

## **ASISTENTE EN HOTELERÍA Y TURISMO**

**Duración:** 4 meses

**Modalidad:** virtual

### **Temario**

#### **Módulo 1**

El turismo como actividad económica. Concepto de turismo. Nuevos espacios turísticos. Potencial turístico argentino. La importancia económica del turismo en el mundo. Actividades económicas en general y la Actividad Económica de Turismo y Viajes. Características de la Actividad Económica de Turismo y Viajes (AETV). Desarrollo de la AETV. Algunas características de la demanda y la oferta de turismo. Efectos positivos y aportes de la AETV.

#### **Módulo 2**

Introducción y conceptos del turismo. Origen del turismo. Definiciones de turismo y actividad turística. Definición técnica y conceptual del turismo. Viajes y viajeros, turismo y turistas. Concepto de demanda turística. Gasto turístico. Espacio geográfico.

#### **Módulo 3**

Hotelería. Historia de la hotelería. Concepto de Administración Hotelera. Evolución y objetivos. La industria hotelera. Hoteles. Clasificación. Estructura Hotelera Argentina. Estructura y Funcionamiento de un Hotel. Tipos de hoteles. Situación hotelera argentina.

#### **Módulo 4**

Protocolo en hotelería. Servicios de calidad al huésped. Personal del establecimiento. Funciones. Aseo personal. Comportamiento. Vestuario. Ambiente general. Amabilidad y cortesía.

#### **Módulo 5**

Asistencia y guía de grupos. Perfil del guía turístico. Tipos de guías. Empresas y entidades contratantes. Agencias de viajes. Funciones asesora, mediadora, productora. Tipos de agencias de viajes.

#### **Módulo 6**

Atención al cliente. La atención al cliente. La comunicación verbal y no verbal. Tipos de clientes. La empatía en las relaciones interpersonales exitosas.

#### **Módulo 7**

Marketing. Definición. Necesidades, deseos y demandas. Productos. Valor al cliente. Marketing de relaciones. Concepto y ejemplos de estrategias de marketing. Diseño de estrategias. Mix de marketing.