

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE GUAYANA  
VICERRECTORADO ACADEMICO  
COORDINACION DE CURRÍCULO

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

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**