Curso de Dirección y Operación Hotelera

SKU	49002
Modalidad	100% Online Asincrónica
Duración	120 horas
Dirigido a	administradores, supervisores, jefaturas, emprendedores y profesionales del sector hotelero y turístico.

Este curso entrega herramientas prácticas para desenvolverse en **Dirección y Operación Hotelera** dentro del sector hotelero y turístico. El programa aborda procesos, estándares de servicio, gestión operativa y buenas prácticas aplicables al contexto de establecimientos de alojamiento, con foco en calidad, eficiencia y experiencia del huésped.

Unidad 1: Fundamentos de gestión hotelera

- Comprensión de la estructura operativa de un establecimiento hotelero y de las funciones de sus principales áreas.
- Análisis del ciclo de servicio desde la reserva hasta la salida del huésped y su impacto en la operación.
- Identificación de estándares de gestión aplicables a hoteles, hostales y alojamientos turísticos.

Unidad 2: Planificación y control de operaciones

- Organización de recursos humanos, materiales y financieros de acuerdo con niveles de ocupación y demanda.
- Uso de presupuestos, costos e indicadores para apoyar decisiones operativas y comerciales.
- Aplicación de controles para disminuir pérdidas, reprocesos y desviaciones en la operación diaria.

Unidad 3: Calidad y experiencia del huésped

- Diseño de procedimientos orientados a la consistencia del servicio y al cumplimiento de estándares internos.
- Gestión de expectativas, reclamos y oportunidades de mejora a partir de la experiencia del huésped.
- Coordinación entre áreas para mantener continuidad, oportunidad y calidad en la atención.

Unidad 4: Mejora y sostenibilidad del negocio

- Evaluación de resultados mediante indicadores de productividad, rentabilidad, ocupación y satisfacción.
- Identificación de oportunidades de innovación, diferenciación y mejora continua en el servicio.
- Elaboración de planes de acción con responsables, metas y mecanismos de seguimiento.

Metodología

El curso se desarrolla mediante estudio autónomo, lecturas guiadas, análisis de casos, ejercicios de aplicación, actividades prácticas, cuestionarios por unidad y una evaluación final.

Recursos Didácticos

Se incluyen manual de estudio, guías de trabajo, glosario técnico, fichas de apoyo, material descargable y casos prácticos vinculados a situaciones habituales de la hotelería.

Evaluación

El aprendizaje se verifica mediante cuestionarios, actividades de aplicación, resolución de casos prácticos y una evaluación final integradora.

Competencias de Egreso

- Comprender los fundamentos y procesos asociados a Dirección y Operación Hotelera.
- Aplicar procedimientos y estándares de servicio de forma ordenada y consistente.
- Identificar riesgos, desviaciones y oportunidades de mejora en la operación hotelera.
- Contribuir a una experiencia de huésped segura, eficiente y orientada a la calidad.