



EL CASCO

Capacitación en Turismo Sustentable

Información de los Cursos On line y Presenciales

1.- Filosofía de EL CASCO

Al iniciar por este medio la implementación de educación a distancia on line, brindamos una nueva forma de relación pedagógica donde el diálogo docente alumno se ve diferido en el espacio y en el tiempo.

Desde una concepción educativa que valoriza el encuentro personal, los espacios compartidos, la interacción motivadora y creativa como forma de elaboración de los conocimientos, emprender esta manera de relacionarnos significa un verdadero desafío.

Asumimos este compromiso convencidos de la imperiosa necesidad de pensar nuevas respuestas para nuevas realidades, realizando un análisis crítico de la modernidad y los cambios que ella lleva implícita y sobretodo sabiendo que usted, inserto en su medio y en la problemática particular de su existencia y nosotros a través de la Red, podemos juntos construir un nuevo modelo de relaciones que conserve los principios de nuestro pensamiento educativo, pero utilizando otras estrategias para lograrlo.

Pensamos que todo acto educativo, cuando es intencional, supone una relación dinámica entre tres dimensiones: **el docente, el alumno y el conocimiento**, definiendo este último como la cantidad de información susceptible de ser analizada, transformada y recreada no sólo por quien la recibe, sino también por quien la emite.

Desde esta perspectiva el conocimiento de los códigos en que se transmite un mensaje se hace indispensable para que el mismo llegue a destino y pueda establecerse la comunicación. Estos códigos que manejamos tienen que ver con **lo que somos, pensamos y sentimos**.

Somos [un equipo](#) de profesionales con [vasta experiencia](#) en la capacitación turístico hotelero, [decididos a colaborar](#) con los recursos físicos, económicos y humanos de los centros y las empresas dedicadas a esta especialidad. Basados en el convencimiento de que la [Calidad Total](#), es el punto de partida para estar en constante crecimiento, queremos destacarnos por la formación de actitudes de servicio.

Es un honor para nosotros decir que más de [800 alumnos](#) finalizaron nuestros Cursos Presenciales y on line.

Modelo de Autogestión:

El alumno propone sobre un caso real o ficticio el desarrollo del contenido pudiendo re-crear definiciones que mejoran las convencionales y darle un nuevo orden a la resolución de cada ejercicio propuesto en cada Curso sin desviarse del concepto-madre, utilizando la red de Internet para buscar información. El resultado final, cumplidos los Objetivos, es un trabajo innovador.

.... **El conocimiento otorga libertad.**

2.- Metodología de Trabajo de EL CASCO

El Método de trabajo es totalmente **on line**. El alumno recibe su Password (previo **registrarse** y pagar el Curso elegido) ingresando desde su **Página Personal** al Material didáctico diseñado totalmente en el Programa Flash, donde cuenta con un **Ejercicio Profesional** a revolver como punto de partida, un tramo teórico y una actividad a desarrollar en su **Bloc de Notas** personal, acreditado a tal fin por el sistema operativo.

Así hasta completar un total aproximado de 20 actividades por Módulo. Cada vez que el alumno logra un avance en el contenido, simplemente clickea **«Enviar»** y actualiza su carpeta al docente quien lo recibe para su posterior corrección y devolución con comentarios.

Este intercambio es permanente durante el transcurso del Modulo. En el caso de los **Cursos Presenciales**, se dictan a pedido de Empresas, Hoteles, Restaurantes, Entes Públicos con la presencia del Docente interviniente y/o parte del equipo de EL CASCO.



3.- Nómina de Cursos actualmente en vigencia

CURSOS ON LINE (pueden solicitarse en modalidad presencial)

1. Encargado de Calidad/Hotelmanagement en Turismo y Hotel (Validez Internacional)
2. DESARROLLO SUSTENTABLE DEL TURISMO
3. Actividad Turística
4. Agencia de Viajes y Turismo
5. Marketing Turístico
6. Marketing Personal
7. Organización de Eventos
8. El Negocio Turístico
9. Planificación de Centros y Municipios Turísticos
10. Diseño y Promoción de Producto Turístico
11. Administración de Establecimientos Hoteleros
12. Comportamiento del Consumidor Turístico
13. Comunicación Estratégica y Aprendizaje en Acción para Normas ISO
14. Know How del Pequeño Hotel
15. Diseño de Producto Turístico Rural
16. Promoción de Productos Turísticos
17. Recursos Humanos
18. Administración Gastronómica
19. Post grado de Turismo Rural (Universidad de Buenos Aires)

Cursos de Oficio

20. Mozos y Camareras de Plaza
21. Departamento Pisos
22. Composición de Menús
23. Recepcionista de Hotel

Para periodistas especializados

24. Metodología estadística para la comunicación
25. Imagen, Marca y Calidad Total en las Empresas Turísticas
26. Marketing Turístico
27. Atención al Cliente, Parámetros de la Calidad del servicio
28. Conciencia Turística - Negocio Turístico
29. Introducción a los Conceptos de Desarrollo Sustentable del Turismo

OTraSyt Extensión Universitaria

30. Cómo Organizar Pequeños Negocios
31. Administración de PyMes
32. Organización de Congresos

Seminarios Técnicos

33. Capacitación de Consultores en Turismo (Validez Internacional OMT.)
34. Desarrollo y Comercialización de Productos Turísticos Gestión de Valor (Validez Internacional OMT.)
35. Imagen y Marca de las Empresas Turísticas
36. Informantes y Recepcionistas Municipales
37. Promoción y Ventas
38. El Cliente Niño
39. Atención al cliente
40. Técnicas de Negociación
41. Seguridad en Turismo y Hotel



1.- "Encargado de Calidad/Hotelmanagement" registro en DAR/TGA. (Validez Internacional)

a) Conceptos sobre contenidos y Titulación: Las nuevas exigencias del mercado hacen que las empresas necesiten profesionales con formación específica para planificar el diseño y la implementación de los procesos internos en el ámbito de la Calidad Total.

b) Dirigido a: Profesionales, empresarios, responsables en la administración del servicio en Turismo y Hotel.

c) Módulos que componen el Curso:

1.- Actividad Turística

- Concepto de Actividad Turística
- Turismo de Masas y Turismo Sustentable
- Importancia del turismo en el mundo
- Historia del turismo
- Tendencias

2.- Comportamiento del Consumidor

- Utilización del Análisis Transaccional
- Tipología de Turistas
- Negociación

3.- Administración Hotelera I

- La Empresa, la Dirección y las áreas gerenciales
- El establecimiento hotelero en funcionamiento
- Manejo de Documentación
- Departamentalización
- Servicios al cliente

4.- Administración Hotelera II

- Proyecto Inversión

Trabajo de Integración Aplicada (TIA)

Realización individual de un trabajo práctico sobre un caso real, planteado por el tutor.

- 5.- Calidad en Servicio
 - 6.- Norma ISO 9001/2000
 - 7.- Sistema de Gestión de Calidad
 - 8.- Gestión de Procesos Empresariales
- Examen CERTQUA (Alemania)

Estos Módulos son específicos sobre aplicación de normas de Calidad Internacional en Servicios turísticos y Hostelería. Dictados por CERTQUA.

Tutelaje de EL CASCO y examen final de CERTQUA (Alemania)

d) Objetivos del Curso:

- Conocer los establecimientos hoteleros, sus distintos tipologías, como servicio turístico.
- Conocer el funcionamiento, manejo y administración de los distintos tipos de establecimientos, bajo pautas de implementación de normas de Mejora Continua.
- Conocer la importancia de la Calidad en la prestación de servicios.
- Conocer el origen y la evolución del grupo de normas ISO 9001/2000 y el contenido esencial y su aplicación a la prestación de servicios en empresas turísticas.
- Saber cómo se documentan, dirigen y optimizan los procesos empresariales.

e) Profesorado: El tutelaje on line por parte de **EL CASCO** está a cargo de profesionales con experiencia en el tema, en empresas y en lo académico.

