



CURSO

Liderazgo y Cultura de Servicios en Turismo y Hotelería

Herramientas prácticas de comunicación, liderazgo y gestión de conflictos para organizaciones de servicio en turismo y hotelería.



Duración:

40 hs. (12 hs. sincrónicas y 28 hs. asincrónicas)

Días y horarios:

Del 19 de agosto al 14 de octubre. Miércoles de 19:00 a 21:00 hs.

Calendario de encuentros:

Agosto	19	26			
Septiembre	2	9	16	23	30
Octubre		14			

Modalidad:

Virtual.

Aranceles (*):

Matrícula: \$40000.

Externos: Contado \$171000 ó 2 cuotas de \$95000.

Comunidad UAI: Contado \$119700 ó 2 cuotas de \$66500.

(*) En caso de elegir la opción de pago al contado, deberá avisarnos al momento de abonar la matrícula, o dentro del primer mes de cursado a uai.extensionrosario@uai.edu.ar ó al WhatsApp: +54 9 11 2182-3616. Transcurrido ese período la opción ya no será válida y deberá pagar obligatoriamente las cuotas mensuales según el valor establecido en cada capacitación.

Dirigido a:

Estudiantes y profesionales del sector turístico y hotelero, mandos medios, supervisores y personal con responsabilidades en atención al cliente y coordinación de equipos.

Enfoque general:

El sector turístico y hotelero requiere profesionales capaces de sostener estándares de calidad en contextos de alta presión y diversidad cultural. Este curso desarrolla habilidades humanas clave para la coordinación de equipos, la gestión de reclamos y la construcción de cultura de servicio.

Objetivos:

- Fortalecer habilidades de liderazgo en organizaciones de servicio.
- Desarrollar competencias comunicacionales aplicadas al sector.
- Incorporar herramientas para la gestión constructiva de conflictos.
- Promover cultura de hospitalidad basada en responsabilidad y confianza.

Beneficios:

- Mejora en la calidad de la experiencia del huésped.
- Reducción de conflictos internos que impactan en el servicio.
- Desarrollo de liderazgo operativo aplicado al sector.
- Herramientas prácticas para la gestión de reclamos y situaciones críticas.

Resultados de Aprendizaje:

1. Aplicar herramientas de comunicación efectiva en equipos de servicio.
2. Gestionar reclamos con enfoque profesional.
3. Resolver conflictos internos preservando la calidad del servicio.
4. Diseñar un plan personal de mejora en liderazgo aplicado al sector.

Contenidos:

Cultura de servicio y experiencia del huésped

Conceptualización de cultura de servicio en organizaciones turísticas y hoteleras.
Diferencia entre calidad técnica y calidad percibida.
Experiencia del huésped como sistema integrado de interacciones.
Impacto de las conductas individuales en la reputación institucional.
Identificación de puntos críticos en el recorrido del cliente (momentos de verdad).

Responsabilidad profesional y liderazgo operativo

Cultura de protagonismo vs cultura de excusas en organizaciones de servicio.
Liderazgo sin cargo formal: influencia y responsabilidad individual.
Coordinación interáreas (recepción, housekeeping, gastronomía, mantenimiento).
Sostenimiento de estándares de calidad en contextos de presión operativa.
Fallas frecuentes en la transmisión de información interna.

Gestión emocional en contextos de alta presión

Estrés operativo en temporada alta y eventos especiales.
Identificación de reacciones automáticas frente a situaciones críticas.
Regulación emocional aplicada al servicio.
Profesionalismo y autocontrol en interacción con huéspedes.
Impacto del clima emocional en el desempeño del equipo.

Comunicación efectiva en organizaciones de servicio

Principios de comunicación clara y orientada a la acción.
Formulación efectiva de pedidos, compromisos y seguimiento.
Escucha activa y confirmación de entendimiento.
Errores habituales en instrucciones operativas.
Construcción de confianza a través del lenguaje.

Gestión profesional de reclamos

Tipología de reclamos en hotelería y turismo.
Técnicas para desactivar la defensividad del huésped.
Diferencia entre reacción emocional y respuesta estratégica.
Manejo de límites profesionales con respeto.
Procedimiento adecuado de cierre y seguimiento de reclamos.

Conflictos internos en organizaciones de servicio

Naturaleza del conflicto en equipos operativos.

Tensiones frecuentes entre áreas funcionales.
Escalada del conflicto y deterioro del clima laboral.
Prevención de conflictos mediante reglas de discusión productiva.
Intervenciones tempranas para evitar impacto en la experiencia del huésped.

Conversaciones difíciles y feedback

Estructura de conversaciones difíciles en contextos laborales.
Feedback correctivo y desarrollo de desempeño.
Manejo de resistencia y defensividad en colaboradores.
Conversaciones de bajo rendimiento.
Construcción de confianza a largo plazo en equipos de servicio.

Integración final: liderazgo aplicado al servicio

Análisis integral de un caso complejo del sector turístico-hotelerero.
Diagnóstico relacional del equipo y de la experiencia del huésped.
Diseño de plan personal de mejora en liderazgo de servicio.
Identificación de compromisos de aplicación inmediata en el ámbito laboral.

Evaluación mediante participación, actividades prácticas y análisis de caso. Final integrador.

Dictantes:

LAURA VILOSIO

Licenciada en Ciencia Política
Experta en temas de liderazgo, comunicación y gestión de conflictos
Magister en Integración y Cooperación Internacional
Posgrado en Política y Gestión Universitaria
Docente de grado y posgrado por más de 20 años
Miembro de la Comisión Académica y docente de la Especialización en Ingeniería de los Recursos Humanos, Facultad de Ingeniería (UNR)
Co-directora de Metaempresarial (Capacitación y Consultoría)

MARTA GRACIELA CABEZA

Licenciatura en Relaciones Internacionales
Magister en Integración y Cooperación Internacional

Contacto:



uai.extensionrosario@uai.edu.ar



Envíanos un mensaje en WhatsApp: +54 9 11 21823616