



Programa de Posgrado en Gestión y Operación hotelera

Los contenidos del Programa se organizan en 8 asignaturas:

Asignatura 1. Introducción a la gestión y la operación hotelera

Contenido:

- Turismo y hotelería
- La organización hotelera como una unidad de negocio integrada
- El diseño del producto hotelero
- Infraestructura, equipamiento, recursos humanos y servicios
- El nuevo paradigma hotelero
- Modelos de gestión hotelera
- La importancia de la diferenciación
- Responsabilidad social corporativa

Profesor: Sergio González. Ha sido director ejecutivo de la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT) y coordinador técnico del Instituto de Calidad Turística Argentina (ICTA). También se desempeñó como vicepresidente de la Cámara Argentina de Turismo (CAT). Es profesor de la Universidad de Belgrano y de la Universidad de Morón. Su formación académica incluye una licenciatura en hotelería y turismo de la Universidad Nacional de Quilmes.

Asignatura 2. Calidad total

Contenido:

- La calidad: conceptualización.
- El enfoque sistémico de procesos.
- Control, aseguramiento y gestión de la calidad
- La normalización técnica nacional e internacional y los procesos hoteleros.
- El Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT)
- Estrategias, planificación y documentación de un sistema de calidad.
- Calidad y sostenibilidad.
- Auditoría de sistemas de gestión en alojamiento.



Profesor: Mauro Beltrami. Es consultor experto del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), a partir de lo cual ha asesorado a diversos municipios y regiones en temas de desarrollo turístico. También fue consultor para el Ministerio de Turismo de la Nación. Su formación académica incluye una Maestría en Dirección de Empresas por la Universidad Nacional de La Plata. Actualmente es también docente en la Universidad Argentina de la Empresa (UADE).

Asignatura 3. Comercialización y estrategia digital

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: Mg. Pablo Montero. Es director del Departamento de Turismo de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata, donde además tiene a su cargo la cátedra de Marketing Turístico. Su formación académica incluye una Maestría en Gestión Turística por la Universidad Nacional de La Plata. Tiene experiencia como consultor en estudios de mercado del sector turístico y en implementación de tecnologías para la comercialización hotelera.

Asignatura 4. Análisis contable e impositivo del negocio hotelero

Contenido:

- El sistema de información contable: características; elementos (planes de cuentas típicos en la actividad hotelera); integración con otros sistemas.
- Parametrización básica. Selección de la unidad de medida (tratamiento de la inflación).
- Reportes para terceros. Regímenes informativos. Utilidad para la obtención de financiamiento.
- Principales análisis que realizan financistas e inversores sobre la información contable.
- Reportes para la gestión. Problemas que sortear para generarlos.



- Formas básicas de organizar los reportes internos según distintos criterios, necesidades y formas en que está estructurado el negocio hotelero. Reportes multidimensionales.
- Información por segmentos (uso en la gestión y reporte obligatorio a terceros).
- Análisis básicos de ingresos, costos y gastos de estructura en la actividad hotelera.
- Encuadre impositivo de la actividad.
- Impuestos locales, provinciales y nacionales.
- Aspectos básicos de la contabilización de los impuestos.

Profesor: Cr. Gustavo Delfor Muñoz. Es consultor internacional especializado en Normas Internacionales de Contabilidad para el sector empresarial (NIIF-IFRS) y para el Sector Público (NICSP-IPSFRS), Finanzas Corporativas, Gestión de Riesgos Financieros y Auditoría de Estados Financieros. Ex director y gerente en áreas de planeamiento y control de gestión, análisis de riesgo crediticio y análisis de negocios y proyectos de inversión en entidades financieras, holdings empresarios y administradoras de fondos comunes de inversión.

Asignatura 5. Gestión del talento y los recursos humanos

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

Profesor: Damián Soule. Es licenciado en relaciones del trabajo por la Universidad de Buenos Aires y tiene un postgrado en formación y desarrollo del personal en el marco de la dirección integral del capital humano en la industria de la hospitalidad, por la Universidad Nacional de Quilmes. También es abogado con especialización en derecho del trabajo y de la seguridad social por la Universidad de Buenos Aires. Tiene más de diez años de trayectoria como gerente de recursos humanos en distintas empresas de servicios.

Asignatura 6. Planificación y dirección financiera en hotelería

Contenido:

- Análisis y diagnóstico financiero desde el modelo contable, financiero y estratégico.
- Creación de valor: medidas y métricas de performance en el sector.
- Contabilidad y flujo de fondos disponibles. Volatilidad de flujos y el efecto apalancamiento.
- Estructura de costos y endeudamiento.
- Planificación y proyección financiera. Balances proyectados y presupuestos de tesorería.
- Planificación continua y uso de Rolling forecasts. Estacionalidad.
- Efectos de la inflación. Moneda de medición. Traslación y absorción.



- Métodos de análisis y selección de inversiones.
- Análisis y gestión del riesgo.

Profesor: Hernán Alonso. Fue CFO de Nación Fideicomisos. Actualmente diseña y coordina cursos de finanzas corporativas e inversiones para ejecutivos. Su formación académica incluye un Máster en Finanzas y un Máster Internacional en Negocios, ambos por la Universidad de Denver.

Asignatura 7. Franchising

Contenido:

- Estudios de factibilidad hotelera
- Proyección de una unidad hotelera
- Negociación con una cadena hotelera
- Modelos de operación
- Proceso de integración

Profesor: Sebastián Rocés. Profesional del área de marketing y ventas especializado en hotelería con experiencia regional e internacional, con estudios terciarios de administración hotelera y cursos de perfeccionamiento en revenue management, ventas, operaciones, finanzas para no financieros y marketing digital. Tiene 20 años de trayectoria en IHG, principalmente en Brasil y Argentina, dirigiendo y representando exitosamente algunas de las propiedades más importantes del grupo en la región para luego asumir la Dirección Regional de Sales & Marketing Support para el cono sur. Tiene una vasta experiencia en start up de hoteles y desarrollo de nuevas unidades hoteleras.

Asignatura 8. Experiencia de marca

Contenido:

- Concepto de marca: definiciones básicas e importancia
- Previsibilidad de una marca: cómo construirla
- Solvencia y representatividad de una marca
- Fortaleza y valor de una marca: aspectos internos
- Fortaleza y valor de una marca: aspectos externos
- Casos de éxito

Profesor: Pablo Albamonte. Director en Howard Johnson Argentina durante más de veinte años. Su formación académica incluye un programa ejecutivo en hospitalidad, por la Universidad de Cornell, y un programa en marketing estratégico y lealtad por la misma universidad.