En lo referente específicamente a la aplicación de NORMAS ISO 9001/2000 la supervisión por parte de la Empresa Internacional Certificante.

f) Evaluación final y Titulo: Una vez aprobado el TIA, el alumno podrá rendir el Examen Final, basado en la Norma DIN en ISO 9001/2000, para acceder al **Certificado Oficial que emite CERTQUA** con número de registro e identificación (Alemania) reconociendo al alumno como

Encargado de Calidad/Hotelmanagement" registro en DAR/TGA. (Validez Internacional)

g) Inversión: Módulos temáticos de autogestión, (45 hs. reloj de trabajo) compuestos de contenidos teóricos, Ejercicio Profesional y actividades de integración con asistencia de Tutorías docentes On Line.



Valor total con **Certificación Internacional € 600** los que se abonan € 50 por cada uno de los 8 (ocho) módulos y € 200 por el Trabajo de Integración Aplicada incluyendo la Certificación con número de Registro Internacional.

h) Salida Laboral: Cubre la demanda empresarial en materia de Normas de Calidad permitiendo que se integre tanto en Organizaciones oficiales como privadas en de Turismo y Hostelería.

2.- Desarrollo Sustentable para el Desarrollo Local

Este Curso es solicitado por Secretarías de Turismo y afines y Docentes de estudios Superiores ya que promueve una innovación en la Planificación Tradicional.

El Desarrollo Sustentable del Turismo, representa en la actualidad una importante opción para pequeñas o medianas inversiones y para lograr un crecimiento con características integrales. Para ello, se tomaron las medidas y acciones concretas, basadas en el conocimiento real de los procesos gubernamentales, a los efectos de acercarnos a este tipo de desarrollo. Los objetivos del Desarrollo Sustentable, contribuyen a contrarrestar los trastornos ocasionados por algunos factores de las sociedades industrializadas. Es una alternativa a la crisis global.

Es una actitud de vida.

Incorpora en forma integral conceptos como: respeto al entorno, uso racional de la energía, ahorro de agua, manejo integral de desechos líquidos y sólidos, industrialización y modulación en sitio, confort, seguridad, sanidad y calidad de uso. En suma, reducción sustancial en los costos y mejoramiento en la calidad de vida, mediante un uso racional y ambiental de los recursos incorporados.

El concepto de **Sustentabilidad**, está estrechamente vinculado a: calidad, continuidad y equilibrio y está definido como un modelo de desarrollo económico diseñado para:

- Mejorar la calidad de vida de la población local.
- Proveer mayor calidad de experiencia al visitante.
- Mantener la calidad del ambiente.
- La consecución de mayores niveles de rentabilidad económica para los residentes.
- Asegurar la obtención de beneficios por parte de los empresarios turísticos, es decir que el negocio turístico sea Sustentable.

INVERSIÓN: 45 horas. El Módulo temático de autogestión, compuesto de contenidos, ejercicio profesional y actividades de integración con asistencias de Tutorías docentes On line, tiene un valor de € 80.

3.- Agencia de Viajes y Turismo

Nuestra Idea de Servicio y Atención al Cliente

Las informaciones sobre el uso cada vez más extendido de la red informática Internet en todo el mundo llegan a nosotros diariamente y, en forma algo tímida pero exitosas, asoman las experiencias que se están registrando en el mundo virtual.

Dado el avance y crecimiento de la nueva modalidad y la comodidad que esto implica, los pasajeros cada vez más consumen por la red, las compras de sus billetes, reservas hoteleras, transportación con precios diferenciados que están haciendo transformar la idea de Agencia de Viajes y Turismo.

Es importante, entonces, adelantarse a los tiempos y poseer una clara idea del negocio sobretodo, con servicios desarrollados en Turismo Receptivo, más que Emisivo.

El sistema instrumentado permite operar a los clientes y distribuidores, hacer sus operaciones mediante sus computadoras, según tres modalidades distintas:

- para empresas comercializadoras business-to-business,
- para los usuarios frecuentes de los productos de la compañía y business-to-consumer,
- para el público en general.

En el sitio se encuentran las distintas líneas, ya sea turismo, hotelería, viajes, tickets, donde se pueden consultar catálogos de productos, descripciones, características, además de asesoramiento para realizar compras asistidas o rápidas, según las necesidades de los clientes.

De esta forma, se pueden realizar pedidos on line, seleccionar el artículo más conveniente para cada necesidad y obtener, además, el pago en planes elegidos por el cliente. Luego de realizar la compra, los clientes recibirán los productos en sus empresas u hogares. La alternativa de reconvertir la Agencia de Viajes y Turismo, es inminente.



4.- Marketing Turístico

a) Conceptos sobre contenidos y Titulación: Todos los Cursos marca EL CASCO, están diseñados para desarrollar la Normatización de ISO 9001/2000. Dichos Cursos tienen una base común de 2 Módulos de iniciación a la temática específica (Actividad Turística y Comportamiento del Consumidor).

b) Dirigido a: Profesionales del Turismo y del Marketing, estudiantes de ambas carreras, propietarios de Agencias de Viaje, sus colaboradores y profesionales afines al área del Turismo.

c) Módulos que componen el Curso:

- Actividad Turística
- Comportamiento del Consumidor Turístico
- Diseño de Producto Turístico
- Marketing Turístico y Comunicación
- Trabajo de Integración Aplicada (TIA)

d) Objetivos del Curso:

- Conocer la actividad turística y las herramientas que le proporciona el Marketing, para contribuir en el proceso de planificación global en la obtención de los objetivos y políticas tendientes al desarrollo de destinos y productos Turísticos.

e) Profesorado: El tutelaje on line por parte de **EL CASCO** está a cargo de profesionales con experiencia en el tema, en empresas y en lo académico.

f) Evaluación final y Título: CERTIFICACIÓN: EL CASCO, EL CASCO EUROPA y Universidad Nacional de Catamarca.

g) Inversión: 270 hs. Cada Módulo temático de Autogestión, (45 hs. reloj trabajo real) compuesto de contenidos teóricos, Ejercicio Profesional y actividades de integración con asistencia de Tutorías docentes On Line, tiene un valor de € 100. TRABAJO DE INTEGRACIÓN APLICADA (TIA): Se implementa como cierre de contenidos con asistencia docente On Line, cuyo valor es de € 200. Costo TOTAL: € 600

5.- Marketing Personal

a) Conceptos sobre contenidos y Titulación: **Este Módulo trata de la venta, la más importante, la de uno mismo.** ¿Cómo prepararnos? Con un **Plan de Marketing Personal** sabiendo cómo lograr un puesto de trabajo, desempeñarlo adecuadamente, reorientar las carreras cuando se estimen oportuno y alcanzar la calidad total. Es la estrategia que se puede usar para manejar la carrera profesional como el mejor negocio.

b) Dirigido a: **Egresados o próximos a egresar en búsqueda de salida laboral.**

c) Módulos que componen el Curso: un solo Módulo de Autogestión

d) Objetivos del Curso: El objetivo de este encuentro, es establecer un sistema de comunicación de aprendizajes (**habilidades y capacidades**) que tienen los concursantes a un cargo, con el fin de presentar positivamente su Imagen y su Marca y lograr el objetivo de la empresa: su inclusión.

La **delegación** de autonomía y responsabilidad, es característica actual de las empresas **proactivas**, esto es, el trabajo del personal en función de la resolución de problemas: esperamos llegar a ello. El nuevo término que abarca el sentido de esta **polifuncionalidad** se denomina EMPOWERMENT (hombre de fuerza) y consiste en el cambio de mentalidad de los empresarios, los encargados y los empleados convirtiéndose todos en parte activa de las soluciones, con la intención de lograr la satisfacción y el deleite de los clientes.

e) Profesorado: El tutelaje on line por parte de EL CASCO está a cargo de profesionales con experiencia en el tema, en empresas y en lo académico.

f) Evaluación final y Título: La evaluación final será obtenida con el cumplimiento de los objetivos desarrollados.

Certificado del EL CASCO, EL CASCO EUROPA sobre capacitación específica.

g) Inversión: 40 horas. Costo Total: € 60.

h) Salida Laboral: Este Curso ha sido diseñado para contribuir a la búsqueda laboral y para la apertura de una nueva posibilidad de crecimiento profesional dentro de una organización privada o pública.

