

Programa Ejecutivo en Gestión y Operación Hotelera



Streaming en vivo

Fundamentos

El Programa de posgrado en Gestión y Operación Hotelera (PGH) responde a la necesidad de adecuarse a los nuevos tiempos. Un mundo globalizado, motivaciones cambiantes, y clientes cada vez más exigentes obligan al sector a una continua actualización de los procesos productivos. Los mercados son globales, con lo que el cliente tipo ha cambiado, los huéspedes de diferentes culturas y de distintas partes del mundo son hoy público objetivo, y en consecuencia las empresas de alojamiento deben adaptarse al nuevo entorno.

Los motivos que empujan a las personas a viajar son distintos en este siglo XXI. Se viaja como antes, por motivos de negocio o de ocio, pero no se persigue un único objetivo, por lo que el staff de los hoteles debe ser capaz de dar una respuesta adecuada a las motivaciones de sus huéspedes.

El cliente es hoy más exigente que hace unos pocos años. Ya no es un sujeto pasivo de los servicios hoteleros, sino que ahora quiere ser el protagonista y por tanto exige que se les ofrezcan de forma que cubra sus necesidades. Además, la irrupción permanente de nuevas y accesibles tecnologías amplía los desafíos y las oportunidades de la industria hotelera de manera permanente.

Destinatarios

Graduados en turismo, hotelería o carreras afines, graduados en ciencias económicas y otros graduados con título de grado otorgado por universidades públicas o privadas.

Objetivos

Al finalizar el programa los alumnos serán capaces de:

- Renovar servicios y procesos productivos en hoteles
- Reorientar el negocio adaptándolo a las variables de un mercado cambiante
- Aplicar el concepto de costo de oportunidad a todas las facetas del negocio
Utilizar herramientas de gestión de vanguardia
- Utilizar las nuevas tecnologías como herramientas de crecimiento y gestión
- Aplicar las normas legales vigentes Innovar en procesos productivos y gestión de productos y servicios
- Liderar equipos por objetivos

Programa

Los contenidos del postgrado se organizan en 5 asignaturas

Módulos

Introducción a la gestión y operación hotelera

- Los Departamentos Operativos: análisis de sus funciones primarias. Cómo se organizan. Cuál es la necesidad de personal, su distribución y las tareas. Planificación de las Actividades diarias. ¿Son departamentos que se pueden tercerizar? ¿Cuál es la tendencia ante la nueva realidad?
- Análisis de la relación interdepartamental a través del ciclo del huésped. Concientización de la labor conjunta: pensando cómo trabajar en Equipo como Establecimiento, no como departamento. Los impactos de la gestión operativa entre los sectores
- Cómo ayudan los indicadores y las estadísticas a planificar la operación a corto y mediano plazo la dotación (personal, insumos, etc.) en los sectores más impactados. La operación del sector de Housekeeping: determinación del índice de Arreglo (Housekeeping). Sistemas de distribución de mucamas/os. Distribución de tareas. Armado del Roster (Grilla de horarios).
- Aplicación de toda la información para repensar la actividad operativa desde la nueva competitividad.
- La Actividad hotelera: características, objetivos y estructura.
- Cómo afectan las características inherentes del servicio en el momento de la gestión operativa.
- Nuevas modalidades de alojamiento, la transformación de la actividad.
- Todos somos alojamiento, independientemente de la tipología. El ABC de los establecimientos que ofrecen servicio de alojamiento.
- Las dificultades que se afrontan ante los nuevos escenarios competitivos

Gerenciamiento operativo de hoteles

- Los departamentos operativos: análisis de sus funciones primarias. Cómo se organizan. Cuál es la necesidad de personal, su distribución y las tareas. Planificación de las actividades diarias. ¿Son departamentos que se pueden tercerizar? ¿Cuál es la tendencia ante la nueva realidad?
- Análisis de la relación interdepartamental a través del ciclo del huésped. Concientización de la labor conjunta: pensando como trabajar en Equipo como Establecimiento, no como departamento. Los impactos de la gestión operativa entre los sectores
- Cómo ayudan los indicadores y las estadísticas a planificar la operación a corto y mediano plazo la dotación (personal, insumos, etc.) en los sectores más impactados.
- La operación del sector de Housekeeping: determinación del índice de Arreglo (Housekeeping). Sistemas de distribución de mucamas/os. Distribución de tareas. Armado del Roster (Grilla de horarios).
- Aplicación de toda la información para repensando la actividad operativa desde la nueva competitividad.

Comercialización y estrategia digital en hoteles

- Conceptos, herramientas, experiencias y características de la comercialización aplicada al sector hotelero.
- Planificación de la estrategia comercial del hotel Posicionamiento en el mercado hotelero.
- La ventaja y la estrategia competitiva en los servicios de hospitalidad.

Programa

- Gestión de relaciones comerciales y cuentas clave.
- Distribución hotelera: canales y estrategia Pricing y revenue management .
- Indicadores de rendimiento del negocio hotelero Estrategia digital en el negocio. hotelero Claves de la comunicación digital Social media y content marketing.

Gestión y desarrollo del talento humano en hoteles.

- Rol estratégico de la gestión de recursos humanos.
- Gestión de las políticas de recursos humanos y de la cultura organizacional.
- Alineación del capital humano a la empresa.
- Desarrollo de habilidades gerenciales.
- Elementos del derecho del trabajo en el sector hotelero.
- Gestión de las relaciones laborales.

Proyecto final de aplicación práctica

- Integración de dos o más contenidos desarrollados durante el curso.
- Análisis y resolución de un caso real o simulado.
- Propuesta de intervención: creación de un producto hotelero o mejora de procesos de un hotel.
- Planificación y diseño de un proyecto con sus respectivas etapas.
- Exhibición y defensa fundamentada del proyecto

Seminarios adicionales Seminario Temático I: Inversión hotelera inmobiliaria: modelos de negocio y generación de acuerdos. Profesor a cargo: Fabián Rodríguez Suárez

Seminario Temático II: Sustentabilidad hotelera. Profesores a cargo: Franco Di Pasquo y Daniela Finocchiaro

Docentes:

- Sergio González
- Giselle A. Di Nardo
- Pablo N. Montero
- Damián Soulé
- Virginia Sahores Avalis

Requisitos de inscripción:

- Título de grado otorgado por universidades públicas o privadas. En el caso de graduados en el exterior, se exigirá la validación oficial, o en su defecto, se establecerán pruebas de nivelación académica.
- Envío de preinscripción y Currículum Vitae.
- Sólo podrá aceptarse título de pregrado universitario de carreras de tecnicatura en hotelería o afines, previa admisión por parte de la dirección del posgrado, en los casos en los que el aspirante pueda demostrar un mínimo de 3 años de experiencia trabajando en organizaciones vinculadas al sector hotelero.

Contacto:
ttesei@ie.org.ar
contacto@ie.org.ar

