



Las estrategias de enseñanza en las carreras de hospitalidad

¿Es posible enseñar la hospitalidad?
¿Las instituciones educativas dedicadas a brindar carreras que la contienen, tienen presente este aspecto central de la formación profesional de sus futuros egresados? ¿Hallamos en los establecimientos educativos, en la determinación de sus objetivos, misión, perfil de egresado o competencias de las carreras, alguna clara expresión respecto de la hospitalidad?

Es momento de empezar a dar respuestas sobre estos y otros interrogantes; y es también nuestra responsabilidad como docentes de la educación superior.

Realizando un recorrido por diversas presentaciones de las carreras de hospitalidad (Licenciados en Turismo, Licenciados en Hotelería, Guías Universitarios de Turismo, etc.), ofrecidas en las web oficiales de cada institución, advertimos que los aspectos técnicos, comerciales, de investigación, planificación, capacidades de liderazgo y toma de decisiones, se hayan definidos con mucha precisión; incluso, con detalles respecto de la formación teórico-práctica que se brinda para alcanzar esas capacidades. Sin embargo,

poco, y nada en algunas ocasiones, se mencionan en referencia a los aspectos más sensibles y necesarios para la formación de un profesional en turismo, aquellos que harán la diferencia a la hora de incorporarse al mundo laboral. Presentamos algunos ejemplos positivos al respecto:

“...debido a que está directamente relacionado con el turista, por lo tanto es el encargado no sólo de guiar y coordinar a los turistas-de cualquier procedencia-, sino que está capacitado para resolver sobre las necesidades de los mismos, ...”¹

“Desde lo personal: formar profesionales respetuosos de la ética, la libertad y los valores en los que se sustenta la existencia humana. De la misma manera, formar individuos que no sólo sobresalgan por sus aptitudes personales, sino también por su deseo de alcanzar objetivos cada vez más elevados en sus propias actitudes y conocimientos”²

“Formamos profesionales con sólida madurez en la concepción del negocio hotelero. Su proyección está impulsada

a través de principios y valores que refuerzan los ángulos más sensibles de la gestión comercial y la administración de los recursos humanos. Honestidad, pro-actividad, creatividad y empatía con las necesidades del cliente, ...”³

“...el Técnico Superior Guía de Turismo tendrá las competencias necesarias para desempeñarse eficientemente en actividades relacionadas a la atención al Turista, ...”⁴

Llamamos aspectos sensibles a todos los que responden a la hospitalidad: la vocación de servicio, la comprensión exacta de la importancia y el alcance de las tareas en cualquier nivel de servicio en la satisfacción del “cliente”, la capacidad de reflexionar siempre, y ante cada decisión, ya sea en la planificación, la gestión o la ejecución, respecto de las consecuencias y el impacto que tendrá no sólo sobre la “población turística” sino, específicamente sobre “el turista” (un ser humano con su particular complejidad, deseos y expectativas).

En un mundo cada vez más globalizado

1 web oficial UAI - Guía Universitario de Turismo - Perfil Profesional.

2 web oficial UdeMM - Objetivos.

3 web oficial La Suisse - CEPEC - Hotelería.

4 web oficial La Suisse - CEPEC - Técnico Superior guía de turismo.

y tecnológico, hay algunas necesidades que, afortunadamente, no se satisfacen tocando un botón, una pantalla o el teclado de una computadora. La cordialidad, la calidez, la buena predisposición hacia las inquietudes que pueda tener el “ser humano turista” no están en ningún programa, no son aplicaciones que puedan “bajarse” al celular, ni a ningún otro producto tecnológico.

Estas necesidades y su satisfacción, radican en el interior del ser humano; en sus pensamientos, sentimientos y emociones; estos, deberán guiar las acciones y actitudes de las personas y ser el sustrato sobre el cual, se edificarán los emprendimientos de toda índole (social, comercial, solidario, etc.)