6.- Organización de Eventos

a) Conceptos sobre contenidos y Titulación: El propósito de este Curso es poner a disposición de los organizadores de eventos y profesionales, herramientas para asistirlo en actividades que requieren la organización y operación de eventos y el éxito de su concreción.



b) Dirigido a: Profesionales en Gastronomía, Empresarios en Hostelería, en general a quienes deseen explotar comercialmente el rubro Organización de Eventos.

c) Temario que compone el Curso:

Este Curso se dicta en un solo Módulo de Autogestión, con los siguientes contenidos

1. Conceptualización, definición y clasificación
2. Relevamiento de Necesidades. (Planilla)
3. Confección del Listado de actividades específicas y complementarias
4. Listado de Recursos (necesidades) físicos, humanos, equipo y equipamiento y Base de Datos de Proveedores
5. Selección del lugar. Condiciones Requerimientos (Planilla)
6. Tipos de salones para Reuniones empresariales
7. Las Invitaciones
8. Presupuesto. Determinación del precio de venta (Planilla)
9. Cronograma y Planificación Método de Gantt
10. Características de los Contratos. Variables intervinientes.
11. Auspicios, patrocinantes, publicidad para financiamiento, etc.
12. Comunicación (Promoción directa y en medios, web)
13. Confección de las Inscripciones (Planilla)
14. Reglas de Precedencias
15. Alimentos y Bebidas (Planilla)
16. Actividades post evento. Tareas de Cierre

d) Objetivos del Curso:

- * Conocer las tendencias de Organización de Eventos en el mundo, niveles de producción de servicios ubicados en el contexto global como atractivo turístico.
- * Desarrollar el Know How de una Empresa de Organización de eventos a la medida de sus necesidades.
- * Conocer, promocionar y desarrollar Eventos y distinguir los requerimientos de su organización, paso a paso en todas sus instancias para organizar reuniones sociales, empresariales u oficiales.

e) Profesorado: El tutelaje on line por parte de EL CASCO está a cargo de profesionales con experiencia en el tema, en empresas y en lo académico.

f) Evaluación final y Título: El Tutor analiza la viabilidad del Proyecto elegido (Bautismo, Presentación de Producto o Acto oficial, Congreso, etc.) dando por aprobado el Curso una vez comprobado el cumplimiento de los objetivos en el evento propuesto.

g) Inversión: El Módulo temático de autogestión, (tiempo estimado 45 hs. reloj de trabajo real) compuesto de contenidos teóricos, Ejercicio Profesional y actividades de integración con asistencia de Tutorías docentes on line tiene un valor de 80 €.

h) Salida Laboral: Formación de un Pequeño emprendimiento personal que le permita integrarse al mercado de la microempresa de servicio y/o mejorar la operatoria del actual Organizador de Eventos.

7.- El Negocio Turístico

a) Conceptos sobre contenidos y Titulación: Todos los Cursos marca EL CASCO, esta diseñados para desarrollar la Normatización de ISO 9000/2000

Creemos firmemente, después de haber estudiado la experiencia en algunos Países Europeos, que éste, es el momento de comenzar a aplicar desde los Municipios, (base de la Organización Gubernamental) a Centralizar dichos planes de Turismo Receptivo, ya que los mismos, con bajos costos, aseguran un Resultado óptimo a la Gestión Política y generan un interesante flujo económico para las empresas de relación directa e indirecta a la actividad. Asimismo, la generación de empleo genuino con mínimo gasto de inversión y/o uso de infraestructura y estructura ociosa.

b) Dirigido a: Profesionales del Turismo y del Marketing, estudiantes de ambas carreras, propietarios de Agencias de Viaje, sus colaboradores y profesionales afines al área del Turismo.

c) Módulos que componen el Curso: Módulo temático de autogestión, compuesto de contenidos teóricos, Ejercicio Profesional y actividades de integración con asistencia de Tutorías docentes On Line.

d) Objetivos del Curso:

- El cursante podrá reconocer y explicitar conceptos y definiciones técnicamente ubicados en su desarrollo histórico y espacial de su Región, integrados en Sistemas tendientes a comprender la Actividad Turística con sus productos/servicios/experiencias y sus respectivos Impactos.

e) Profesorado: El tutelaje on line por parte de EL CASCO está a cargo de profesionales con experiencia en el tema, en empresas y en lo académico.

f) Evaluación final y Título: CERTIFICACIÓN: EL CASCO, EL CASCO EUROPA



g) Inversión: Valor de € 100.- a realizar en un tiempo aproximado de 45 hs. de trabajo real.

8.- Planificación de Centros y Municipios turísticos

a) Conceptos sobre contenidos y Titulación: A los efectos de establecer una Normatización en los servicios prestados en los Centros y Municipios turísticos, se ha pensado este Curso para desarrollar la Planificación y evitar la Improvisación.

b) Dirigido a: Secretarías de Turismo, profesionales interesados a su postulación, personal de entes públicos y privados dentro de la modalidad ISO 9000/2000 y 14000 (capacitación continua).

c) Módulos que componen el Curso:

- Actividad Turística.
- Comportamiento del Consumidor.
- Políticas y Planificación Turística con Desarrollo Sustentable.
- Centros y Municipios Turísticos.
- Trabajo de Integración Aplicada (TIA).

d) Objetivos del Curso:

- Reconocer los elementos básicos que intervienen en los emprendimientos turísticos, conociendo la actividad, su consumidor y la problemática del Desarrollo Regional.
- Conocer la metodología de Planificación para la localización de proyectos turísticos y reformulación de los existentes, dentro del contexto en que estos sean incorporados, con principios de Sustentabilidad.

e) Profesorado: El tutelaje on line por parte de EL CASCO está a cargo de profesionales con experiencia en el tema, en empresas y en lo académico.

f) Evaluación final y Título: La evaluación final será obtenida con el cumplimiento de los Módulos desarrollados y la aprobación del TIA.

Certificado del EL CASCO, EL CASCO EUROPA sobre capacitación específica en Planificación Sustentable de Centros y Municipios turísticos.

g) Inversión: 240 horas. Cada Módulo temático de autogestión lleva un tiempo de trabajo real de 45 hs. compuesto de contenidos teóricos, ejercicio profesional y actividades de integración con asistencias de Tutorías docentes On line, tiene un valor de € 100.-

Trabajo de Integración Aplicada (TIA): se implementa como cierre de contenidos con asistencia docente On line, cuyo valor es de € 200.

Costo Total: € 600.

h) Salida Laboral: Este Curso ha sido diseñado para contribuir a la Mejora Continua necesaria en la aplicación de las Normas Internacionales y para la apertura de una nueva posibilidad de crecimiento profesional dentro de una organización privada o pública.

9. Diseño y Promoción de Producto Turístico

a) Conceptos sobre contenidos y Titulación: Todos los Cursos marca EL CASCO, esta diseñados para desarrollar la Normatización de ISO 9001/2000. Dichos Cursos tienen una base común de 2 Módulos de iniciación a la temática específica (Actividad Turística y Comportamiento del Consumidor).

b) Dirigido a: Profesionales del Turismo y del Marketing, estudiantes de ambas carreras, propietarios de Agencias de Viaje, sus colaboradores y profesionales afines al área del Turismo.

c) Módulos que componen el Curso:

- Actividad Turística
- Comportamiento del Consumidor Turístico
- Diseño de Productos Turísticos
- Promoción y Publicidad de Productos Turísticos
- Trabajo de Integración Aplicada (TIA)

d) Objetivos del Curso:

- Reconocer los distintos tipos de atractivos turísticos para el diseño de productos de empresas de servicios y centros turísticos.
- Conocer herramientas para el diseño de campañas y estrategias de difusión de productos de empresas turísticas.
- Conocer herramientas para el diseño de campañas y estrategias de difusión de Centros y Municipios como productos turísticos.

e) Profesorado: El tutelaje on line por parte de EL CASCO está a cargo de profesionales con experiencia en el tema, en empresas y en lo académico.



f) Evaluación final y Título: EL CASCO, EL CASCO EUROPA y Universidad Nacional de Catamarca.

g) Inversión: 270 hs. Cada Módulo temático de autogestión, compuesto de contenidos teóricos, Ejercicio Profesional y actividades de integración con asistencia de Tutorías docentes On Line, tiene un valor de € 100. TRABAJO DE INTEGRACIÓN APLICADA (TIA) se implementa como cierre de contenidos con asistencia docente On Line, cuyo valor es de € 200. Costo total € 500.

