de la gestión de calidad en la atención al cliente y el conocimiento de la dinámica del alojamiento rural.

En este sentido, el recorrido por las unidades permitirá que el estudiante tenga una primera aproximación al funcionamiento de los diferentes alojamientos rurales y una base más firme en cuanto a la vocación de servicio, la cuál es transversal en la carrera y en la actividad.

Mediante las prácticas que se realizan en el/los viaje/s educativo/s de la asignatura, los/as estudiantes adquieren más habilidad y un entrenamiento fluido que ayuda a que los mismos puedan detectar más rápidamente lo que necesita la otra persona. Poder tener en primer lugar una auto observación de sí mismos y luego del otro, desde un lugar más integral.

4. OBJETIVOS

Que el estudiante pueda:

Tomar conciencia e internalizar los valores y el servicio de una forma más genuina, como un componente fundamental de la atención al cliente.

Incorporar las habilidades de la escucha activa, frente a diferentes situaciones de servicio en el ámbito turístico.

Adquirir la naturalidad del trabajo en equipo y la atención al bien común en la actividad profesional.

Reconocer la actividad de alojamiento rural y no rural, como componente de la oferta turística básica a través de su evolución, crecimiento y tendencias.

Reconocer las distintas áreas funcionales de un alojamiento y sus prestaciones.

Reconocer las tendencias cambiantes en el sector de servicio de alojamiento, dentro del marco de la actividad, en el contexto de una clientela que demanda mayores niveles de calidad, servicios personalizados e innovación.

5. CONTENIDOS

5.1. Contenidos mínimos

Concepto de hospitalidad y su evolución. Contenidos actitudinales. Calidad en el servicio. Atención personalizada. Comunicación asertiva y herramientas básicas de programación neurolingüística en Turismo. Tratamiento de quejas y clientes especiales. Anfitrión turístico. Modalidades de alojamiento. Nuevas modalidades. Normativas de alojamiento turístico rural. Funciones de los departamentos de un alojamiento. Gestión del alojamiento turístico rural. Gestión de pequeños establecimientos. Hospitalidad ¿para quién? Diferentes segmentos de clientes en Turismo Rural.

5.2. Contenidos desarrollados

Unidad 1

Concepto de Hospitalidad

Contexto actual de la Hospitalidad.

Valores humanos

Calidad de Servicio: Ser Hospitalario. Anfitrión turístico. Atención personalizada. Programación Neurolingüística en turismo, comunicación asertiva - manejo de quejas.

Expectativas de los clientes. Secretos para una operación exitosa.

Gestión de Talento Humano.

Liderazgo.

Unidad 2

Nuevos estilos de operación

Sugerencias para la aplicación de la Calidad en Servicio en el ámbito rural

Modalidades de Alojamiento.

Nuevas modalidades de alojamiento.

Características de cada uno.

Unidad 3

Funciones de los departamentos de un alojamiento.
Gestión de pequeños establecimientos. Diferentes áreas y manejos.
Alojamiento turístico rural: Gestión y comercialización.
Sellos de calidad.
Factores que influyen en el éxito del negocio.

Unidad 4

Desarrollo y gestión de alojamientos no tradicionales.
Ley de Hotelería. Aspectos legales y de seguridad.
Hospitalidad para quién. Diferentes targets de clientes en Turismo Rural.

6. METODOLOGÍA DIDÁCTICA y FORMAS DE INTEGRACIÓN DE LA PRÁCTICA

Las clases son de 3 h de duración con una frecuencia semanal.

Análisis de casos: se analizará, desde diferentes enfoques, la hospitalidad y el alojamiento rural. Se realizarán reflexiones grupales entre lo aprendido y los casos analizados, para llegar a una mayor comprensión.

Debates grupales: acerca de temas diversos vistos en clase, para enriquecer la mirada.

Exposición dialogada: en la mayoría de los temas se realizará la exposición dialogada para optimizar el entendimiento.

Role Playing: se utilizará esta dinámica para integrar gran parte de los temas de la Unidad 1 en relación a la calidad en el servicio.

Viaje educativo de entrenamiento y práctica: en esta actividad, se debe realizar un relevamiento en el destino visitado, sobre el alojamiento rural, los actores turísticos y el lugar; la misma servirá para integrar la teoría de gestión de alojamiento rural con la práctica. Será de gran utilidad para el estudiante porque tendrá una visión más amplia y una práctica de su futura profesión (actividad obligatoria).