Este es el punto de partida para las estrategias de enseñanza que debemos diseñar y aplicar para estas carreras tan particulares, dedicadas a generar negocios sustentados en el ocio.

Pero ¿por dónde empezar? ¿Cómo precisar qué y cómo debe enseñarse? ¿De qué forma podremos asegurarnos que los estudiantes han aprendido sobre la hospitalidad como se aprenden otros conceptos y habilidades más fácilmente mensurables?

En lo personal, considero que este aspecto de la educación profesional no ha sido abordado ni resuelto (y dada la naturaleza humana, nunca terminará de resolverse, pero debemos aspirar a aproximarnos cada vez más al horizonte de lo deseable) no por indiferencia, desconsideración o desconocimiento sobre esta temática por parte de las instituciones, sino por la complejidad que significa encarar en forma sistemática un aprendizaje que permita el reconocimiento de las aptitudes y cualidades personales para profesionales al servicio del ocio, la incorporación de las actitudes y la necesidad de “trabajar sobre uno mismo” cuando se sabe que durante el tiempo de desempeño laboral, cada persona es “un sujeto al servicio de otros”.

Deberíamos comenzar por definir el

concepto de aquello de pretendemos enseñar: La Hospitalidad

El Diccionario de la Real Academia Española presenta 3 acepciones respecto de la hospitalidad:

1. f. Virtud que se ejercita con peregrinos, menesterosos y desvalidos, recogiendo y prestándoles la debida asistencia a sus necesidades.
- 2.f. Buena acogida y recibimiento que se hace a los extranjeros o visitantes
- 3.f. Estancia de los enfermos en el hospital.

Una definición directamente vinculada con el turismo la define como “Actividad que consiste en servir al huésped con cortesía y calidez. Recepción y trato amistoso a extranjeros”⁵

Otra definición expresa que “La hospitalidad es una virtud o cualidad que consiste en tratar bien, con amabilidad, al prójimo.....contempla la asistencia y la atención de todo aquel que necesita algo”⁶

Podemos a partir de todas estas definiciones, establecer características básicas referidas a la hospitalidad, y específicamente a la hospitalidad turística.

Virtud / cualidad

Si en relación a estos términos, nos limitamos a considerar que sólo son aspectos innatos, algo dado que reside en la naturaleza, psíquica/emocional, un don, todo nuestro análisis sería inútil.

Actividad / acción

Por el contrario, si tenemos en cuenta el aspecto centrado en la actividad/acción, entonces podemos expresar que la educación tiene grandes posibilidades de intervenir; de generar actitudes

5 *Diccionario de Turismo. Hotelería y Transportes*, Wallingre/Toyos - Ediciones Universidad del Salvador, Buenos Aires - Argentina 2010.

6 www.definicion.de

y hábitos vinculados a la hospitalidad.

Enfermos / extranjeros / visitantes

Todos estos términos, salvando las distancias, aluden a personas “fragilizadas circunstancialmente”, ya sea por su condición en sí, o por encontrarse en un lugar diferente, desconocido, ya sea por su paisaje, su cultura, etc., careciendo de los conocimientos necesarios para desenvolverse con soltura (idioma, costumbres, información, etc.)

Se plantea entonces, otro de los aspectos de la hospitalidad

Servicio / asistencia / acogida / atención / ayuda

Estos términos refieren a focalizar nuestras acciones ubicando como objetivo central, la NECESIDAD DE LOS OTROS.

Si bien es cierto que las carreras de la hospitalidad, poseen un plan de estudios estructurado a partir de asignaturas muy diversas y de campos del saber absolutamente dispares (estadística, marketing, historia, geografía, patrimonio, organización y gestión de operadores de turismo, organización y gestión de alojamientos turísticos, economía, psicología, introducción al turismo, etc.) es innegable que la mayoría de ellas está atravesada por la necesidad de incluir contenidos de hospitalidad.