10.- Administración de Establecimientos Hoteleros

a) Conceptos sobre contenidos y Titulación: Todos los Cursos marca EL CASCO, esta diseñados para desarrollar la Normatización de ISO 9001/2000. Dado un establecimiento hotelero en funcionamiento, otorga las pautas para su administración y control de gestión.

b) Dirigido a: Propietarios y administradores de hoteles, profesionales asesores de hoteles.

c) Módulos que componen el Curso: un solo Módulo con los siguientes temas:

- La Empresa, la Dirección y las áreas gerenciales
- El establecimiento hotelero en funcionamiento
- Manejo de Documentación
- Departamentalización
- Servicios al cliente
- Proyecto de Inversión

d) Objetivos del Curso:

- Conocer los distintos factores que hacen al funcionamiento de los establecimientos hoteleros y sus departamentos manejando las herramientas necesarias para desempeñarse en los distintos roles, mandos medios y gerenciales de las organizaciones de la hospitalidad.

e) Profesorado: El tutelaje on line por parte de EL CASCO está a cargo de profesionales con experiencia en el tema, en empresas y en lo académico.

f) Evaluación final y Título: La evaluación final será obtenida con el cumplimiento de los objetivos desarrollados.

g) Inversión: 100 hs. € 300 Modalidad On line con Actividades a realizar y Tutorías en un tiempo aproximado de 40 hs. de trabajo real.

h) Salida Laboral: Para el micro emprendedor o el profesional que asesora dichos emprendimientos.

11.- Comportamiento del Consumidor Turístico

a) Conceptos sobre contenidos y Titulación: El presente Módulo tiene por objeto brindar al lector una información puntual sobre los distintos factores que hacen a la teoría y conceptos del Marketing, a través del conocimiento de la **Psicología del Consumidor Turístico** en toda su profundidad, en particular en la formación de imágenes y representaciones y en el proceso del conocimiento, para lograr acertadas planificaciones de productos y servicios turísticos, proponiendo la participación práctica en **Ejercicio Profesional** orientado a trabajos de su comunidad, donde se le guiará al iniciar sus investigaciones.

b) Dirigido a: Secretarías de Turismo, profesionales interesados a su postulación, personal de entes públicos y privados dentro de la modalidad ISO 9001/2000 y 14000 (capacitación continua), profesionales del marketing.

c) Módulos que componen el Curso: un sólo Modulo

d) Objetivos del Curso: La ventaja competitiva, trabajando con este método, es que se está preparado para competir en el mercado:

- Conociendo al consumidor desde su propio desarrollo
- Mejorando la capacidad de negociar,
- Conociendo perfectamente las variables intervinientes en la negociación,
- Aportando asistencia a la planificación y el asesoramiento administrando actividades en el área de comercialización,
- Pudiendo colaborar con la conducción de los equipos de venta.

e) Profesorado: El tutelaje on line por parte de EL CASCO está a cargo de profesionales con experiencia en el tema, en empresas y en lo académico.

f) Evaluación final y Título: La evaluación final será obtenida con el cumplimiento de los OBJETIVOS desarrollados.

Certificado del EL CASCO, EL CASCO EUROPA sobre capacitación específica.

g) Inversión: € 120 Modalidad On line con Actividades a realizar en un tiempo aproximado de 40 hs. de trabajo real.



h) Salida Laboral: Este Curso ha sido diseñado para contribuir a la Mejora Continua necesaria en la aplicación de las Normas Internacionales y para la apertura de una nueva posibilidad de crecimiento profesional dentro de una organización privada o pública.

12.- Comunicación Estratégica y Aprendizaje en acción.

Coaching Ontológico para implementación de Normas de Calidad, para Microemprendimientos, Pymes y Hoteles.

El Coaching Ontológico es un camino para lograr la transformación que requiere la empresa hoy. El Coach es una nueva figura que emerge como agente de transformación. Su objetivo es detectar y disolver los obstáculos que limitan la acción e impiden la concreción de proyectos.

Desde la **CONSULTORÍA DE COACHING ONTOLÓGICO** interpretamos los diagnósticos de la organización como una expresión de su propia manera de percibir y no como una descripción de "lo que ocurre en realidad". Nos parece imprescindible que los equipos, organizaciones y comunidades cuenten con espacios donde poder hablar siendo escuchados con respeto y donde experimentar la potencia de conversar con otros que están viviendo situaciones similares.

Los resultados de un coach eficiente son: recuperar la habilidad para escuchar, preguntar y analizar, saber construir un plan estratégico y lograr conectar a todos los miembros del equipo a un diálogo constante que redunde en el desarrollo de toda la organización y la prepare para trabajar con Normas de Calidad.

13.- Know How del Pequeño hotel

aplicable también a la modalidad Bed & Breakfast y Alojamiento en Agroturismo.

a) Conceptos sobre contenidos y Titulación: Capacitar a propietarios y profesionales en Turismo sobre la factibilidad de un Microemprendimiento hotelero, su administración y desarrollo.

Estudio de Ordenanzas locales y comportamiento del segmento de consumidores al que enfoca.

b) Dirigido a: Propietarios de pequeños emprendimientos turísticos, Asesores de Turismo, Responsables o propietarios de establecimientos dedicados a la agricultura, profesionales en administración.

c) Módulos que componen el Curso:

- Pequeño Negocio (Estudio de Factibilidad)
- Administración Hotelera
- Administración Gastronómica
- Comportamiento del Consumidor Turístico

d) Objetivos del Curso:

- Concretar un estudio de Factibilidad de un pequeño negocio hotelero-gastronómico.
- Reconocer los pasos necesarios para poner en marcha un negocio hotelero-gastronómico.
- Conocer la planificación, organización, integración y control del Pequeño Hotel, su personal, roles y tareas.

e) Profesorado: El tutelaje on line por parte de EL CASCO está a cargo de profesionales con experiencia en el tema, en empresas y en lo académico.

f) Evaluación final y Título: La evaluación final será obtenida con el cumplimiento de los Módulos desarrollados y la aprobación del TIA (trabajo práctico sobre un caso real)

g) Inversión: Cada Módulo temático de autogestión (45 hs. de trabajo real por Módulo), compuesto de contenidos teóricos, Ejercicio Profesional y actividades de integración con asistencia de Tutorías docentes On Line, tiene un valor de € 80. Costo total € 320. 180 hs.

h) Salida Laboral: Para el micro emprendedor o el profesional que asesora dichos emprendimientos.

14.- Diseño de Producto Turístico Rural

Pensado para el desarrollo de microempresas familiares del sector agropecuario para mitigar la migración a zonas urbanas.

a) Conceptos sobre contenidos y Titulación: A través de esta capacitación se podrá desarrollar una tarea de explotación turística sustentable en el sector agrario permitiendo anexas a la tarea principal del negocio Turístico pensando en la participación activa de la mujer y el joven generalmente partícipes de tareas secundarias. Agroturismo, no es sólo degustación de productos alimenticios de propia producción.

b) Dirigido a: Pequeños Empresarios agropecuarios, mujeres y jóvenes en busca de reconversión laboral y en general a profesionales y técnicos relacionados a la actividad turística.

c) Módulos que componen el Curso: Un solo Módulo de trabajo.

d) Objetivos del Curso:

- Reconocer los distintos tipos de atractivos turísticos para el nuevo diseño de "producto/servicio/experiencia" de Turismo Rural en establecimientos agropecuarios.
- Conocer las potenciales actividades para la inserción de **la mujer y el joven** en mandos medios.
- Reconocer y revalorizar **el Turismo Vivencial**, destacando la importancia de todas las variables y actividades del agro para generar la participación e involucramiento del pasajero en la propia actividad rural.



e) Profesorado: El tutelaje on line por parte de **EL CASCO** está a cargo de profesionales con experiencia en el tema, en empresas y en lo académico.

f) Evaluación final y Título: La evaluación final será obtenida con el cumplimiento de los objetivos desarrollados.

g) Inversión: €180 Modalidad On line con Actividades y Tutorías a realizar en un tiempo aproximado de 45/50 hs. de trabajo real.

h) Salida Laboral: Le permitirá agregar recursos económicos con un mínimo de inversión y un máximo de explotación de atractivos y recursos del lugar, revalorizando la posibilidad de inserción laboral de **la mujer y el joven**.

