

## **Educación Continua 2013**

### **Curso de Gestión de Pequeños Hoteles**

#### **Introducción**

Distintos factores han permitido que en los últimos años hubiera un gran crecimiento – no sólo local, sino también internacional- de la hotelería en general y de los pequeños hoteles en particular.

Y en este tipo de establecimientos -en un mundo signado por el dinamismo y la competencia- las claves de éxito están dadas no sólo por una esmerada atención, una cálida decoración o un entorno de ensueño, sino por la posibilidad de brindar al huésped verdaderas experiencias memorables.

Esas experiencias son ni más ni menos que el resultado de una adecuada gestión, basada en el cuidado por los detalles desde el primer momento, y en la excelencia entendida como “un ideal, un horizonte hacia el que se avanza a través del camino de la mejora continua”<sup>1</sup>.

#### **Características del programa**

Este programa de Gestión de Pequeños Hoteles se desarrolla en el marco de la Educación Continua que propone la Universidad de Belgrano.

Hará foco en los aspectos operativos de los servicios básicos de este tipo de peculiares establecimientos.

Los egresados de este curso contarán con los conocimientos y herramientas técnicas necesarias para participar en los niveles de planificación, organización, dirección de pequeños hoteles, orientados a satisfacer necesidades de un sector en permanente evolución que obliga a adoptar nuevos estilos de gestión.

#### **Destinatarios**

El programa está dirigido a Inversores, Emprendedores, Empresarios y Profesionales de carreras terciarias y/o universitarias de otras disciplinas, que busquen capacitación en el área de la hospitalidad, enfocando específicamente su interés en los pequeños establecimientos hoteleros.

#### **Objetivos**

El Programa “Gestión de Pequeños Hoteles” busca:

---

<sup>1</sup> Bases del Premio Nacional a la Calidad.

Lavalle 485, C1047AAI, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina

Tel/Fax: 4393-5588 /89 - E-mail: [posgrados@ub.edu.ar](mailto:posgrados@ub.edu.ar)

<http://executive.ub.edu.ar>

- ✓ Identificar y analizar variables del mundo de la hospitalidad y saber actuar en consecuencia, enfocándonos en las experiencias.
- ✓ Incentivar el desenvolvimiento proactivo, creativo e innovador brindando así valor.
- ✓ Conocer y adquirir competencias y herramientas necesarias para brindar servicios de excelencia, especialmente en los pequeños establecimientos hoteleros.
- ✓ Profundizar en nuevos conocimientos operativos, estrategia empresarial y modernas técnicas de dirección, imprescindibles para una gestión eficaz y eficiente de dichos establecimientos.
- ✓ Preparar profesionales con una sólida base de formación en gestión hotelera, que puedan asumir posiciones de liderazgo en una industria cada vez más competitiva, compleja, dinámica y cambiante.

### **Duración del curso**

El programa tiene una duración de 36 horas reloj, estructuradas en 4 (cuatro) módulos a desarrollar a lo largo de 12 encuentros semanales (teórico-prácticos) de 3 hs cada uno.

### **Programa**

#### **- Introducción** (2 clases)

Presentación.

Organización básica de los establecimientos hoteleros. Cadena de servicios.

Características de la empresa hotelera. Hospitalidad. Momentos de la verdad. Ciclo del huésped.

Características, aptitudes, actitudes, habilidades y capacidades generales del factor humano en el mundo de la hospitalidad.

#### **- Housekeeping** (3 clases)

Organigrama básico, subsectores, objetivos, roles y funciones generales.

Diferentes turnos y áreas. Cálculo y distribución del personal.

Elementos de soporte de las mucamas. Procesos de limpieza. Rutinas. Bloqueos y desbloques.

Lavandería. Criterios de selección de blancos y suaves. Par stock. Amenities.

Estándares de servicio.

Documentos operativos.

#### **- Front Office** (3 clases)

Organigrama básico, subsectores, objetivos, roles y funciones generales.

Ciclo del huésped. Tipos y procesos de reservas. Garantías. Políticas tarifarias, políticas de cancelaciones, planes alimentarios. Check-in, Check-out. Auditoría Nocturna. Variables operativas: understaying, overstaying, no-show, walk-in, early/late check-in/out, sobreventa, derivaciones. Documentos operativos.

