



## Programa de Posgrado en Gestión y Operación hotelera

**Los contenidos del programa posgrado se organizan en 5 asignaturas:**

### **Asignatura 1. Introducción a gestión y operación hotelera**

#### **Contenido:**

- 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.

**Profesores a cargo:** Sergio González y Giselle A. Di Nardo

### **Asignatura 2. Gerenciamiento operativo de hoteles**

#### **Contenido:**

- 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 repensando la actividad operativa desde la nueva competitividad.

**Profesora a cargo:** Giselle A. Di Nardo.

### **Asignatura 3. Comercialización y estrategia digital en hoteles**

#### **Contenido:**

- 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.
- 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

**Profesor a cargo:** Pablo N. Montero.

### **Asignatura 4. Gestión y desarrollo del talento humano en hoteles**

#### **Contenido:**

- 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

**Profesor a cargo:** Damián Soule.

### **Asignatura 5. Proyecto final de aplicación práctica**

#### **Contenido:**

- 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

**Profesores a cargo:** Virginia Sahores Avalis y Sergio González



### **Seminarios**

Adicionalmente, se incluyen dos seminarios con el objetivo de profundizar conocimientos en especialidades propias de la gestión de hoteles:

#### **Seminario Temático I: Inversión hotelera inmobiliaria: modelos de negocio y generación de acuerdos**

Profesor a cargo: Fabián Rodríguez Suárez

##### **Contenidos:**

- La cadena de valor en desarrollo e inversión hotelera inmobiliaria
- Los esquemas de negocio más utilizados: marca, franquicia, operación y explotación
- Generación de acuerdos: los conceptos principales, el proceso de negociación y sus formalidades, la importancia de la alineación de intereses, closing y ejecución de contratos

#### **Seminario Temático II: Sustentabilidad hotelera**

Profesores a cargo: Franco Di Pasquo y Daniela Finocchiaro

##### **Contenidos:**

- Conceptos sustentabilidad, calidad y accesibilidad
- Normas vigentes
- Certificaciones en Argentina y la región
- Hoteles más Verdes
- Sustentabilidad como ventaja competitiva en la actualidad
- Casos éxitos de Hoteles Sustentables (2 invitados – Gerentes o Directores de Hoteles Certificados)