Dada la diversidad, no podemos entonces establecer una única estrategia aplicable a todas las asignaturas, aún cuando sea un único concepto el que deseamos enseñar o transmitir. Ni siquiera determinar una sola estrategia por asignatura. La variabilidad, la adaptación y el cambio son la clave para el denominado “Aprendizaje Activo” que, a mi entender, es el único que nos acerca a la posibilidad de enseñar contenidos con una impronta en la hospitalidad.

El Aprendizaje Activo es una logística de enseñanza-aprendizaje cuyo

diseño e implementación se centra en el alumno al promover su participación y reflexión continua a través de actividades que promueven el diálogo, la colaboración, el desarrollo y construcción de conocimientos, así como habilidades y actitudes.

Las actividades del Aprendizaje Activo se caracterizan por ser motivadoras y retadoras, orientadas a profundizar en el conocimiento, además de desarrollar en los alumnos las habilidades de búsqueda, análisis y síntesis de la información, y promover una adaptación activa a la solución de problemas.

Se caracteriza por actividades muy bien estructuradas y que representan desafíos, con la suficiente flexibilidad para adaptarlas a las características del grupo de aprendizaje e incluso a nivel individual.

Un profesor es promotor de un aprendizaje activo cuando transforma a sus alumnos en agentes activos de su propio aprendizaje, donde además, se fomente el desarrollo del pensamiento crítico.⁷

Se dice que cuando una persona viaja por placer/ocio "Hace Turismo". Esto implica una actividad vinculada en gran medida con lo intangible; Una experiencia, una vivencia, un tiempo (que como todo tiempo no se repite, no se puede acumular, ni tampoco volverlo atrás) vivido y pensado para disfrutar.

Y este tiempo será el campo laboral de los egresados en las carreras de hospitalidad, con todas las características particulares que este tiempo posee: único, irrepetible, placentero, memorable; en síntesis, una grata experiencia.

Consideramos que la mejor manera de enseñar a "crear experiencias", es transitando experiencias similares a las que en el futuro deberán ser objeto de trabajo.

El turismo, desde el punto de vista profesional, es una actividad en la que no basta poseer conocimientos técnicos, culturales, etc. También, y de suma

importancia, es el modo de aplicación de esos conocimientos.

El cómo, el modo, la forma en que se combinan y complementan junto con la actitud frente al turista, claramente distingue a un profesional responsable que busca constantemente la excelencia, de otro, que no lo es.

Teniendo en cuenta que formar futuros profesionales con las características mencionadas anteriormente, es nuestra misión como educadores, será entonces necesario articular objetivos con estrategias de enseñanza adecuadas que permitan al egresado desarrollar su carrera de acuerdo a sus características personales, teniendo siempre como base y punto de partida a la hospitalidad.

En primer lugar, habrá que considerar a la hospitalidad como contenido procedimental implícito vinculado a contenidos conceptuales y procedimentales de un gran número de asignaturas de las carreras ya mencionadas. Sabemos que procedimental es aquel objetivo referido a las habilidades, los modos y las formas más eficientes de realizar una gestión.

Teniendo en cuenta, que el Turismo es un fenómeno eminentemente humano (los animales no "hacen turismo") la articulación más apropiada para este contenido implícito, que es la hospitalidad, será con las estrategias para el desarrollo de habilidades y las referidas al aprendizaje emocional.

En este sentido, tomaremos como guía los conceptos desarrollados por Mel Silberman. A partir de allí seleccionaremos las estrategias que consideramos más convenientes para las carreras de turismo, y adecuaremos cada una ellas o los objetivos específicos de aquellas asignaturas que están "atravesadas" por la hospitalidad.