15.- Promoción de Productos Turísticos

a) Conceptos sobre contenidos y Titulación: Todos los Cursos marca **EL CASCO**, están diseñados para desarrollar la Normatización de ISO 9001/2000.

- Desarrollo de una campaña de comunicación de un Producto Turístico en su medio habitual, áreas de influencias, definición de las cualidades del recurso en relación a las características del consumidor potencial.
- Saber localizar los destinos turísticos, agrupados por intereses y necesidades de los clientes, partiendo de tener exactamente individualizado los tipos de consumidores.
- Investigación especial acerca de las necesidades del consumidor, para hacer una correcta sintonía fina con él.

b) Dirigido a: Profesionales del Turismo y del Marketing, estudiantes de ambas carreras, propietarios de Agencias de Viaje, sus colaboradores y profesionales afines al área del Turismo.

c) Módulos que componen el Curso: Módulo temático de Autogestión con especial apoyatura teórico-práctico.

d) Objetivos del Curso:

- Reconocer los distintos tipos de atractivos turísticos para la comunicación de empresas de servicios y de centros turísticos.
- Desarrollar una campaña de comunicación de un Producto Turístico en su medio habitual, áreas de influencias, definición de las cualidades del recurso en relación a las características del consumidor potencial.
- Saber localizar los destinos turísticos, agrupados por intereses y necesidades de los clientes, partiendo de tener exactamente individualizado los tipos de consumidores.
- Investigar especialmente acerca de las necesidades del consumidor, para hacer una correcta sintonía fina con él.
- Conocer herramientas para el diseño de campañas y estrategias de difusión de productos de empresas, centros y Municipios turísticos.

e) Profesorado: El tutelaje on line por parte de **EL CASCO** está a cargo de profesionales con experiencia en el tema, en empresas y en lo académico.

f) Evaluación final y Título: EL CASCO y EL CASCO EUROPA

g) Inversión: 45 hs. Módulo temático de autogestión, compuesto de contenidos, ejercicio profesional y actividades de integración con asistencias de Tutorías docentes On line, tiene un valor de € 80.

16.- Recursos Humanos

a) Conceptos sobre contenidos y Titulación: A través de esta capacitación se podrá desarrollar la total tarea del Departamento Recursos Humanos permitiendo mejorar la tarea del negocio Turístico.

b) Dirigido a: Pequeños Empresarios y en general a profesionales y técnicos relacionados a la actividad turística.

c) Módulos que componen el Curso: un solo Módulo

d) Objetivos del Curso:

- Favorecer su capacitación técnica para la organización y manejo del área de Recursos Humanos en Turismo, Hotelería y Gastronomía.

e) Profesorado: El tutelaje on line por parte de **EL CASCO** está a cargo de profesionales con experiencia en el tema, en empresas y en lo académico.

f) Evaluación final y Título: La evaluación final será obtenida con el cumplimiento de los objetivos desarrollados.

g) Inversión: Módulo temático de autogestión, compuesto de contenidos teóricos, Ejercicio Profesional y actividades de integración con asistencia de Tutorías docentes On Line. Valor de € 180. a realizar en un tiempo aproximado de 45 hs. de trabajo real.

h) Salida Laboral: Profesionales y directivos vinculados a organizaciones, empresas e instituciones del sector turístico; funcionarios nacionales, provinciales y municipales del área económica y turística; empresarios del sector turístico, docentes.



17.- Administración Gastronómica

a) Conceptos sobre contenidos y Titulación: Todos los Cursos marca EL CASCO, están diseñados para desarrollar la Normatización de ISO 9001/2000. Dado un establecimiento gastronómico, otorga las pautas para su administración y control de gestión.

b) Dirigido a: Proprietarios y administradores de restaurantes, profesionales asesores de gastronomía.

c) Módulos que componen el Curso: Módulo temático de autogestión, compuesto de contenidos teóricos, Ejercicio Profesional y actividades con asistencia de Tutorías docentes On Line.

Temario

- Generalidades de los establecimientos gastronómicos
- Organización y Puesta en marcha de establecimientos gastronómicos
- Administración de establecimientos gastronómicos
- Ergonomía

d) Objetivos del Curso:

- **Reconocer los pasos necesarios para poner en marcha un negocio gastronómico.**
- **Reconocer las tareas, habilidades y conocimientos para la capacitación del personal.**
- **Organizar y Poner en marcha emprendimientos gastronómicos.**

e) Profesorado: El tutelaje on line por parte de EL CASCO está a cargo de profesionales con experiencia en el tema, en empresas y en lo académico.

f) Evaluación final y Título: La evaluación final será obtenida con el cumplimiento de los Módulos desarrollados y la aprobación de TIA (trabajo sobre un caso real)

g) Inversión: € 180 Modalidad On line con Actividades a realizar y Tutorías en un tiempo aproximado de 40 hs. de trabajo real.

h) Salida Laboral: Para el micro emprendedor o el profesional que asesora dichos emprendimientos.

18.- Curso de Postgrado de Alta Dirección en Turismo Rural Modalidad a Distancia por Internet y clases PRESENCIALES

dictado en conjunto con la Universidad Nacional de Buenos Aires – Facultad de Agronomía – Dep. Agro negocios. Requisitos Título Universitario

INTRODUCCIÓN: El sector agrario ha dejado de ser solo un proveedor de bienes para adquirir una nueva dimensión como prestador de servicios, donde la tierra se valoriza tanto por su potencial productivo como por el paisaje, el estado y conservación de sus recursos naturales, la cercanía a mercados de turismo, etc.

El Turismo Rural se presenta hoy como un exitoso agro negocio para el empresario rural y una excelente estrategia para favorecer el desarrollo de la región. Es así como la oferta de Turismo Rural manifiesta, tanto en Argentina como en Europa y América, una constante tasa de crecimiento.

La demanda de capacitación recibida en estos últimos años por la Unidad de Turismo Rural, nos muestra el fuerte interés que ha despertado esta actividad tanto en profesionales de la agronomía como del turismo, así como empresarios, funcionarios, productores y expertos en desarrollo.

En este contexto resulta imprescindible la formación de recursos humanos adecuados a esta dinámica, complementando las acciones de capacitación presencial con alternativas de formación a distancia, que permitan llegar a personas que por razones de tiempo, distancia u ocupación no pueden acceder al curso presencial.

OBJETIVO: Se espera que al finalizar el programa de capacitación los alumnos estén capacitados para:

- Diseñar e implementar un Plan de Negocios o un Plan Estratégico destinado a poner en marcha una inversión privada o un proyecto institucional de Turismo Rural, utilizando estrategias que permitan generar ventajas competitivas en las empresas y en el territorio.

DESTINATARIOS: Profesionales y directivos vinculados a organizaciones, empresas e instituciones del sector agropecuario y turístico; funcionarios nacionales, provinciales y municipales del área económica, agropecuaria y turística; productores y empresarios agropecuarios y del sector turístico, docentes.

Cursos de Oficio

20.- Mozos y Camareras

a) Conceptos sobre contenidos y Titulación:

Una manera de hacer que los clientes se sientan satisfechos por el servicio recibido en el restaurante. El curso, desarrolla en los Mozos, Camareras, Jefes de Brigadas de Servicio y Maîtres, un estilo verdaderamente superior y profesional de relacionarse con el cliente, haciendo que cada horario laboral sea agradable para las personas que lo cursan.

b) Dirigido a: Personas con perfil astronómico o de interés a la capacitación en el área.