**- Marketing y ventas (4 clases)**

Conceptos básicos de marketing. Marketing relacional de servicios. Particularidades de los servicios hoteleros, centrales y complementarios. Servucción. Momentos de la verdad y experiencias memorables. Ventas hoteleras: organización, planificación y ejecución de acciones para captar y retener clientes. Upselling y crossselling. Kit de ventas.

**Coordinación Académica**

**- ROJO BILY, Laura**

Comenzó sus estudios en Turismo en la Universidad del Salvador y se licenció en Hotelería y Turismo en la Universidad Nacional de Quilmes.

Desde sus inicios, se desempeña profesionalmente en departamentos de Turismo Receptivo de empresas como *Turytravel*, *Scenery* y *Furlong*, llegando a desarrollar y gerenciar los de los operadores *Nature Style* y *Amichi* en nuestro país, y de *Value South Africa* en Sudáfrica. Más tarde, decide volcarse al mundo de la hotelería, asumiendo la Gerencia Comercial de la cadena de pequeños hoteles de lujo *N/A Town & Country Hotels*.

De unos años a esta parte, además de ser consultora y representante comercial de servicios y productos turísticos y hoteleros, dicta seminarios, cursos, talleres y capacitaciones sobre problemáticas del sector para entes y organizaciones tales como MINTUR, INPROTUR, INTA, en Argentina y el exterior, y se desempeña como docente de diversas asignaturas (modalidad presencial y virtual) en tecnicaturas superiores, carreras de grado y de posgrado en ISFT 199 – Tigre, Ott College, IUEAN y UB.

**- Di Nardo, Giselle**

Licenciada en Hotelería & Turismo (Universidad Nacional de Quilmes).

Con experiencia en las áreas operativas en hoteles 5 estrellas desde hace más de 12 años, trabajó en Hoteles como el Alvear, Sheraton Buenos Aires, Park Tower, Emperador. Participó de la apertura de un Hotel Boutique y tuvo a su cargo la Gerencia Operativa del mismo. Ha trabajado en los cruceros de la Compañía Disney World Cruise Line.

Actualmente es profesora, de nivel terciario y Universitario, en distintas Instituciones educativas, en materias de modalidad presencial y virtual: UB - UADE - VATEL- ISEHG- ISFT 23 en la carrera de Hotelería. Trabajó para MINTUR, implementando las Normas 42200 de Hotelería (IRAM-SECTUR) en distintos tipos de establecimientos hoteleros.

Cursando la Maestría de Desarrollo y Gestión de Empresas Turísticas en la UNQ.

Desde el 2009 lleva adelante su propia Consultora donde brinda asesoramiento en apertura de proyectos hoteleros, capacitaciones, armado de manuales de procedimientos, búsqueda de personal, entre otras actividades.

Lavalle 485, C1047AAI, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina

Tel/Fax: 4393-5588 /89 - E-mail: [posgrados@ub.edu.ar](mailto:posgrados@ub.edu.ar)

<http://executive.ub.edu.ar>

*Los módulos podrán ser dictados por todos o algunos de los docentes mencionados en forma indistinta. La Universidad se reserva el derecho de realizar cambios en el cuerpo docente que considere pertinentes.*

**CONSIDERACIONES GENERALES:**

**Modalidad:**

**Semanal:** Martes de 19 a 22 h.

**Inicio**

10 de Septiembre de 2013

**Finalización**

26 de Noviembre de 2013

**Duración**

36 horas

**Lugar de cursado**

Facultad de Ciencias Económicas. Zabala 1837. Belgrano.

**Asistencia Mínima**

75 % de las clases.

**Metodología**

El proceso didáctico de enseñanza/aprendizaje se llevará a cabo de manera integral, articulando el enfoque teórico con el netamente práctico.

Dicho encuadre metodológico se valdrá de diversas actividades –áulicas y domiciliarias- y soportes tales como:

- clases expositivas-participativas.
- estudios de caso y ejercitación práctica;
- indagación, lectura y análisis de bibliografía especializada;
- proyección y discusión de videos;
- resolución de trabajos prácticos.

**Certificados**

La Universidad de Belgrano, extenderá el respectivo Certificado, a quienes cumplan con la asistencia mínima requerida.