

.UBA económicas
Diplomaturas

DIPLOMATURA EN GESTIÓN HOTELERA



MOD	CARÁCTER	DENOMINACIÓN DEL MÓDULO	Q CLASES VIRTUALES	ENCUENTRO PRESENCIAL	REQUIERE PARA APROBACIÓN
1	OBLIGATORIO	MASTERCLASS: "INTRODUCCIÓN A LOS MODELOS DE NEGOCIOS HOTELEROS"	1 CLASE	No requiere	ASISTENCIA VIRTUAL
2	OBLIGATORIO	RECEPCIÓN Y RESERVAS HOTELERAS	4 CLASES	1	ASISTENCIA VIRTUAL +ENCUENTRO PRESENCIAL+ ENTREGABLE
3	OBLIGATORIO	HOUSEKEEPING	4 CLASES	1	ASISTENCIA VIRTUAL +ENCUENTRO PRESENCIAL+ ENTREGABLE
4	OBLIGATORIO	COSTOS APLICADOS A LA HOTELERIA	4 CLASES	1	ASISTENCIA VIRTUAL +ENCUENTRO PRESENCIAL+ ENTREGABLE
5	OBLIGATORIO	VENTAS Y REVENUE MANAGEMENT	2 CLASES	1	ASISTENCIA VIRTUAL +ENCUENTRO PRESENCIAL+ ENTREGABLE
6	OBLIGATORIO (1 ELECTIVA)	SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL SECTOR HOTELERO	2 CLASES	1	ASISTENCIA VIRTUAL +ENCUENTRO PRESENCIAL+ ENTREGABLE
		MODELOS SUSTENTABLES EN HOTELES			
7	OBLIGATORIO (1 ELECTIVA)	EVENTOS, CEREMONIAL Y PROTOCOLO	2 CLASES	1	ASISTENCIA VIRTUAL +ENCUENTRO PRESENCIAL+ ENTREGABLE
		GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL HUÉSPED			
8	OBLIGATORIO	MASTERCLASS "ACTUALIDAD Y DESAFÍOS EN HOTELERÍA"	1 CLASE	No requiere	ASISTENCIA VIRTUAL
			DURACION 4 MESES		

Módulos y Contenidos

MÓDULO 1: MASTERCLASS “INTRODUCCIÓN A LOS MODELOS DE NEGOCIOS HOTELEROS”

Apertura de la Diplomatura a cargo de un experto del sector, donde además de la bienvenida, se abordarán temáticas introductorias, tales como:

- La Organización Hotelera.
- Modelos de negocios hoteleros. Descripción y análisis.
- Factores a tener en cuenta para establecer un modelo eficaz.
- La Hotelería en Argentina y su Legislación.
- Asociaciones empresariales turísticas y hoteleras, nacionales e internacionales.

MÓDULO 2: RECEPCIÓN Y RESERVAS HOTELERAS

- Organización y Servicios del Área de Front Office.
- Rutinas operativas. Vinculación con otras áreas departamentales.
- La Gestión de las Reservas. Principales canales de reservas.
- Estrategias de optimización de las reservas. Beneficios de la automatización.
- Tratamiento de la información del huésped. Protección de datos.
- Gestión de las comunicaciones y atención al cliente. La administración de las solicitudes de reservas.
- Indicadores principales del Área.
- Prácticas 1 a 4: Lectura, interpretación y análisis de reporte departamental. Práctica en Software hotelero.

El módulo requiere adicionalmente 1 encuentro presencial obligatorio en AHRCC

MÓDULO 3: HOUSEKEEPING

- Organización, características y puestos claves del Área de Housekeeping.
- Información necesaria desde otras áreas.
- Previsión de materiales y stock del área.
- La presentación del personal de servicio de habitaciones.
- Rutinas e inspecciones. Relación con el área de mantenimiento.
- Hoja de control de pisos y limpieza de áreas públicas.
- Estándares de servicio y calidad.
- Prácticas 1 a 4: Análisis de caso. Lectura, interpretación y análisis de reporte departamental. Confección de herramientas de control y supervisión de Housekeeping.

El módulo requiere adicionalmente 1 encuentro presencial obligatorio en AHRCC

MÓDULO 4: COSTOS APLICADOS A LA HOTELERIA

- Costos. Elementos del costo. Métodos de costeo.
- Diseños de sistemas de costeo; diferencias según su propósito y el tipo de producción.
- La relación costo-volumen-utilidades. Costos de AABB.
- Gastos operativos del Hotel. Ingresos y gastos propios departamentales.
- El Control de costos y la planificación presupuestaria.
- Estrategias de gestión financiera sólida.
- Prácticas 1 a 4: Análisis de casos. Cálculo y aplicación de herramientas de costos.

El módulo requiere adicionalmente 1 encuentro presencial obligatorio en AHRCC

MÓDULO 5: VENTAS & REVENUE MANAGEMENT

- El Revenue Management (RM) o gestión de ingresos. Concepto integral.
- Importancia del RM en la industria hotelera.
- Tecnologías y tácticas de RM basadas en datos.
- Uso estratégico de datos de rendimiento.
- Estrategias de distribución equilibradas. Maximización de ventas.
- Estrategias de ventas adicionales.
- Prácticas 1 y 2 : Análisis de casos. Ejercitaciones prácticas.

