



Programa del Curso "CALIDAD EN SERVICIOS TURISTICOS"

Capacitador: Lic. Carlos Esteban Bassan

Carga Horaria: 12 horas totales, distribuidas en dos jornadas

Destinatarios: Nivel Operativo, mandos medios y nivel gerencial

Modalidad: Teórico-práctica

Objetivos del Curso:

Que los participantes logren:

- Adquirir los conocimientos y herramientas necesarias para brindar un servicio turístico de excelente calidad en el destino
- Conocer las características, motivaciones y necesidades propias de los actuales turistas
- Comprender el funcionamiento sistémico del turismo y su cadena de valor en el destino
- Adquirir las aptitudes y actitudes necesarias para poder brindar una correcta atención y servicio
- Incorporar herramientas y detalles de calidad en la prestación del servicio que brinda

Metodología/ Técnicas a implementar:

La metodología aplicada durante las jornadas de capacitación alternará exposiciones teóricas con talleres específicos donde se harán trabajos prácticos bajando a la realidad los conceptos y herramientas presentadas por el instructor. A través de distintas técnicas y dinámicas (torbellino de ideas, test individuales, trabajos y exposiciones grupales, debates y puestas en común, planillas de evaluación de la calidad a nivel de destino, empresarial y de recursos humanos, juego de roles); se procurará avanzar en el análisis y puesta en práctica de la calidad y la excelencia en la prestación de la actividad turística de la localidad como destino turístico.



Contenidos del curso "Calidad en Servicios Turísticos"

Módulo I (4 horas):

Conceptualización de la calidad aplicada a los servicios turísticos; conceptos, ideas y atributos de la calidad; la calidad integral en el destino como producto turístico global; el enfoque sistémico y la experiencia total en el destino; la cadena de valor; problemas e impactos negativos que afectan la calidad de los diferentes componentes del destino; aspectos y variables claves a tener en cuenta en la calidad integral del destino. El valor agregado y los diferentes beneficios.

Módulo II (4 Horas):

Características y motivaciones de la demanda actual; Qué buscan los turistas en el destino? tipos de clientes; necesidades y aspectos esenciales; pasos importantes para lograr la calidad en el servicio: actitud, aptitud, imagen, lenguaje, anticiparse a las necesidades, puntualidad, atención. La comunicación con el visitante. Elementos y barreras; procedimiento y pautas para la atención telefónica.

Módulo III (4 horas):

Tipología de servicios de calidad; las etapas de un proceso; Normas y estándares de calidad en turismo ISO 9000 - IRAM; las tres caras de la calidad; como lograr la calidad total; como medir y monitorear la calidad en una empresa y en un destino, modelos de encuestas y otros instrumentos; la experiencia de la calidad y los momentos de verdad en turismo, hotelería y gastronomía; el manejo de quejas; la calidad en los detalles y como ser un maestro en los detalles.

Medios Didácticos a utilizar: PC ó Notebook con Cañón, Programa para presentaciones Power Point, rotafolio, fibras de colores y tacos adhesivos.

Breve reseña del capacitador

Lic. Carlos Esteban Bassan. Licenciado en Turismo (Universidad de Morón). Consultor, Instructor y Docente Universitario en Turismo y Hotelería (UADE), (UAI). Postgrado en Ecoturismo y Turismo Rural en la Universidad de Wageningen (Holanda), becado por la Secretaría de Turismo de la Nación y el Gobierno Holandés. Entrenamiento Internacional en Gestión de Destinos en la Universidad de Prince of Songkla, Tailandia, becado por la OEA (Organización de Estados Americanos). Beca Doctoral del CONICET. Candidato al Premio Argentum al Profesional en Turismo del Año 2007, otorgado por el Foro de Profesionales en Turismo. Ha dictado más de ochenta (80) cursos, seminarios y talleres, a lo largo de todo el país como Instructor de la Secretaría de Turismo de la Nación, FEHGRA, Secretaría de Turismo de Salta y otros organismos como el CFI y UTHGRA.