Curso de Gestión de Calidad en Servicios Hoteleros

SKU	49008
Modalidad	100% Online Asincrónica
Duración	90 horas
Dirigido a	administradores, encargados comerciales, revenue managers, emprendedores y profesionales de marketing y ventas del sector hotelero.

Este curso entrega herramientas prácticas para desenvolverse en **Gestión de Calidad en Servicios Hoteleros** 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 comerciales del negocio hotelero

- Comprensión de los segmentos de clientes, canales de venta y propuesta de valor de un alojamiento.
- Análisis de demanda, temporalidad, competencia y comportamiento de compra del huésped.
- Definición de objetivos comerciales y criterios de posicionamiento para el establecimiento.

Unidad 2: Canales digitales y distribución

- Gestión de canales directos y plataformas de intermediación considerando disponibilidad y condiciones comerciales.
- Organización de contenidos, tarifas, políticas y datos necesarios para mantener información consistente.
- Coordinación de inventario y reservas para reducir errores y mejorar conversión.

Unidad 3: Precios, ventas y reputación

- Aplicación de criterios de fijación de tarifas según ocupación, demanda, anticipación y segmento.
- Diseño de acciones de venta y promoción orientadas a temporadas, segmentos y objetivos definidos.
- Gestión profesional de opiniones, comentarios y reputación digital para fortalecer confianza.

Unidad 4: Medición y optimización

- Seguimiento de indicadores comerciales, ocupación, tarifa promedio, ingresos y rendimiento por canal.
- Análisis de resultados de campañas y acciones comerciales para identificar mejoras.
- Elaboración de planes de optimización continua basados en datos y comportamiento del mercado.

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 Gestión de Calidad en Servicios Hoteleros.
- 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.