El módulo requiere adicionalmente 1 encuentro presencial obligatorio en AHRCC

MÓDULO 8: MASTERCLASS “ACTUALIDAD Y DESAFÍOS EN HOTELERÍA”

Cierre de la Diplomatura a cargo de un experto del sector donde podrá abordarse algunas de las siguientes temáticas, vinculadas a la actualidad hotelera, tales como:

- Tecnologías y ciberseguridad en hotelería.
- Recursos Humanos y Gestión del personal.
- Multimodalidad de alojamientos.
- Estrategias de revenue inteligentes.

MÓDULO 6 Y 7 : ELECTIVOS

SERVICIO DE ALIMENTOS & BEBIDAS EN EL SECTOR HOTELERO

- Organización de la división de AABB de un Hotel. Descripción y funciones de los equipos de trabajo.
- Tipos de servicios de AABB. Restaurantes. Cafetería. Bar. Servicio de Barra. Lobby Bar. Servi-Bar (minibar en las habitaciones). Room service. Banquetes (eventos).
- El proceso del servicio de AABB. Normas y protocolos.
- Seguridad e Higiene. Normalización de las tareas (IRAM 14201). BPM.
- Prácticas 1 y 2: Simulación de Servicio en AABB. Ejercitaciones prácticas

El módulo requiere adicionalmente 1 encuentro presencial obligatorio en AHRCC

MODELOS SUSTENTABLES EN HOTELES

- Turismo y sustentabilidad. Aplicación en Hoteles.
- Responsabilidad ecológica: atracción del nuevo huésped.
- Tendencias y prácticas de sustentabilidad hotelera: gestión de la energía, agua, reciclaje y reducción del desperdicio alimentario.
- El impacto de los modelos sustentables en la gestión de costos hoteleros.
- La generación de políticas de sustentabilidad.
- Prácticas 1 y 2: Análisis de caso.

El módulo requiere adicionalmente 1 encuentro presencial obligatorio en AHRCC

EVENTOS, CEREMONIAL Y PROTOCOLO

- Eventos. Tipos de eventos, clasificación y características.
- Planificación y logística de eventos.
- Concepto de protocolo, ceremonial y etiqueta en los eventos.
- Ceremonial. Aspectos Normativos. Características del ceremonial actual.
- El protocolo como herramienta de comunicación. Principios y ámbitos de aplicación del protocolo.
- Tipos de etiqueta. Reglas básicas.
- Prácticas 1 y 2: Análisis de caso. Planificación de un evento dentro del Hotel.

El módulo requiere adicionalmente 1 encuentro presencial obligatorio en AHRCC

GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL HUÉSPED

- El Customer Experience: Su importancia estratégica en Hotelería.
- Customer Journey Map. Diseño. Identificación de las expectativas y necesidades del huésped.
- Medición de la Experiencia. Programas de Fidelización
- Gestión de las reseñas y reputación online. Estrategias para generar emociones en los huéspedes.
- Actitud de servicio. Manejo de quejas y reclamos.
- Prácticas 1 y 2: Análisis de caso. Creación de un customer journey map del huésped en un hotel.

El módulo requiere adicionalmente 1 encuentro presencial obligatorio en AHRCC

INFORMES E INSCRIPCIONES

CRONOGRAMA PRIMER CUATRIMESTRE 2025 - INICIO 10/3

REQUISITOS DE INGRESO

Idóneos, Profesionales y/o Técnicos de cualquier especialidad y personas con necesidad de perfeccionarse con los contenidos de la presente propuesta.

DICTADO

Las clases sincrónicas virtuales se dictarán días martes, utilizando la herramienta de videoconferencias Teams de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires.

Asimismo el estudiante deberá cumplir con 1 encuentro presencial por módulo, en la sede de AHRCC.

Podrá haber encuentros virtuales o presenciales en otros días de la semana, en función de los feriados previstos por calendario nacional.

OBJETIVOS

- Adquirir herramientas prácticas de gestión de empresas hoteleras para participar en forma eficiente en cualquiera de sus niveles organizativos.**
- Analizar las diversas actividades y tareas implicadas en las áreas principales del Hotel y su impacto en el servicio, calidad y experiencia del huésped.**
 - Interpretar los costos hoteleros operativos y sus implicancias en la toma de decisiones.**
- Analizar la información provista por los diversos reportes de gestión o de rendimientos (tradicionales o generados por el uso de nuevas tecnologías), a los fines de proponer estrategias de mejora.**

CERTIFICADO UBA

Diplomatura en Gestión Hotelera

* Certificado expedido por la Secretaría de Extensión universitaria, bienestar estudiantil y desarrollo sustentable de la Facultad de Cs Económicas, de la Universidad de Buenos Aires, y con el aval de la Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías y Cafés de la Ciudad de Bs As.

* Se entiende por Diplomaturas los cursos extracurriculares que brindan una posibilidad de capacitación y aprendizaje, no solo a los integrantes de una comunidad educativa sino también a la sociedad en su conjunto. Las diplomaturas en ningún caso constituyen carreras de pregrado, grado o posgrado, ni otorgan títulos o diplomas, sí en cambio certificados de asistencia y aprobación.