

EXECUTIVE EDUCATION

La **dirección de Operaciones en hoteles** requiere un conocimiento integral de todas divisiones del hotel y de cómo se relacionan entre ellas para ofrecer un excelente servicio y fidelizar al huésped. El Programa de **Experto Universitario de Dirección de Operaciones en Hotelería** está especialmente diseñado para proporcionar las herramientas, las técnicas y las competencias necesarias para una gestión eficiente.

Los participantes **aprenderán como coordinar todos los departamentos implicados en crear una experiencia memorable del huésped** mediante los procesos operativos, la gestión de los recursos humanos, la tecnología y la **gestión de costes**, fundamental para la sostenibilidad a largo plazo del hotel. Para alcanzar este objetivo se enseñarán modelos para el control de costes y para la optimización de los recursos humanos de todas las divisiones.

OBJETIVOS DEL PROGRAMA

- Mejorar la **comunicación interdepartamental**.
- Utilizar las nuevas tecnologías para **optimizar** los **procesos operacionales** del hotel.
- Disponer de una **visión detallada** de las **operaciones** de cada **departamento del hotel** y de cómo se relacionan entre ellos.
- Ser más eficientes en la **gestión de las oportunidades** con los huéspedes.
- Incorporar **técnicas de control de costes** en todas las áreas operativas.
- Adquirir los **conocimientos** para velar por la **seguridad** de **clientes** internos y externos.
- Utilizar **procesos de mejora continua** en los departamentos operacionales.

Programa de Experto Universitario en Dirección de Operaciones en Hotelería

TITULACIÓN: Programa de Experto Universitario en Dirección de Operaciones en Hotelería por la Facultad de Turismo y Dirección Hotelera Sant Ignasi (Universidad Ramon Llull)

CRÉDITOS: 15 ECTS

MODALIDAD: Presencial y compatible con la actividad profesional. Clases presenciales dos días por semana de 18:00 h a 21:00 h

DURACIÓN: 8 semanas

PRECIO: 2.500 €

Programa bonificable a través de la Fundación Estatal para la Formación y el Empleo.



Centro promovido por
Fundación ESADE



CONTENIDOS

- > **MANUALES OPERATIVOS**
Elaboración de manuales con los estándares de servicio de todos los departamentos operativos.
- > **COMUNICACIÓN INTERDEPARTAMENTAL**
Aplicación de técnicas y sistemas para una comunicación eficaz entre los departamentos del hotel.
- > **GESTIÓN DE COSTES Y PRESUPUESTOS**
Obtención de los recursos precisos para un seguimiento de los costes operacionales dentro del hotel.
- > **TÉCNICAS DE “UPSELLING” Y “CROSSELLING”**
Optimizar los recursos disponibles para aumentar las ventas.
- > **GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL HUÉSPED**
Introducción a la cultura corporativa del servicio; anticipación a las necesidades de los huéspedes y resolución de incidencias.
- > **OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS DEL HOTEL**
Planificación horaria, motivación y ayuda lateral entre departamentos.

METODOLOGÍA

- > Auto feedback
- > External feedback
- > Estudio de casos
- > Debates en el aula
- > Casos prácticos en el aula

EQUIPO DOCENTE

Isaac Lozano

Graduado en Dirección Hotelera por la UAB. Profesor en la Facultad de Turismo y Dirección Hotelera Sant Ignasi. Cuenta con 20 años de experiencia en hotelería de lujo en prestigiosas cadenas hoteleras en Alemania, EEUU, Irlanda y España.

INFORMACIÓN Y ADMISIÓN

continuada durante todo el año

Si tienes cualquier duda, consúltanos.
¡Estaremos encantados de ayudarte!

executive@htsi.url.edu / 93 252 28 91

www.htsi.url.edu/operaciones