Estrategias para el desarrollo de habilidades

"En la actualidad, uno de los principales objetivos de la educación es la adquisición para el mercado laboral

moderno. Existen aptitudes técnicas como la redacción y la computación, y aptitudes no técnicas como la capacidad de escuchar con atención y hablar con claridad. Cuando los alumnos de esfuerzan por aprender nuevas habilidades y mejorar las existentes, necesitan practicarlas efectivamente y obtener una buena respuesta del docente..."⁸

Las siguientes estrategias representan distintas maneras de desarrollar habilidades. En particular describen maneras de efectuar dramatizaciones. Hemos elegido algunas de las que consideramos más adecuadas, respaldando nuestra elección con ejemplos concretos de aplicación.

Observación y feed back activos

Dos Alumnos (convocados voluntariamente) realizan una dramatización sobre alguna circunstancia. Sus compañeros la observan y a partir de conocimientos y consideraciones específicas, señalan con determinados gestos pautados previamente (levantar los brazos, aplaudir, etc.) los aciertos y errores de los "actores" mientras se desarrolla la dramatización. El docente, a su vez, se reserva la posibilidad de detener la escena (con un silbato por ejemplo) y "congelarla" para realizar algún comentario pertinente.

Esta ejercitación puede complementarse con la filmación de la misma, a los efectos de realizar con los alumnos un análisis posterior.

Daremos algunos ejemplos concretos de contenidos donde es aplicable esta estrategia para su aprendizaje:

- 1) Toma de Reserva de cualquier servicio turístico (alojamiento, excursión, traslados, etc.)
- 2) Atención al huésped durante el procedimiento de check in/

8 *Aprendizaje Activo - 101 estrategias para enseñar cualquier materia*, Mel Silberman. Editorial Troquel, Buenos Aires - Argentina 1998.

7 <http://micampus.csf.itesm.mx/rzmcm/>

check out en la Recepción de un Hotel.

- 3) Atención al visitante, brindándole información en Centros de Información Turística.

Dramatizaciones que no representan ninguna amenaza

A los efectos de que los alumnos no se sientan tan expuestos dentro de su grupo de compañeros, el docente toma el “papel protagónico”. La clase se encarga de dar respuestas y de la dirección del argumento.

Daremos algunos ejemplos concretos de contenidos donde es aplicable esta estrategia para su aprendizaje:

- 1) Funciones y Tareas del Bell Boy en un hotel.
- 2) Procedimiento del personal de Receptivo de un operador turístico en el lugar a visitar (búsqueda de pasajeros en aeropuerto/puerto y control de llegada de los mismos, indicaciones del programa de actividades, informaciones, recomendaciones, traslado del turista hasta su alojamiento y verificación de la reserva efectuada para el mismo).
- 3) Manejo de situaciones con pasajeros/huéspedes enojados

En general, esta estrategia es aplicable para enseñar “conductas deseadas”.

Dramatización triple

Esta estrategia consiste en armar grupos de 4 alumnos. Uno de ellos tendrá asignado un personaje fijo y los otros tres interpretarán personajes que ingresaran de a uno y por turnos (estos alumnos estarán fuera del aula y una vez que ingresen no volverán al lugar de encuentro para no influenciar la actuación del o los siguientes al momento de “jugar” la escena.

Cada uno de los ingresantes se le asignará 3 minutos para que desarrolle la dramatización, observados por toda la clase.

Luego se comparan los 3 estilos en un debate moderado por el docente

Brindamos a continuación ejemplos concretos de contenidos donde es aplicable esta estrategia para su aprendizaje:

- 1) Comportamiento frente a las consultas, inquietudes, necesidades o reclamos del pasajero/huésped/visitante, cuando no es la función específica del puesto.
- 2) Comportamiento y actitud hacia los compañeros y superiores a los efectos de brindar el mejor servicio posible al cliente.