Viaje optativo 3 días/2 noches (Sujeto a presupuesto): en esta actividad, se pondrá en práctica la Hospitalidad en la convivencia: Se trabajará sobre los contenidos de la Unidad 1 (calidad en servicio: escucha activa, PNL en Turismo, entre otros temas) con sus mismos compañeros.

Se realizarán visitas a diferentes emprendimientos turísticos para ampliar la mirada de lo visto en clase.

Instancias no presenciales: serán clases sincrónicas. Teórico prácticas. Donde se realizará una exposición dialogada y se realizarán trabajos en grupo. Se utilizará la plataforma del CED de ser necesario.

7. FORMAS DE EVALUACIÓN

Se utilizarán los siguientes instrumentos de evaluación o cumplimiento: un examen, un trabajo final y viajes de estudio. Se brinda un recuperatorio del examen y una reentrega del Trabajo Final en caso de no aprobar en primera instancia.

El Trabajo Final consta de un análisis de un caso seleccionado sobre los que se aplican los conceptos de Hospitalidad abordados durante la asignatura, es grupal y se expone al final del curso.

Estudiante promocionado:

Cumplir con el 75% de la asistencia como mínimo.

Obtener una calificación igual o superior a 6/10 (seis sobre diez) puntos obtenida de la siguiente forma:

Promedio simple de 1 parcial (50%) y 1 trabajo final (50%).

Realizar al menos UNO de los viajes de estudio programados durante el curso.

Estudiante regular:

Cumplir con el 75% de la asistencia.

Obtener una calificación igual o superior a 4/10 (cuatro sobre diez) puntos y menor a 6/10 (seis sobre diez) puntos en el promedio simple.

En caso de obtener una calificación inferior a 4/10 (cuatro sobre diez) puntos, podrá recuperar uno de los exámenes sin opción a promoción.

Aprobar el Trabajo Práctico Final con al menos 4 puntos.

Realizar al menos UNO de los viajes de estudio programados durante el curso.

Para acreditar definitivamente la asignatura deberá rendir un examen final. El examen final consta de una instancia escrita y una oral (primero debe aprobar la escrita).

Condición de Libre:

Cuando el estudiante alcanza notas menores a 4 y/o no cumplió asistencia. El examen consistirá en una parte escrita que deberá aprobarse para luego pasar a la instancia oral.

8. BIBLIOGRAFÍA

8.1. Bibliografía obligatoria

Camou, C. (2008). Nuevas Modalidades de Alojamiento. Buenos Aires: Ed. Secretaría de Turismo de la Nación Argentina. Cap 1 y 2. 80 pág.

Casillas, S. (2009) Hotelería. Servicio de Calidad al Huésped. Grupo Editorial Patria. Pág 1 a 17. 319 pág.

Chagra, A. (2004). El servicio al cliente, la venta y el marketing personal. Argentina, Córdoba. Ed. Macchi. Cap 1 y 2. 181 pág.

Comunicación asertiva con turistas. (PNL). FAVA (Formación en ambientes virtuales de aprendizaje). SENA. Colombia.

Fernández, M. y Poisont, F. (2021). Organización y Servicios Turísticos I. Ed. De la Universidad Nacional del Sur.

Guía didáctica de la asignatura. (2022)

Martínez, F. y Monzonis, J. (2013). Alojamiento Turístico Rural, Gestión y comercialización. Editorial Síntesis.

8.2. Bibliografía complementaria

Guitelman, J. (2020). Hospitalidad: La forma turística de la solidaridad / 1a ed. - La Plata: EDULP. ISBN 978-987-8348-50-6 1. Turismo. I. Título. CDD 306.4819

Nodar, J. (2011). ¿Se puede enseñar la hospitalidad?

Estudios y Perspectivas en Turismo. Volumen 20. pp 824 – 841. Universidad del Mar. Huatulco – México.



Anexo Resolución Consejo Directivo

Hoja Adicional de Firmas

1821 Universidad de Buenos Aires

Número:

Referencia: ANEXO - EX-2023-07499010 - Asignatura obligatoria Hospitalidad.

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 5 pagina/s.