

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE GUAYANA
VICERRECTORADO ACADEMICO
COORDINACION DE CURRÍCULO

PROGRAMA SINÓPTICO			
Unidad Curricular: Hospitalidad y Atención al Cliente			Semestre: III
Código:	Componente de Formación: G () PB (X) PE () PP () TG ()	Prelaciones: Sistema Turístico	Número de Créditos: 3
Carácter: Obligatoria (x) Electiva ()		Horas semanales: 4	Fecha de Elaboración: 10/12/11
Propósito: Describir el significado de la hospitalidad y atención al cliente como un conjunto de valores, actitudes y aptitudes que caracterizan a las empresas de servicio.			
Competencias Genéricas: <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas a través de diferentes métodos • Conocimiento de estructura organizacional • Conocimiento de políticas institucionales • Planificar, controlar y evaluar proyectos en su organización o medio socio-cultural • Respeto a la diversidad. • Identidad Institucional. • Capacidad crítica, • Comunicación escrita y verbal, • Comprender, decodificar e interpretar lenguaje formal y simbólico, y entender su relación con el lenguaje natural • Manejo de los recursos instrumentales y metodológicos de la investigación, • Desarrollo de la conciencia ética, • Manejo y aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación 			
COMPETENCIAS DE LA UNIDAD CURRICULAR: <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los elementos que constituyen la hospitalidad y la atención al cliente. • Asimilar la importancia de las claves de servicio en la actividad turística. 			
Sinopsis del Contenido: <ul style="list-style-type: none"> • Introducción a la Hospitalidad y la Atención al Cliente en el Ámbito del Sector Turístico. • La hospitalidad como una necesidad primordial del ser humano. • Características que reflejan la hospitalidad en el servicio. • Características particulares de las diferentes empresas que ofrecen un servicio de hospitalidad y Atención al cliente La dinámica de la actividad turística y sus implicaciones para la atención al cliente. • Elementos implicados en el servicio de atención al cliente. Reglas y recursos. • Importancia de la Calidad en el Servicio. • La Calidad como estrategia clave para generar satisfacción. 			
Estrategias Didácticas: <p>ESTRATEGIAS DOCENTES: Exposiciones por parte del docente. Consultas bibliográficas referentes al tema Discusión grupal entorno a preguntas prerrequisito</p> <p>ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJES: Ejercicios en grupo. Observación directa en actividades de aprendizaje. Evaluación basada en el desarrollo de una actividad</p>			
Estrategias de Evaluación: <ul style="list-style-type: none"> • Análisis individual de lecturas recomendadas en función de preguntas pre-requisito • Realización de presentaciones tipo panel por parte de los grupos de trabajo y debates grupales. • Realización de resúmenes interpretados de los aspectos relevantes tratados en clase. • Evaluaciones orales y escritas 			

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE GUAYANA
VICERRECTORADO ACADEMICO
COORDINACION DE CURRÍCULO

Bibliografía Básica:

- Horovitz, Jacques, **Los Siete Secretos Del Servicio Al Cliente**, Editorial: Prentice Hall , 2003
- Gallegos, Jesús Felipe (2002). **Gestión de hoteles. Una nueva visión**. Madrid. España: Thomson Editores Spain Paraninfo, S.A.
- Álvarez Cedena, J. L. (2001) **El nacimiento del turismo moderno**. Revista Conocer (México) Nro2. Págs. 6 – 12.
- Vals, J. (2004). Gestión de Empresas de Turismo y Ocio. El Arte de Provocar la Satisfacción, Ed. Gestión 2000
- Mc Intosh, Goeldner y Ritchie (2007). Turismo. Planeación, Administración y Perspectivas, Ed. Limusa

Elaborado por: Licda. Marisa Cova