

VISTO:

El expediente N° S01: 0003340/2024 UADER_RECTORADO, referido a la aprobación del Curso de Capacitación y Formación Laboral "Calidad en la atención al Turista"; y

CONSIDERANDO:

Que la Secretaría General de la Universidad eleva propuesta de aprobación del Curso de Capacitación y Formación Laboral, denominado: "Calidad en la atención al Turista", que está dirigido a profesionales en turismo, hotelería y áreas afines; el curso aborda la importancia de la gestión de la calidad y su relación con la mejora de la experiencia del cliente.-

Que de fs. 02 a 04 obra copia de la Resolución N° 397-24 UADER, la cual aprueba el Orden de Mérito de las Propuestas de Cursos de Formación Profesional y Capacitación Laboral, a desarrollarse a través de la plataforma de educación en línea de la UADER Puerto e-learning, en virtud de lo dispuesto por la Resolución N° 91-24 UADER.-

Que la propuesta surge de la necesidad de mejorar la actividad turística como uno de los ejes de desarrollo de la provincia de Entre Ríos.-

Que el objetivo general del curso es capacitar en habilidades que permitan satisfacer las necesidades del turista desde la perspectiva de brindar servicios de calidad.-

Que el mismo se desarrolla en modalidad a distancia, combinando clases virtuales sincrónicas y actividades asincrónicas.-

Que a fs. 07 obra intervención de la Secretaría de Integración y Cooperación de la Universidad, donde informa que el presente curso se enmarca en la reglamentación de las Propuestas Formativas, Talleres, Cursos de Oficios del Centro de Capacitación y Formación Laboral, establecidas en la Resolución "CS" N° 068/16 UADER, como así también en las líneas de acción del Plan de Desarrollo Institucional de UADER, con el objeto de abordar las áreas de vacancia, ampliando y renovando los cursos de capacitación destinados a la comunidad, que generen competencia para el ingreso del mundo laboral, en este sentido esta capacitación forma parte de una renovación de propuestas destinadas a la

RESOLUCIÓN “CS” N° 118-24

comunidad desde la Universidad, siendo las mismas, precisas en la actualidad, dada la amplia variedad de herramientas que se demandan en la sociedad actual.-

Que a fs. 09 el Sr. Rector toma conocimiento y manifiesta, que atento a los informes obrantes, se remitan las actuaciones para su tratamiento en este Consejo Superior.-

Que la Comisión Permanente de Extensión Universitaria del Consejo Superior, en despacho de fecha de 26 de abril de 2024, recomienda la aprobación Curso de Capacitación y Formación Laboral, denominado: “Calidad en la atención al Turista”.-

Que este Consejo Superior en su tercera reunión ordinaria llevada a cabo el día 29 de abril de 2024, resuelve por unanimidad de los presentes aprobar el despacho de la Comisión Permanente de Extensión Universitaria.-

Que es competencia de este Órgano resolver actos administrativos en el ámbito de la Universidad en uso pleno de la autonomía, de acuerdo al Artículo 269° de la Constitución de la Provincia de Entre Ríos “*La Universidad Provincial tiene plena autonomía. El Estado garantiza su autarquía y gratuidad...*”, y en el Artículo 14° incisos a), d) y n) del Estatuto Académico Provisorio de la Universidad Autónoma de Entre Ríos aprobado por Resolución Ministerial N° 1181/2001 del Ministerio de Educación de la Nación.

Que en ausencia del Sr. Rector en su carácter de Presidente del Consejo Superior se aplica lo establecido en la Ordenanza “CS” N° 041 UADER modificada por la Ordenanza “CS” N° 139 UADER, asumiendo la mencionada Presidencia la Sra. Vicerrectora de la Universidad.-

Por ello:

EL CONSEJO SUPERIOR DE LA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ENTRE RÍOS

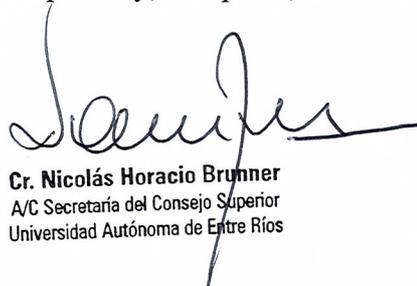
RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: Aprobar el Curso de Capacitación y Formación Laboral denominado: “Calidad en la atención al Turista”, propuesto por la Secretaría General de la Universidad Autónoma de Entre Ríos, a dictarse en la modalidad a distancia, combinando clases

virtuales sincrónicas y actividades asincrónicas, cuyo detalle obra como Anexo Único que forma parte de la presente, conforme los considerandos antes mencionados.-

ARTÍCULO 2º: Establecer que el presente curso se enmarca en la reglamentación de las Propuestas Formativas, Talleres, Cursos de Oficios del Centro de Capacitación y Formación Laboral, establecidas en la Resolución "CS" N° 068/16 UADER.-

ARTÍCULO 3º: Registrar, comunicar, publicar en el Digesto Electrónico UADER, notificar a quienes corresponda y, cumplido, archivar.-