Este Curso esta pensado para facilitar la capacitación de Brigadas en una empresa de servicios gastronómicos.

c) Temario que compone el Curso:

- Servicio a la Mesa.
- El Cliente.
- Perfil Profesional.



- El Salón - Tipos de Servicios.
- Mise en Place.
- El Menú.
- Higiene y Seguridad.
- La Venta.

d) Objetivos del Curso:

- Adquirir herramientas para satisfacer al cliente con la preparación, presentación y servicio en restaurantes, bares, confiterías y eventos sociales.

e) Profesorado: El tutelaje on line por parte de EL CASCO esta a cargo de profesionales con experiencia en el tema, en empresas y en lo académico.

f) Evaluación final y Título: Certificado del EL CASCO, EL CASCO EUROPA sobre capacitación específica en Planificación Sustentable.

g) Inversión: € 80 Modalidad On line con Actividades y Tutorías a realizar en un tiempo aproximado de 35 hs. de trabajo real.

21.- Departamento Pisos y Ama de Llaves

a) Conceptos sobre contenidos y Titulación: Una manera de hacer que los clientes se sientan satisfechos por el servicio recibido en el hotel. El curso, desarrolla en Gobernantas y Amas de Llave una superior y profesional manera de relacionarse con el cliente, haciendo que cada horario laboral sea agradable para las personas que lo cursan.

b) Dirigido a: Personas con perfil de servicio o de interés a la capacitación en el área. Este Curso está pensado para facilitar la capacitación de Brigadas en una empresa de servicios hoteleros.

c) Temario que compone el Curso:

1	Tareas y funciones. Áreas Públicas y de Servicios.
2	Manual de la Mucama. Responsabilidades. La habitación orden y organización de la limpieza, el tiempo, el carro. Elementos de limpieza, técnicas, diferentes productos y proveedores. Elementos de trabajo. Enumeración de tareas. Capacidades, conocimientos y actitudes.
3	El office: ubicación, diagramación, planillas, registros, habitaciones ocupadas, libres, room service.
4	Seguridad en el Trabajo y Primeros Auxilios
5	Responsabilidades de la Gobernanta
6	Manual de Procedimientos de Mucama y Gobernanta
Anexo	Perfiles y Convenio de Trabajadores de Gastronomía y Hotelería de la República Argentina

d) Objetivos del Curso:

- aprender a diseñar el Departamento Pisos, su personal, roles y tareas.
- aplicar las diferentes técnicas de limpieza en todas las áreas de su jurisdicción.
- aprender técnicas de limpieza de diferentes materiales.
- conocer perfectamente el sentido y la misión del Departamento Pisos, su organigrama y organización
- conocer el stock del office, su relación con logística, lavadero, tintorería, Lost & Found.

e) Profesorado: El tutelaje on line por parte de EL CASCO está a cargo de profesionales con experiencia en el tema, en empresas y en lo académico.

f) Evaluación final y Título: Certificado del EL CASCO, EL CASCO EUROPA sobre capacitación específica en Departamento Pisos.

g) Inversión: € 80 Modalidad On line con Actividades a realizar en un tiempo aproximado de 35 hs. de trabajo real. Módulo temático de autogestión, compuesto de contenidos teóricos, Ejercicio Profesional y actividades de integración con asistencia de Tutorías docentes On Line.

22.- Composición de Menú

a) Conceptos sobre contenidos y Titulación: Todos los Cursos marca EL CASCO, esta diseñados para desarrollar la Normatización de ISO 9001/2000. Dado un establecimiento astronómico en funcionamiento, otorga las pautas para la confección de Menús y Cartas.

b) Dirigido a: Propietarios y administradores de restaurantes, profesionales asesores y Maîtres.

c) Módulos que componen el Curso: un solo Módulo.

d) Objetivos del Curso:

- Este curso permite a los asistentes adquirir conocimientos para la confección de diferentes Cartas y Menús



e) Profesorado: El tutelaje on line por parte de EL CASCO está a cargo de profesionales con experiencia en el tema, en empresas y en lo académico.

f) Evaluación final y Título: La evaluación final será obtenida con el cumplimiento de los objetivos desarrollados.

g) Inversión: € 80 Modalidad On line con Actividades a realizar y Tutorías en un tiempo aproximado de 40 hs. de trabajo real.

h) Salida Laboral: Para el micro emprendedor o el profesional que asesora dichos emprendimientos.

23.- Recepcionista de Hotel

a) Conceptos sobre contenidos y Titulación: Una manera de hacer que los clientes se sientan satisfechos por el servicio recibido en el hotel. El curso, desarrolla en los Recepcionistas, un estilo verdaderamente superior y profesional de relacionarse con el cliente, haciendo que cada horario laboral sea agradable para las personas que lo cursan.

b) Dirigido a: Personas con perfil de servicio o de interés a la capacitación en el área. Este Curso está pensado para facilitar la capacitación de Brigadas en una empresa de servicios hoteleros.

c) Temario que compone el Curso:

- **Departamentalización.**
- **Reservas, Habitaciones.**
- **Tareas de Mostrador y Facturación.**
- **Caja Recepción - Servicio de Conserjería.**
- **Información y Recursos Turísticos.**

d) Objetivos del Curso:

- Conocer internamente los diferentes departamentos y organización funcional del Hotel.
- Manejar técnicas y roles operativos para aplicar nuevas estrategias logrando la satisfacción del pasajero.

El alto nivel de competitividad existente en los servicios de hospitalidad exige motivar a las personas de Front Desk y a entregarles las herramientas para que incrementen los niveles de Satisfacción y Venta. Mediante el análisis del Ciclo de Servicio al Cliente y de los Factores Críticos que influyen en la entrega del Servicio y Venta, los participantes adquieren las herramientas y conocen las actitudes necesarias para determinar las expectativas y necesidades de los Clientes/Huéspedes y para aprovechar oportunidades de superar estas expectativas e incrementar las ventas.

e) Profesorado: El tutelaje on line por parte de EL CASCO está a cargo de profesionales con experiencia en el tema, en empresas y en lo académico.

f) Evaluación final y Título: Certificado del EL CASCO, EL CASCO EUROPA sobre capacitación específica en Recepción Hotelera.

g) Inversión: € 80 Modalidad On line con Actividades a realizar en un tiempo aproximado de 35 hs. de trabajo real.

Seminarios Técnicos para Periodistas Especializados en Turismo

24.- Metodología estadística para la comunicación

Objetivos

Realizar una presentación del Sistema Estadístico del Turismo (indicadores estructurales y coyunturales, desde las ópticas de la oferta y la demanda).

Contenido

Análisis de los indicadores de la oferta y la demanda, profundizando en las operaciones estadísticas más recientes desarrolladas en materia de turismo, fundamentalmente el alojamiento privado de uso turístico, la estimación del gasto turístico como uno de los inputs de la rúbrica Viajes y Turismo de la Balanza de Pagos y la Cuenta Satélite de Turismo, así como los indicadores de precios e ingresos turísticos.

La investigación turística requiere en la actualidad un considerable rigor metodológico. Este Seminario presenta temas claves para la adquisición de know-how turístico, desde la metodología de las cuentas satélites hasta la preparación y gestión de estructuras de información estadística del turismo en un país, pasando por los índices de precios turísticos o las medidas de Impactos/Sustentabilidad. Imprescindible para la investigación y el desarrollo de estrategias en turismo, así como para la formación de profesionales de la comunicación.

Taller de trabajo práctico personalizado

Total estimado: 15 horas

25.- Imagen, Marca y Calidad Total en las Empresas Turísticas

Objetivos:



- Manejar la imagen de la marca como memoria de los servicios que comercializamos.
- Conocer acerca de la Calidad Total (ISO) en Empresas de Turismo y Hotelería.

En un proceso de creciente globalización como el actual, las empresas compiten con otras similares para atraer la mayor cantidad de clientes. Además, la prioridad que adquieren los objetivos económicos tiene importantes efectos sobre la Sustentabilidad Empresarial.

En este contexto, la aplicación del marketing puede tener mucha utilidad. ¿Cómo se construye y comunica la imagen de marca de las empresas? ¿Qué influencia tiene esta imagen en los turistas y en los residentes? ¿Qué novedades aportan las nuevas tecnologías?.

