

## Diplomado: Administración Hotelera

**DURACIÓN: 180 HORAS**

### ALCANCE DEL PROGRAMA:

La vigorosa evolución de las tendencias en el mercado de la hospitalidad, están marcando un nuevo ritmo en el diseño de las estrategias y en la operación de la hotelería. Estos cambios presentan fuertes exigencias de profesionalización y flexibilidad en la administración hotelera, cuyo primer requerimiento es: contar con personal dotado de talento y con el dominio de competencias de gestión para administrar y transformar un hotel, tanto en sus procesos internos, como en el grado de impacto que tienen con sus clientes.

Este Diplomado proporciona a los participantes los conocimientos y las habilidades fundamentales para ejercer, de manera práctica, actualizada y profesional, las decisiones y actividades que exige la gestión de un hotel, desde la perspectiva de las prácticas gerenciales, hasta el detalle de las operaciones que tienen lugar en un hotel.

Proporciona una visión actualizada de la industria de la hospitalidad y la manera como los hoteles deben transformar su operación para asegurar e incrementar su viabilidad como negocio.

### DIRIGIDO A:

- Profesionales de la administración en el sector del turismo que deseen abordar con profundidad y detalle los aspectos actuales que conforman la gestión de los hoteles.
- Profesionales de la administración de empresas y las finanzas que requieran conocer y dominar las variables de la administración de los hoteles para aplicar sus conocimientos a este ámbito empresarial.
- Egresados de carreras técnicas vinculadas al sector de la hospitalidad que deseen complementar y elevar sus conocimientos y habilidades de la administración de hoteles.
- Personal de empresas de hotelería que se encuentren en vías de profesionalizar sus sistemas de planeación y gestión administrativa.
- Emprendedores que hayan iniciado un negocio o que se encuentren desarrollando en proyecto empresarial vinculado al sector de la hospitalidad.
- Profesionales de la hotelería con expectativas de mantener actualizado su saber del negocio.
- Consultores y profesionales de la docencia cuyas actividades de asesoría y enseñanza requieran el conocimiento del negocio de la hotelería.

### BENEFICIOS:

#### Los participantes:

- Conocerán las tendencias contemporáneas del mercado de la hospitalidad y deducirán los procesos empresariales en la hotelería cuyo dominio es necesario para obtener los resultados de negocio esperados.
- Analizarán los elementos diferenciadores en el mercado de los servicios hoteleros y vincularán estas variables a la aplicación de metodologías y modelos profesionales de administración hotelera.



## Diplomado: Administración Hotelera

- Identificarán los aspectos más relevantes de la operación hotelera para su adecuada planeación, organización, ejecución y evaluación.
- Practicarán las herramientas de análisis básicas para la administración de la empresa hotelera.



## Diplomado: Administración Hotelera

### CONTENIDO TEMÁTICO

MÓDULO: LA INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD Y LA GESTIÓN HOTELERA (30 horas)

El participante *relacionará* las tendencias del mercado de la hospitalidad con el ejercicio profesional de la administración de los hoteles.

- **La Industria de la Hospitalidad**
- **Análisis cuantitativo**
- **Tipologías de turismo**
- **Tendencias**
  - **Ecoturismo**
  - **Turismo cultural**
  - **Turismo de negocios**
  - **Turismo de aventura**
  - **Turismo académico**
  - **Turismo religioso**
  - **Otras tendencias**
- **Tipos de hoteles**
- **Rol de la gerencia general de un hotel**
- **Estructuras organizacionales en los hoteles**
- **Los recursos humanos: elemento clave en la estrategia de negocio en hotelería**
  - **El proceso de recursos humanos en los hoteles**
  - **Eficacia en los resultados con los clientes**
  - **Eficiencia en la operación de los procesos internos**
  - **La formación de los recursos humanos**
  - **Motivación y reconocimiento**

MÓDULO: IMPACTO DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA INDUSTRIA HOTELERA (30 horas)

El participante *aplicará* técnicas y herramientas de análisis para diagnosticar y rediseñar la calidad del servicio a clientes de hoteles.