Cr. Nicolás Horacio Brunner
A/C Secretaría del Consejo Superior
Universidad Autónoma de Entre Ríos



Esp. Lic. Daniela Dans
Vicerrectora
Universidad Autónoma de Entre Ríos

RESOLUCIÓN “CS” N° 118-24

Curso de Capacitación y Formación Laboral | Resolución “CS” N° 068-16 UADER

Universidad Autónoma de Entre Ríos

Nombre: Calidad en la atención al turista

Descripción

El curso se enfoca en dotar a los prestadores de servicios turísticos de habilidades para ofrecer una experiencia de calidad al visitante. Fundamentado en el potencial del turismo en Entre Ríos, busca desmitificar la noción de que la calidad implica altos costos, promoviendo la comprensión de conceptos como la servucción y la cultura del detalle.

Dirigido a profesionales en turismo, hotelería y áreas afines, el curso aborda la importancia de la gestión de la calidad y su relación con la mejora de la experiencia del cliente.

Con actividades virtuales tanto sincrónicas como asincrónicas, el curso se estructura en cinco módulos que abarcan desde los fundamentos de la calidad en las organizaciones turísticas hasta los pequeños detalles que marcan la diferencia en la experiencia del turista.

Fundamentación

Entendiendo a la actividad turística como uno de los ejes de desarrollo de la provincia de Entre Ríos, y en vista de que el universo de prestadores de servicios se compone principalmente de pymes y micropymes cuyos prestadores tienen (mayormente) identificada a la implementación de prestaciones de calidad con la erogación de costos elevados y servicios de alta gama, es que se hace necesario desmitificar dicho concepto y brindar las bases para que se comprendan los principios de la servucción, las implicaciones de la cultura del detalle y la importancia de la gestión de la calidad en los emprendimientos relacionados con el turismo.

La temática se relaciona de manera directa con la formación de los profesionales en Turismo, Hotelería, Gerenciamiento Gastronómico y Guías de Turismo, carreras dictadas por la FCG en diferentes sedes y modalidades.

El trabajo sobre temas de calidad es relevante, ya que la experiencia del visitante se potencia con detalles que hacen a la mejora de esa vivencia, haciéndolo relevante para los prestadores de servicio.

Objetivo general

Capacitar en habilidades que permitan satisfacer las necesidades del turista desde la perspectiva de brindar servicios de calidad.

Objetivos específicos

- Introducir en conceptos relativos a la prestación de servicios de calidad.
- Identificar la importancia de la orientación al cliente y los servicios personalizados.
- Internalizar, comprender y valorar la importancia de gestionar la calidad en las organizaciones turísticas.
- Vincular los conocimientos desarrollados en el curso con sus prácticas laborales

Actividades, Tareas y Resultados

Actividad 1: Preparación del ambiente virtual para el dictado del curso

Tareas involucradas:

- 1.1.- Diseño de materiales para cada módulo que compone el programa del curso.
- 1.2.- Carga de los materiales en el aula virtual

Actividad 2: Dictado del curso

Tareas involucradas:

- 2.1.- Registro de las inscripciones
- 2.2.- Desarrollo de las clases virtuales sincrónicas
- 2.3.- Desarrollo de las actividades asincrónicas

Actividad 3: Evaluación del curso

Tareas involucradas:

- 3.1.- Participación en foros de discusión
- 3.2.- Evaluación de cuestionarios
- 3.3.-Asistencia

Perfil de la población destinataria

Prestadores de servicios turísticos, especialmente los relacionados con los puestos de contacto directo con el usuario.

Capacidad

- Mínimo: 25 personas
- Máximo: 50 personas

Duración

- 30 h totales
- 10 h de clases sincrónicas

RESOLUCIÓN "CS" Nº **118-24**

- 20 h de actividades asincrónicas

Perfil del capacitador/a

Profesional de las ciencias sociales, con formación y experiencia en campo de la administración o el turismo. Se valoran positivamente los antecedentes como docentes o capacitadores en diferentes audiencias y entornos.

Contenidos

Módulo 1

La calidad en las organizaciones turísticas

Módulo 2

Atención al turista

Servicio - servucción

Calidad en la Atención al turista

Módulo 3

Cultura del Detalle

Momentos de la verdad

Cadena de valor

Módulo 4

Gestión de la calidad y beneficios para la organización y para el usuario

Módulo 5

Pequeños - Grandes detalles que hacen a la calidad

Modalidad de cursado

A distancia, con clases virtuales sincrónicas y actividades asincrónicas

Modalidad de Evaluación

- **Foros de discusión**

Participación en al menos uno de los foros del aula virtual.

- **Cuestionarios**

Aprobación con nota igual o superior a 6 (seis) los cuestionarios obligatorios confeccionados para el curso.

- **Asistencia**

70% de asistencia en las clases virtuales sincrónicas.

Bibliografía

Para el dictado de cada módulo se dispondrá de material escrito desarrollado por el capacitador, se utilizarán diversos recursos tales como video, guías de lectura, presentaciones y bibliografía pertinente.