Roles rotativos

Consiste en armar equipos de 3 alumnos. Cada equipo escribirá un argumento para que sea interpretado por otro de los grupos. Los integrantes de cada equipo asumirán por turnos los tres roles asignados, por lo cual, finalizada la ronda, todos habrán tenido la oportunidad de interpretar los 3 personajes. Durante la dramatización, cada equipo será observado por el resto de los compañeros, quienes registrarán, de forma individual, en una planilla de observación, partiendo de determinados criterios, cómo se ha desarrollado la situación planteada a cada equipo

Esta estrategia es muy apropiada para la dramatización de situaciones reales. Se sugiere que tanto los argumentos, como las planillas para el observador, sean preparados por el docente.

Ofrecemos algunos ejemplos concretos de contenidos donde es aplicable esta estrategia para su aprendizaje:

- 1) Comunicación interdepartamental: Procedimientos de resolución para problemas que implican a varias áreas de trabajo (Ej. En un hotel, Sectores de Recepción, Housekeeping y Mantenimiento).
- 2) Comunicación de decisiones en los distintos niveles de las organizaciones (Ej. En una

empresa de viajes y turismo, toma de decisiones e implementación de las mismas en los 3 niveles: institucional, intermedio y operacional).

- 3) Intermediación ante errores cometidos en el servicio entre quienes lo realizan y el cliente (pasajero/huésped/comensal).

Demostración silenciosa

Esta estrategia puede utilizarse para enseñar cómo realizar cualquier procedimiento, paso a paso. Los alumnos se agrupan en parejas, las cuales, observan por turno el procedimiento que realiza el docente. Luego conversan entre ellos sobre lo observado. Posteriormente los alumnos realizarán el procedimiento de acuerdo a lo interpretado. Los alumnos más adelantados, pueden convertirse en otros “demostradores silenciosos” A continuación presentamos algunos ejemplos concretos de contenidos donde es aplicable esta estrategia para su aprendizaje:

- 1) Manejo de sistemas Amadeus/Sabre (reservas aéreas)
- 2) Manejo de sistemas Fidelio/Opera (administración hotelera)
- 3) Armado de mesa buffet para desayuno/cena (Área de Restaurantes)
- 4) Procedimiento de limpieza y armado de las habitaciones (HouseKeeping)

Soy el...

Algunos alumnos asumen el rol de una persona que está aprendiendo un trabajo.

Estos estudiantes reciben un listado de tareas reales relacionadas con ese empleo/puesto, con poca instrucción previa. Estas tareas deberán ser realizadas por lo que “aprenden haciendo” Se forman equipos de 2 personas; uno será el empleado y el otro dará apoyo buscando información, ordenándola, etc.

Esta estrategia es aplicable para el aprendizaje de funciones y tareas de todos los puestos de trabajo en las áreas de servicios para el turismo y la hotelería.

Situaciones difíciles

Consiste en realizar un ejercicio dramático para practicar ciertas habilidades para enfrentar situaciones difíciles. Coloca a los alumnos en situaciones incómodas que deben resolver de alguna manera.

En primer lugar, hay que plantear una situación específica y explicar las circunstancias de la misma en detalle. Los compañeros intervienen poniendo en apuros a quien está como protagonista. Se sugiere para obtener mejores resultados, estimular el esfuerzo de quien está jugando el rol principal y sugerirle al grupo que ellos mismos elijan los “desafíos” (situaciones difíciles a actuar)

Algunas situaciones difíciles específicas del Turismo pueden ser:

- 1) Tener que negar información personal de un pasajero o huésped.
- 2) Tener que derivar a un huésped a otro hotel por la imposibilidad de alojarlo en el hotel reservado.
- 3) Atender a los pasajeros ante reclamos por cancelación de vuelo.
- 4) Atender un pasajero/huésped que ha perdido su equipaje.