Para construir y comunicar la imagen de marca de la empresa, la comunicación sola no basta, hay que coordinarla con acciones nuevas e imaginativas.

- Los antecedentes de la imagen: cultura y misión de la organización.
- La identidad en las Organizaciones.
- Proceso de formación de la imagen perceptual.
- Sobre quien actúa: los públicos.
- Calidad Total en Hotelería y Turismo (Normas ISO).

Tiempo estimado: 24 horas.

Taller de trabajo práctico personalizado

26.- Marketing Turístico

Objetivos:

- A partir de las características del fenómeno turístico, conocer y aprender el uso de herramientas de comunicación para la gestión de venta de los distintos servicios turísticos.
- Manejar pautas y estrategias de calidad de los procesos de promoción, facilitando la integración de productos y comercialización: empresarios turísticos locales, comunicadores sociales, operadores de turismo y empresas de transporte.

Cada participante trabajará desarrollando estrategias para la gestión de venta de su propio emprendimiento, en donde los conocimientos vertidos se aplicarán en cada caso específico a manera de consultoría, con la asistencia directa del docente, en función de las características propias de la región en que se producen.

- **Fenómeno Turístico**
- **Marketing y Desmarketing**
- **Segmentación de Mercado – Variables cualitativas**
- **Promoción y publicidad de Productos Turísticos**

Tiempo estimado: 48 horas

Taller de trabajo práctico personalizado

27.- Atención al Cliente, Parámetros de la Calidad del servicio

Objetivos:

- Conocer la organización de procesos de calidad y métodos en la empresa con procedimientos pensados para que el cliente interno se sienta satisfecho e integrado.

Gran parte de los puestos de una empresa trabajan para dar el mejor resultado al cliente externo que ha solicitado el servicio o producto. Para dar una imagen de calidad, es evidente que se ha de trabajar también con calidad y una buena comunicación interna.

- La empresa: estrategia y liderazgo.
- Normas de Calidad - Procedimientos
- Técnicas de negociación.
- El cliente interno satisfecho.

Tiempo estimado: 48 horas

Taller de trabajo práctico personalizado

28.- Conciencia Turística - Negocio Turístico

Objetivos:

- Crear la oportunidad para discutir técnicamente y con perspectiva global, las situaciones complejas de la actividad turística que se desarrollan en el mundo actual.

Se espera que el cursante utilice conocimientos básicos de las causas y efectos de los acontecimientos del sector, herramientas de evaluación socio-económicas y de planificación, para la toma de decisiones sobre la implementación de políticas específicas, en los distintos niveles, públicas y privadas, integrando así las diferentes áreas que mejoran la actividad turística.

- Actividad Turística y Conciencia
- Comportamiento del Consumidor
- Tendencias del Turismo

Tiempo estimado: 48 horas

Taller de trabajo práctico personalizado

29.- Introducción a los Conceptos de Desarrollo Sustentable del Turismo

Objetivos:



- Que el participante del Taller reconozca deberes y derechos del Desarrollo Local y Regional
Los objetivos del Desarrollo Sustentable contribuyen a contrarrestar los trastornos ocasionados por algunos factores de las sociedades industrializadas. Es una alternativa a la crisis global. Es una actitud de vida.

Incorpora en forma integral conceptos como: respeto al entorno, uso racional de la energía, ahorro de agua, manejo integral de desechos líquidos y sólidos, industrialización y modulación en sitio, confort, seguridad, sanidad y calidad de uso. En suma, reducción sustancial en los costos y mejoramiento en la calidad de vida, mediante un uso racional y ambiental de los recursos incorporados.

- Principios fundamentales del Desarrollo Sustentable
- Factores e Impactos - Alternativas
- Las claves que hacen posible al D. S.

Tiempo estimado: 24 horas

Taller de trabajo práctico personalizado

OTraSyt - Universidad de Córdoba

30.- Cómo Organizar Pequeños Negocios

31.- Administración de PyMes

32.- Organización de Congresos

Seminarios Técnicos

33.- Capacitación de Consultores en Turismo (Organización Mundial del Turismo)

Validez Internacional (Presencial)

a) Conceptos sobre contenidos y Titulación: Curso dictado solo bajo la modalidad presencial con tutorías on line. Su importancia se refleja en la acreditación de la OMT y el dictado en Panamá (IPAT), Ecuador (Univ. De Guayaquil), Chile (Sinergy), Uruguay (ICETE) y en Brasil (UNOESC - Joaçava, Santa Catarina, CSTH - Florianópolis, FUNDATEC - Porto Alegre, SENAC-RS. Porto Alegre).

b) Dirigido a:

Profesionales o Técnicos de Organizaciones Turísticas
Profesionales o Técnicos de Organizaciones Agropecuarias relacionadas al turismo rural
Profesionales o Técnicos de Empresas de Consultorías
Profesionales o Técnicos Independientes que desempeñen funciones de consultores en el ámbito turístico

c) Módulos que componen el Curso:

- Cultura organizacional, Comportamiento organizacional, Comunicación organizacional.
- Rol del Consultor, Habilidades Personales de Consultoría, Feed back.
- Habilidades Interpersonales de Consultoría, Gestión de equipos de Producción Turística.
- Habilidades Técnicas de Consultoría.
- Gestión de Calidad, Compromiso profesional, Consultoría Técnica y nuevas tecnologías.

d) Objetivos del Curso: Capacitar a profesionales (Modalidad Presencial) para que estén en condiciones de aplicar conceptos principios, técnicas organizacionales de gestión y desarrollo en un proceso de consultoría en turismo, asumiendo el correspondiente rol y poniendo en manifiesto sus habilidades personales e interpersonales.

e) Profesorado: Este Curso esta dictado por la Lic. Adriana Ruesch profesional de EL CASCO con experiencia internacional conjuntamente con el [Docente Master Luis G. Patrucco](#) Acreditado por la Organización Mundial de Turismo.

f) Evaluación final y Título:

Con aprendizaje práctico a través del ejercicio mismo de la consultoría, apoyando este aprendizaje con un proceso de capacitación y entrenamiento de herramientas y potenciación de habilidades, para que asuman, el rol de CONSULTORES dentro del área de la Planificación y Gestión del Turismo.

g) Inversión: 60 hs. Presenciales y tutorías on line con un costo total de € 400 (con un mínimo de 15 y un máximo de 25 alumnos)

h) Salida Laboral: Esta iniciativa ha surgido como una viva respuesta a la necesidad de contar con profesionales debidamente capacitados que asuman el rol de Consultores con propiedad dentro del área de la Planificación y Gestión del Turismo si en verdad se quiere abordar con seriedad diversas temáticas específicas que conlleven a incorporar a la actividad turística como una actividad que se ofrezca en equilibrio con las demás actividades económicas en un mundo integrado de desarrollo.

34.- "Desarrollo y Comercialización de Productos Turísticos" Gestión de Valor del Producto Turístico.

