

## FECHA Y HORARIOS

### Módulo I

Desde el 25 de junio  
hasta el 14 de julio del 2018  
Aula A 101  
18:00 a 21:00 horas

### Módulo II, III y IV

Del 16 al 23 de julio  
del 2018  
Aula A101  
18:00 a 21:00 horas

## PERFIL DEL PROFESIONAL

### Diana María Garcés Hidalgo

Profesional en Finanzas y Relaciones Internacionales, formación MBA, en servicio al cliente, certificación líder y entrenador de equipos, Hospitality Management, Revenue Management, Leadership – Marketing – Finance.

### Nelson Meneses

- Analista y Programador de Computadores, Con experiencia como docente en área de informática, jefe de departamento de sistemas en el hotel arizona suites y Consultor Externo de Sistemas en reconocidos hoteles de la ciudad

## ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS

- Conferencias magistrales sobre cada tema
- Proyección de videos
- Ejercicios a través del software ZEUS
- Estudio de casos
- Desarrollo de talleres de aplicación
- Sustentación de trabajos finales
- Desarrollo de producto, y sustentación
- Lecturas previas
- Confrontación de ideas- discusión y reflexión sobre los temas
- Puesta en común de los logros
- Guías-talleres entregadas por el Docente
- Desarrollos prácticos creativos.

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Asistencia mínima del 80% a cada uno de los módulos
- Nota aprobatoria mínima de 3,5 para cada módulo
- Entrega y sustentación del producto final "PROYECTO" con normas APA, concertado con los estudiantes y el docente líder
- Trabajo final evaluado con nota mínima final de 3,5
- La nota definitiva final se obtendrá del ponderado de las notas definitivas de cada módulo y la del trabajo final.

## FORMA DE PAGO

- Contado o financiación FESC (2 cuotas)
- Consignación en la cuenta de ahorros FESC de **Bancolombia No. 61765706096**
- Crédito con **PICHINCHA, COOPFUTURO, COOMULTRASAN, etc.**

- Más Información -

**Coordinación de Hotelería y Turismo**

**turismo@fesc.edu.co**

**Telf.(7)5829292 Ext:224**

**www.fesc.edu.co**



**Fescomfanorte**



**Fesc\_comfanorte**



**@fescomfanorte**

**TECNOLOGÍA EN  
GESTIÓN DE SERVICIOS  
DE BIENESTAR TURÍSTICOS  
Y HOTELEROS**



**DIPLOMADO  
HERRAMIENTAS GERENCIALES  
PARA GESTIÓN DE LA  
OPERACIÓN HOTELERA**

VIGILADA MINEDUCACIÓN

120 horas - 80 presenciales,  
40 trabajo independiente

## JUSTIFICACIÓN

Cada vez más la globalización económica obliga a las economías emergentes a implementar estrategias que permitan aumentar la competitividad de la tercerización de los sectores económicos. Es allí donde el turismo, en los últimos 40 años ha permitido que países emergentes como Chile, México, Brasil, Costa Rica, Perú en el caso latinoamericano, estén enfocados en desarrollar cada vez más el sector como fuente de ingresos de divisas, inversión extranjera y generación de empleo. Es por esto que, las organizaciones del sector deben incorporar dentro de sus estrategias, herramientas gerenciales modernas que les permita tomar decisiones eficientes para el posicionamiento estratégico en un contexto nacional e internacional.

Es necesario comprender que las herramientas gerenciales son alternativas de toma de decisiones dentro de las organizaciones. Por consiguiente, estas se desarrollan según la necesidad de los gerentes en generar fuentes de solución, ya que estos emprendedores tienen un conocimiento de su negocio y toman las decisiones inductivamente, el cual lo obtienen por la comprensión que tienen frente al mercado, competencia, empleados, y proveedores.

Zeus Tecnología ha desarrollado esta herramienta que brinda en forma rápida confiable y segura información, que facilitara a los funcionarios del Hotel la realización de sus labores, agilizando las funciones de administración y control, generando oportunamente información para la toma de decisiones, puesto que se pueden emitir reportes de tipo financiero y estadístico, que permiten evaluar las transacciones y rendimientos de las áreas operativas del Hotel en cualquier momento.

## COMPETENCIA GENERAL

Diseñar una propuesta gerencial de una organización pública o privada teniendo en cuenta las estrategias y tendencias del mercado y de la innovación empresarial.

## CONTENIDO TEMÁTICO

### MÓDULO I

#### PARÁMETROS ZEUS HOTELES

- Tipos de habitación
- Clases de habitación
- Huéspedes o clientes
- Cargos
- Planes
- Tarifas
- Tipos de Vouchers

#### Profesional responsable

Nelson Meneses

**Duración 10 horas**

### MÓDULO II

#### RESERVAS

- Reservas individuales y de grupo
- Manejo de grupos: cotización, preparación y organización para lograr Check In rápidos
- Lista de espera
- Programación de reservas
- Overbooking (sobre venta)
- Multitarifas
- Multiplanes
- Multihabitación
- Información para pre registros
- Planes
- Grupos
- Aplicación de depósitos a folios.

#### Profesional responsable

Nelson Meneses

**Duración 20 horas**

## MÓDULO III

### RECEPCIÓN Y AUDITORIA NOCTURNA

- Check In individuales, acompañantes.
- Asignación de habitaciones
- Definición de folios individuales, de compañía; extras y maestros
- Traslado entre folios
- Cargos, débitos, créditos a folios
- Organización del hotel
- Registro de huéspedes
- Check Out
- Cambio de plan acompañantes
- Enrutamiento de folios
- Huéspedes Check In
- Generación de cargos global o por habitación
- Listados de verificación de inconsistencias
- Auditoria de folios
- Generación de estadísticas
- Huéspedes en casa
- Anulación y reactivación de facturas anuladas
- Cierre del día y reversión de cierres incorrectos
- Ejecución de tareas programadas.

#### Profesional responsable

Nelson Meneses

**Duración 30 horas**

## MÓDULO IV

### ÚLTIMAS TENDENCIAS GERENCIALES BASADAS EN LA GESTIÓN INTANGIBLE DEL SERVICIO AL CLIENTE

- Pensamiento estratégico
- Fundamentos de prospectiva
- Bases teóricas gerenciales
- Nuevas tendencias de la gerencia
- Capital intelectual (gerencia de los intangibles), características, como se clasifica, medición
- La gerencia direccionada al servicio al cliente como herramienta e valor competitivo.

#### Profesional responsable

Diana María Garcés

**Duración 20 horas**