Estrategias de aprendizaje emocional

“Las actividades de aprendizaje emocional permiten a los alumnos examinar sus sentimientos, valores y actitudes. Hasta los temas más técnicos llevan implícitos un territorio emotivo. Por ejemplo ¿de qué sirven los conocimientos informáticos si el alumno se siente ansioso o inseguro de sí mismo cuando usa la computadora? Las estrategias siguientes están diseñadas para tomar

conciencia de los sentimientos, valores y actitudes que acompañan a muchos temas de la enseñanza. Impulsan a los alumnos a examinar sus creencias y a preguntarse si están comprometidos con el aprendizaje de nuevas maneras de hacer las cosas”⁹

En todas las relaciones humanas (afectivas, laborales, etc.), es de esperar que al menos en algunas circunstancias, las personas seamos capaces de ponernos en el lugar del otro. Pero para que esta actitud tenga la posibilidad de florecer y arraigarse en el pensamiento y la conducta de los individuos, es necesario en primer lugar conocerse a sí mismo y sincerarnos con nuestra verdadera realidad emocional, como punto de partida para brindarse a los demás.

El Turismo es una actividad laboral en la que trabajamos directamente con y para las personas, ofreciendo nuestra propia persona como parte fundamental del servicio.

Por este motivo, considero fundamental incluir estrategias de aprendizaje emocional que acompañen al estudiante durante su formación.

A continuación, abordaremos algunas estrategias de aprendizaje emocional con ejemplos concretos respecto a cómo aplicarlas en la enseñanza del turismo y la hospitalidad.

Ver cómo es

Esta estrategia consiste en escoger un tipo de persona en determinada situación que se desee dar a conocer a los alumnos. Por ejemplo: Persona que proviene de una cultura diferente, personas con problemas de salud o capacidades diferentes, adultos mayores, etc. Cada alumno, ayudado por elementos, indumentarias, etc. simulará a la persona en esa situación y deben dar

⁹ *Aprendizaje Activo - 101 estrategias para enseñar cualquier materia*, Mel Silberman. Editorial Troquel, Buenos Aires - Argentina 1998.

respuesta como lo harían esos personajes que representan.

Posteriormente se les preguntará, ¿qué hubieran hecho ellos en esa situación? ¿Qué sintieron con la simulación? Estas y otras preguntas, permitirán analizar la experiencia de estar en el lugar de los otros. También permitirá identificar los desafíos que enfrentan ante personas y situaciones desconocidas.

Esta estrategia servirá para acompañar a contenidos de marketing, atención al cliente, estudio de mercado, planificación turística, etc. El turismo nos exige una permanente adaptación en la relación con personas de distintas culturas, religiones, idiomas, costumbres, etc. Ponerse en el lugar del otro, es una herramienta fundamental para esta exigencia de la profesión.

Cartelera de ranking

Se forman grupos de 4 a 6 estudiantes. Se entrega a cada grupo un listado de cualquier tipo de concepto con el que se quiera trabajar (Ej. Virtudes, Defectos, Problemas, etc.). También se entregarán cartones donde anotar cada concepto para que luego cada equipo arme su lista de prioridad (orden superior a inferior de importancia) y la coloque en la pizarra. Esto abrirá un debate entre las diferentes posiciones de cada grupo moderado por el docente e intentar un consenso que resulte el más adecuado para el desempeño profesional.

Esta estrategia servirá para acompañar a contenidos organización hotelera, planificación turística, ceremonial y protocolo, alimentos y bebidas, etc.

Autoevaluación activa

Se establece una lista de enunciados como por ejemplo:

Quiero un empleo que ... xxxx

Quiero un empleo que ... yyyy

Cada enunciado se coloca en la pizarra permitiendo que se pueda formar una fila bajo el mismo. Ante cada enunciado, los alumnos formarán fila bajo

el enunciado que coincida más con su pensamiento.

Luego se invita a los estudiantes a que expliquen el motivo de su decisión. El estudiante puede cambiar de fila si al rever sus motivos entiende que es otro el enunciado con el que más se identifica. También se pueden organizar conversaciones en cada grupo con el listado y también una reconsideración final de sus elecciones en forma privada de cada alumno por cada ítem. Esto replanteará y/o reforzará la vocación profesional del alumno. Nunca está demás, que en distintos momentos de la carrera nos preguntemos sobre nuestra vocación, no con la idea de que abandonemos los estudios, sino para ir construyendo y orientando el camino hacia nuestro futuro profesional. Todas las carreras, ofrecen diversas aplicaciones en lo laboral, y es bueno tenerlo presente durante la formación universitaria.