- **La estrategia de la diferenciación por servicio**
- **Cómo impacta el servicio en los resultados del negocio**
- **Conocimiento del cliente**
- **Necesidades, expectativas y deseos en los clientes**
- **Técnicas y herramientas de evaluación del servicio al cliente**
  - **Encuesta**
  - **Entrevista**



## Diplomado: Administración Hotelera

- Focus group
- Modelos de diseño y gestión del servicio al cliente
  - El ciclo del servicio y los momentos de la verdad
- Medición del servicio: técnicas de registro y uso de indicadores
- Estudio de caso: análisis, evaluación y diseño del servicio al cliente en un hotel

### MÓDULO: OPERACIÓN HOTELERA: ALOJAMIENTO Y SERVICIOS DE SOPORTE (30 horas)

El participante *analizará* los resultados de los procesos y actividades que integran la operación hotelera en alojamiento y servicios de soporte y *conocerá* herramientas conceptuales y tecnológicas para su adecuada gestión.

- El despliegue de la estrategia hacia las operaciones
- Las operaciones de alojamiento
  - Registro de entrada y bienvenida (check - in)
  - Gestión de la conserjería
  - Gestión y organización de las habitaciones (ama de llaves)
  - El servicio de lavandería
  - Las comunicaciones
  - El registro de salida (check-out)
  - Otras operaciones de alojamiento
  - Alojamiento: manejo de grupos
- Tecnología y herramientas para las operaciones de alojamiento
- Procesos de seguridad
- Limpieza y áreas públicas
- Procesos de mantenimiento
- Administración por procesos e indicadores de gestión
- Caso de estudio: análisis de las operaciones de un proceso de alojamiento

### MÓDULO: OPERACIÓN HOTELERA: ALIMENTOS Y BEBIDAS (30 horas)

El participante *analizará* los resultados de los procesos y actividades que integran la operación hotelera en alimentos y bebidas y *conocerá* herramientas conceptuales y tecnológicas para su adecuada gestión.

- Escenarios de impacto de las decisiones
- Tendencias generales en alimentos y bebidas
- La oferta gastronómica del hotel
- Las operaciones de alimentos y bebidas
  - Planificación de menús



## Diplomado: Administración Hotelera

- Gestión de bares, cafeterías y bufetes
- La atención al cliente en restaurante
- La producción en cocina
- Operaciones de cafetería y coctelería
- Compras y control de inventarios
- Los procesos de higiene en cocina
- El servicio a habitaciones (room service)
- Tecnologías y herramientas para las operaciones de alimentos y bebidas
- Procesos de limpieza y montaje
- Manejo de banquetes
- Administración por procesos e indicadores de gestión
- Caso de estudio: análisis de las operaciones de un proceso de alimentos y bebidas

### MÓDULO: ADMINISTRACIÓN Y CONTABILIDAD EN HOTELES (30 horas)

El participante *analizará* las principales variables de gestión administrativa, financiera y contable en el negocio hotelero

- Los modelos racionales de toma de decisiones
- La Administración de un hotel
- El proceso administrativo en la hotelería
  - Planeación
  - Organización
  - Ejecución y control de las operaciones
  - Evaluación
- Contraloría
  - Sistemas
  - Compras
  - Almacén
  - Auditoría nocturna
- Administración financiera y contable
  - Integración del Balance General
  - Cuentas por cobrar y cuentas por pagar
    - La clasificación de las cuentas en la hotelería
    - Mecánica contable en la hotelería
- Ejercicio de aplicación

### MÓDULO: MERCADOTECNIA Y COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS HOTELEROS (30 horas)

El participante *aplicará* técnicas y herramientas apropiadas para conocer la dinámica de los mercados de la hospitalidad, analizar las expectativas de los clientes, promover la oferta de servicios en los mercados y gestionar la comercialización a través de sus principales formatos de ejecución.



## Diplomado: Administración Hotelera

- La mercadotecnia en la Industria Hotelera
- Situación del mercado del turismo
- Segmentos de mercado
- Comportamiento del consumidor
- Cómo se integra un plan de mercado
- Estrategias de mercadotecnia en la Industria Hotelera
- Uso y efectividad de herramientas de penetración en mercados
- Cómo diferenciarse en el mercado del turismo
- Revenue management: establecimiento y negociación de tarifas
- Relaciones públicas
- Programas de fidelidad de clientes
- Negociación y manejo con operadores
- Manejo de grupos
- Cómo manejar la sobreventa
- Ejercicio de aplicación

