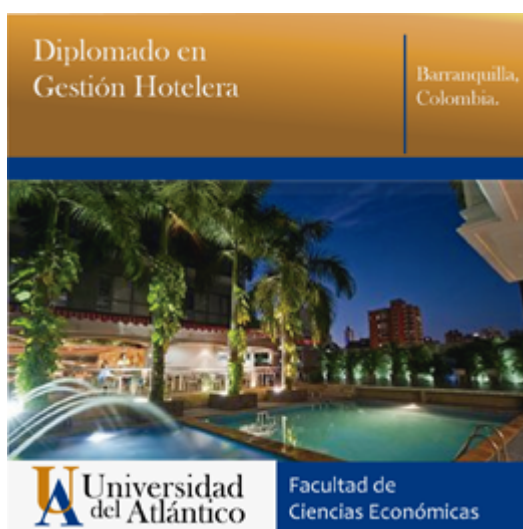


# Diplomado en Gestión Hotelera

Actualizado Mar, 28/07/2020 - 10:43am

## Diplomado en Gestión Hotelera



- [Sobre el programa](#)
- [Dirigido a](#)
- [Objetivos](#)
- [Contenido](#)
- [Mayores informes](#)

## **Sobre el Programa:**

La industria hotelera es un sector estratégico en la economía de la Región Caribe y su crecimiento sostenido y sostenible es determinante para la generación de empleo e ingresos, y el alto nivel de competitividad en el mercado actual se expresa en la exigencia de mejor atención y mayor diversidad con calidad en los servicios turísticos ofrecidos. Esto hace necesario que el talento humano del área hotelera cuente con el conocimiento actualizado y el manejo pertinente de las herramientas y técnicas necesarias para satisfacer con alta calidad las necesidades de alojamiento por parte de los turistas.

## **Dirigido a:**

El Diplomado en Gestión Hotelera se ofertará a todos aquellos estudiantes en proceso de formación en el área de Hotelería y Turismo, así como Profesionales, tecnólogos o técnicos en el área del turismo, recreación y hotelería y en general todas las personas que desempeñen o deseen capacitarse en labores en el área de hotelería, y turismo.

## **Objetivo General:**

El diplomado será competente para caracterizar las tendencias de desarrollo de la industria hotelera local y regional, comprender y aplicar los principios de gestión de calidad sostenible y servicio al cliente correlativos y aplicar con eficiencia y eficacia las herramientas y técnicas necesarias para satisfacer con alta calidad la prestación de los diferentes servicios hoteleros que se pueden ofrecer para satisfacer las necesidades de los turistas. Dirigido a todo público..

## **CONTENIDO PROGRAMÁTICO**

Módulo 1. Evolución y Tendencias de la Industria Hotelera (Docente Martha Terán, 10 horas)  
Historia y evolución, tendencias del negocio hotelero, tipos de hoteles, organización de hoteles.

- En este módulo se trazan las líneas generales de la industria hotelera, evolución y tendencias en el sector turístico. Se analizarán estos temas desde el punto global con referencias locales. Así mismo se dará la importancia al papel desempeñado por el cliente y su influencia sobre las decisiones de los profesionales de la última década.

Módulo 2. Calidad y Servicio al Cliente (Docente: Grehn Cabarcas Del Rio, 10 horas)  
Los servicios y la economía actual, la naturaleza de los servicios, estrategias en los servicios, diseño de los servicios, gestión de la demanda en los servicios, instalaciones de soporte y localización, las operaciones de servicios, calidad en los servicios.

- En este módulo se aborda en detalles los aspectos más relevantes a la gestión de calidad, da consejos y aporta soluciones a problemas reales que se presentan al momento de

proceder a la implantación de un sistema de gestión de calidad, lo cual constituye para el profesional una valiosa herramienta diferenciadora

**Módulo 3. Recepción y Alojamiento (Docente: Jacqueline Porto, 15 horas)**

Planificación y organización del alojamiento, organización del departamento de ama de llaves, estándares de productos y servicios, control de la calidad en habitaciones, reportes, productividad y procesos en las operaciones de ama de llave, aéreas públicas, ropería y lavandería.

- En este módulo se planificará y organizará las diferentes ofertas de alojamiento. El procedimiento en los departamentos de recepción y alojamiento.

**Módulo 4. Alimentos y Bebidas (Docente: Magni Montero Rios., 15 horas)**

Oferta gastronómica, organización del departamento, la planificación productiva y operativa en el departamento, fichas técnicas, tipos de protocolo, organización de eventos, higiene y seguridad alimentaria.

- En este módulo se clasificará y organizara las diferentes ofertas gastronómicas, se proporcionará ejemplos de hoteles y restaurantes que acogen estas ofertas y se explicará su funcionamiento.

**Módulo 5. Marketing y ventas (Docente: Joseduardo Díaz, 12 horas)**

La necesidad del marketing, comportamiento del consumidor, segmentación de mercados, estrategias de marketing, posicionamiento, medición de los planes de marketing, planeamiento de dirección de ventas, proceso de ventas, organización del departamento de ventas, pronóstico de ventas, administración y comportamiento de las fuerzas de ventas, evaluación y control.

- Este módulo ofrece una visión del marketing y las ventas aplicado a la industria hotelera en pro de optimizar los recursos para ofrecer servicios acordes al mercado meta.

**Módulo 6. Contabilidad hotelera (Docente: Alejandro González, 15 horas)**

Identificar los elementos que integran la Contabilidad Hotelera, Adquirir herramientas de análisis para la interpretación de información contable. Incorporar herramientas de cálculo de las principales operaciones de la Contabilidad Hotelera.

**Módulo 7. Las Tics En la industria hotelera (Docente: Jaqueline Porto, 13 horas)**

Aplicabilidad del sistema ZEUS en los procesos propios de la industria hotelera

- En este módulo se da una visión amplia del concepto y noción de integración empresarial mediante el manejo de la información desde el aspecto organizacional y tecnológico.

**Módulo 8. Gestión de calidad y sostenibilidad (Docente: Efraín Castro Baca, 10 horas)**

Sistema de gestión de la calidad, normas técnicas sectoriales, aspectos medioambientales en el sector hotelero.

- Aborda los aspectos más relevantes a la gestión de calidad, da consejos y aporta soluciones sostenibles a problemas reales que se presentan en el momento de proceder a la implantación de un sistema de gestión, lo cual constituye para la empresa un diferenciador en el mercado.

**Mayores informes:**

operacionturistic@mail.uniatlantico.edu.co

**Datos de consignación:** Banco Davivienda ? Formato Convenios Empresariales Cta. Ahorro

No. 026600152347

**Ref. 1:** Código Estudiante o documento de identidad.

**Ref. 2:** Código 50141003 (Único para este Curso)

**Intensidad:** 100 Horas

---

**URL del envío:** <https://www.uniatlantico.edu.co/uatlantico/extension/diplomado-en-gesti-n-hotelera>