Esta estrategia servirá para acompañar a contenidos de administración de personal tales como definición de visión, misión y objetivos de una empresa, perfil profesional y psicoprofesiográfico en la selección de personal, etc.

También es aplicable para contenidos de planificación turística, diseño de producto, prácticas profesionales de todos los niveles y especialidades, etc. Es evidente que para la aplicación de todas las estrategias mencionadas es necesario estimular el trabajo en equipo, dado que gran parte del éxito de las mismas está directamente relacionada con la sinergia. Una de las estrategias específicas para promover la cooperación y la importancia de los beneficios de trabajar en equipo se denomina EL PODER DE DOS (Es decir, dos cabezas piensan mejor que una).

La estrategia consiste en plantear un cuestionamiento. En primer lugar se solicitará una respuesta individual; luego se solicitará otra respuesta elaborada en pareja que sea superadora de la anterior.

Finalmente se compararán las respuestas de todas las parejas; Se sugiere que la clase elija la mejor respuesta.

A modo de Conclusión

Retomando los interrogantes que planteamos al inicio de este trabajo, y luego del recorrido realizado, podemos afirmar que existen las herramientas adecuadas para afrontar sistemáticamente la enseñanza de la hospitalidad, articulándola en forma orgánica con las asignaturas de los diversos programas de estudio, que ofrecen las carreras comprometidas con esta temática.

Considero que para que ello ocurra, será necesario que se presenten tres condiciones fundamentales en forma simultánea:

1) Es necesario que la demanda laboral exija y valore tanto en el sector público como en el privado, habilidades de comunicación interpersonal sustentadas en lo emocional, más allá de lo técnico o específico de los puestos de trabajo.

2) Será también necesario, que las instituciones de formación profesional (Universidades, Institutos terciarios, etc.) entendiendo los requerimientos del mundo laboral, consideren imprescindible incorporar en su diseño curricular los contenidos de hospitalidad. Esta tarea deberá abordarse en forma interdisciplinaria y coordinada por los especialistas del caso (psicopedagogos, directores de carreras, directores de áreas, etc.) de acuerdo a la estructura de cada organización educativa y que cada una de ellas, desde el primer contacto con los aspirantes a ingresar, informen por todos los medios disponibles que esta es una característica primordial en las carreras, para que de ese modo, los interesados puedan evaluar si su vocación y aptitudes se corresponden con ese perfil profesional.

3) Finalmente, y para que todo lo mencionado anteriormente sea apreciable en acciones concretas, será necesario

que el estado, las empresas y las instituciones educativas, proyecten en forma conjunta los programas de pasantías en los que deberá quedar explicitado que se adquirirá experiencia en los aspectos sensibles de la hospitalidad y el turismo: Comunicación interpersonal, emocionalidad, cooperación y una atenta y permanente actitud de servicio.

Bibliografía Consultada

Aprendizaje Activo - 101 estrategias para enseñar cualquier materia, Mel Silberman. Editorial Troquel, Buenos Aires - Argentina 1998.

Estrategias de Aprendizaje Luz Amparo Sánchez

Fuente:

http://portales.puj.edu.co/didactica/Sitio_Monitores/Contenido/Documentos/Estrategiasaprendizaje/estrategias%20de%20aprendizaje.doc

IV SeminTUR - Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL Universidade de Caxias do Sul - Mestrado em Turismo Caxias do Sul, RS, Brasil - 7 e 8 de julho de 2006 Ambientes Educativos de Calidad para la Enseñanza del Turismo. Laura Peñalosa Suarez/ Ana Leticia Tamayo Salcedo, 2006.