(Organización Mundial del Turismo) Validez Internacional - Presencial)

a) Conceptos sobre contenidos y Titulación: Este curso está adaptado para atender las necesidades del desarrollo turístico municipal y regional, teniendo como origen el Plan de Competitividad Turística de México, desarrollado por la OMT, Organización Mundial del Turismo por la cual estamos certificados.

b) Dirigido a:



Profesionales o Técnicos de Organizaciones Turísticas
Profesionales o Técnicos de Organizaciones Agropecuarias relacionadas al turismo rural
Profesionales o Técnicos de Empresas de Consultorías
Profesionales o Técnicos Independientes que desempeñen funciones de consultores en el ámbito turístico

c) Módulos que componen el Curso:

1. ¿Por qué es importante el desarrollo de producto?
 2. Niveles de desarrollo de producto
 3. Identificación de oportunidades para nuevos negocios
 4. Definición de una estrategia de productos/ mercados
 5. Directrices para estructurar nuevos productos
 6. Los actores del desarrollo de producto
- Tendencias del mercado
Tendencias de la demanda turística

d) Objetivos del Curso: Capacitar a profesionales (Modalidad Presencial) para que estén en condiciones de aplicar conceptos principios, técnicas organizacionales de gestión y desarrollo en un proceso de consultoría en turismo, asumiendo el correspondiente rol y poniendo en manifiesto sus habilidades personales e interpersonales.

e) Profesorado: Este Curso esta dictado por la Lic. Adriana Ruesch profesional de EL CASCO con experiencia internacional conjuntamente con el [Docente Master Luis G. Patrucco](#) Acreditado por la Organización Mundial de Turismo.

f) Evaluación final y Título:

Con aprendizaje práctico a través del ejercicio mismo de la consultoría, apoyando este aprendizaje con un proceso de capacitación y entrenamiento de herramientas y potenciación de habilidades, para la capacitación específica en la **GESTIÓN DE VALOR DEL PRODUCTO TURÍSTICO** en un desarrollo comercial turístico (OMT).

g) Inversión: 32 horas/aula a realizarse en 4 días seguidos en horario de mañana y tarde o tarde y noche (8 horas c/u.) más Módulo de Tutoría on line por un año para los participantes. €180 (U\$S 180) Modalidad Presencial con Actividades a realizar en taller

h) Salida Laboral:

Esta iniciativa ha surgido como una viva respuesta a la necesidad de contar con profesionales debidamente capacitados que asuman el rol de Consultores con propiedad dentro del área de la Planificación y Gestión del Turismo si en verdad se quiere abordar con seriedad diversas temáticas específicas que conlleven a incorporar a la actividad turística como una actividad que se ofrezca en equilibrio con las demás actividades económicas en un mundo integrado de desarrollo.

35.- Imagen y Marca de las Empresas Turísticas

OBJETIVOS:

- Saber establecer la imagen de la Empresa para construir una marca permanente.
- Manejar la imagen de la marca como memoria de los servicios que comercializamos.

En un proceso de creciente globalización como el actual, las empresas compiten con otras similares para atraer la mayor cantidad de clientes. En este contexto, la aplicación del marketing puede tener mucha utilidad. ¿Cómo se construye y comunica la imagen de marca de las empresas? ¿Qué influencia tiene esta imagen en los turistas y en los residentes? ¿Qué novedades aportan las nuevas tecnologías?. Para construir y comunicar la imagen de marca de la empresa, la publicidad sola no basta, hay que coordinarla con nuevas acciones.

- **Los antecedentes de la imagen: cultura y misión de la organización.**
- **La identidad en las Organizaciones.**
- **Proceso de formación de la imagen percibida.**
- **Sobre quién actúa: los públicos.**
- **Transformación de la identidad en imagen como soporte de la marca.**

INVERSIÓN: Módulo temático de autogestión, compuesto de contenidos teóricos, Ejercicio Profesional y actividades de integración con asistencia de Tutorías docentes On Line. Valor de € 80.- a realizar en un tiempo aproximado de 45 hs. de trabajo real

36.- Informantes y Recepcionistas Municipales

OBJETIVOS:

- Conocer las técnicas y los procedimientos para recibir e informar con eficiencia y eficacia al turista en la comunidad receptora, **aportando a la marca, imagen e identidad de la Localidad como Destino Turístico.**
 - **Lenguaje Técnico turístico.**
 - **Comunicación y dinámica de grupos, patrimonio popular, cultura y tradiciones.**
 - **Prácticas de guía de ruta y atención al público.**



- **Conocimiento de la ciudad, prácticas de guía turístico local.**
- **Taller de comunicación. Exposiciones orales.**

Inversión: € 80 Modalidad Presencial con Asistencia de Tutorías docentes de Actividades a realizar en un tiempo aproximado de 35 hs. de trabajo real.

37.- Promoción y Ventas

OBJETIVOS

▪ Conocer los diferentes sistemas de ventas, su administración, estrategias y técnicas de negociación. El ambiente de negocios exige nuevas maneras de resolver los problemas a los clientes, de desarrollar los negocios, de encontrar el éxito. Hoy los vendedores piensan y actúan posicionados desde otro lugar. Necesitan de organizaciones de ventas en las cuales cada uno de los empleados participe en el equipo de ventas.

- **Conocimiento e incorporación del producto o servicio.**
- **Comunicación y publicidad a invertir. Tipos de remuneraciones.**
- **Fuerza y presencia en la plaza.**
- **Tecnologías disponibles – Planillas.**
- **Marketing y Merchandising.**
- **Perfil del Vendedor.**

Inversión: €180 Modalidad On line con Actividades a realizar en un tiempo aproximado de 45 hs. de trabajo real.

38.- El Cliente Niño

Objetivos

- Comprender la importancia del tratamiento especial de los pequeños turistas en el bienestar de su estancia, reconociendo las necesidades de los niños y su satisfacción.
- Reconocer y aplicar técnicas de puericultura.

La animación permite el Autodescubrimiento y crea las condiciones para que cada individuo se conozca a sí mismo a través de las actividades que desarrolla; facilita la Interrelación; desarrolla la Creatividad del individuo y aumenta su satisfacción al encontrarse con una variedad de actividades que le permiten aprovechar inteligentemente su tiempo libre.

- **Psicología del Niño.**
- **Necesidades primarias y secundarias.**
- **La actividad física y la recreación en Turismo.**

Inversión: €180 Modalidad On line con Actividades y Tutorías a realizar en un tiempo aproximado de 45 hs. de trabajo real.

39.- Atención al cliente

OBJETIVOS:

- Conocer la organización de procesos de Calidad y métodos utilizados en la empresa turístico-hotelerá privada o pública, con procedimientos pensados para que tanto el **cliente interno como externo** se sientan satisfechos e integrados.

El presente trabajo de investigación es un tema de gran interés para todos los estudiantes, empresarios y público en general; en la actualidad las empresas dan más interés en la administración de cómo debemos dirigir, administrar los recursos económicos, humanos y materiales, dejando **inadvertido el servicio al cliente** y que cada día nos preocupamos en crecer pero no tomamos conciencia de cómo nuestra competencia está creciendo y está incrementando su cartera de clientes debido al **buen servicio y atención**; para determinar cuáles servicios son los que el cliente demanda se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer y ver que estrategias y técnicas utilizaremos.

Este trabajo es el fruto de una profunda reflexión sobre la conveniencia de aprovechar los conocimientos enfocándolos a la Calidad en el proceso de la globalización.

- **La empresa: estrategia y liderazgo.**
- **Normas de Calidad - Procedimientos.**
- **Parámetros de Calidad.**
- **Tipología de Clientes - Técnicas de negociación.**
- **El cliente interno/externo satisfecho.**

Módulo temático de autogestión, compuesto de contenidos teóricos, Ejercicio Profesional y actividades de integración con asistencia de Tutorías docentes On Line.



Inversión: €180 Modalidad On line con Actividades a realizar en un tiempo aproximado de 45 hs. de trabajo real.

40.- Técnicas de Negociación

“Los hombres razonables se adaptan al mundo. Los hombres insensatos hacen que el mundo se adapte a ellos. Por eso el progreso depende de hombres insensatos.” GEORGE BERNARD SHAW

Actitudes para consensuar

- **Perfiles. Tipos y actitudes.**
- **Calidad Total en la Negociación.**
- **Negociación y escenario.**
- **Comunicación Gestual.**
- **Administración y Estilos de organización del tiempo.**
- **Roles de riesgo. El guión.**
- **El Cierre de la negociación.**

Curso/Taller de experiencia de negociación para la formación de equipos.

Modalidad Presencial con Actividades en equipo.

41.- Seguridad en Turismo y Hotel

En estudios de relevamiento, los visitantes informaron que la seguridad y la protección es el primer factor a tener en cuenta al seleccionar sus destinos.

- **Seguridad en la compra del Producto Turístico**
- **Seguridad en el Destino**
- **Seguridad Edilicia**
- **Seguridad en la Transportación**
- **Seguridad Alimentaria**
- **Seguros de Viajero**
- **Seguridad Laboral**
- **Rol de Catástrofes**

Inversión: €360 Modalidad On line con Actividades y Tutorías a realizar en un tiempo aproximado de 45/50 hs. de trabajo real.