

PERFIL PROFESIONAL

JORGE ENRIQUE GAMBA NIÑO

Administrador Turístico y Hotelero de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Especialista en Gerencia Estratégica de Mercadeo con capacidad para Planificar, Organizar, Dirigir y Controlar Recursos Humanos, Financieros y Operacionales de empresas de servicios con énfasis en el Turismo y la Hotelería.

Con orientación al trabajo en equipo, amplio liderazgo y visión para la adecuada toma de decisiones.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Tipo de Evaluación	Porcentaje
Parcial Módulo 1-2	30%
Seguimiento (Quices, Tareas y comprobación de lecturas)	20%
Parcial Módulo 3-4-5	30%
Proyecto Final	20%
Total	100%

COMPETENCIA GENERAL

Estructurar productos y servicios hoteleros, atendiendo los procesos y actividades enfocados en las organizaciones con estándares altos de calidad y normatividad vigente, articulados con las tendencias del mercado y la superación de las expectativas del cliente

FORMAS DE PAGO

- Financiación directa FESC con Acuerdo de Pago (2 cuotas)
- Consignación en la cuenta de ahorros FESC de Bancolombia No. 61765706096.
- Crédito con Pinchincha, Coopfuturo, Coomultrasan, etc.

SOY FESC
Educación Superior

VIGILADA MINEDUCACIÓN

*Tecnólogo en:
Servicios de Bienestar
Turísticos y Hoteleros*



Más Información

**Dirección Académica
Administración Turística y Hotelera**

5829292 ext 224
turismo@fesc.edu.co

www.fesc.edu.co

 Fescomfanorte  @fescomfanorte

 Fesc_comfanorte

DIPLOMADO

**OPERACIÓN HOTELERA
UN SERVICIO DIFERENTE**

Duración total: 120 horas (80 horas presenciales,
40 horas de trabajo independiente)

JUSTIFICACIÓN

Los líderes hoteleros más exitosos del mundo identifican que la clave para el éxito está en: la calidad excepcional del servicio al cliente, el conocimiento profundo del mercado, la adaptación organizacional y el desarrollo de nuevos productos. Los hoteles más rentables y perdurables son operados por equipos de gestión que entienden cómo y cuándo deben adaptar su estrategia para enfrentar los cambios, reinventando y reestructurando su estrategia de operaciones.

De esta manera, los hoteles tienen la necesidad de contar con personas capacitadas en la creación, organización y operación de nuevos productos; dinamismo en la prestación de los servicios atendiendo las tendencias del mercado que superen las expectativas del cliente

ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS

El Diplomado es orientado por docentes con proyección y experiencia nacional e internacional, a través de casos, talleres y ejemplos que hacen tangibles los conocimientos que se imparten.

- Conferencias magistrales sobre cada tema
- Lecturas
- Análisis de Casos
- Sustentación de trabajos en grupos
- Foros conversatorios
- Talleres de aplicación
- Exposición.

FECHAS

13 de Enero al 30 de Enero

HORARIOS

Lunes a Viernes 17:00 a 22:00 Horas
Sábado 16:00 a 21:00 Horas

Sustentación Trabajo Final
25 de Enero

CONTENIDO TEMÁTICO

MÓDULO I EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS DE LA INDUSTRIA HOTELERA

Docente: Jorge Enrique Gamba Niño

Duración: 16 Horas

1. Historia y evolución, del Negocio Hotelero.
2. Tipología de hoteles, organización de hoteles.
3. Estándares hoteleros de calidad.
4. Normatividad hotelera.
5. Arquitectura hotelera.
6. Tendencias de hotelería moderna.
7. Sistema de gestión de la calidad, normas técnicas sectoriales, aspectos medioambientales en el sector hotelero.

MÓDULO II LA RECEPCIÓN DE LAS EMPRESAS DE ALOJAMIENTO

Docente: Jorge Enrique Gamba Niño

Duración: 16 Horas

1. Cuantificación, organización y control de cliente interno en el departamento de alojamiento.
2. Planificación de procesos y procedimientos del departamento de alojamiento.
3. Reservas y parametrización del departamento.
4. La recepción: ubicación, procesos y funciones.
5. Relaciones interdepartamentales de recepción.
6. Organización del departamento de ama de llaves.
7. Estándares de productos y servicios, control de la calidad en habitaciones, reportes, productividad y procesos en las operaciones de ama de llave, aéreas públicas y lavandería.
8. Categorías profesionales en alojamiento: conserjería.
9. Supervisión hotelera

MÓDULO III CALIDAD Y SERVICIO AL CLIENTE

Docente: Jorge Enrique Gamba Niño

Duración: 16 Horas

1. Modelos de diseño y gestión del servicio al cliente
2. El ciclo del servicio y los momentos de la verdad
3. Medición del servicio: técnicas de registro y uso de indicadores
4. CRM, Estudio de caso: análisis, evaluación y diseño del servicio al cliente en un hotel.
5. Balanced Scorecard (BSC)

6. Gestión de la conserjería.
7. Estrategias de servicios basados en la economía naranja y el valor agregado.
8. Tecnología y herramientas aplicadas en los procesos de alojamiento
9. El management del recurso humano.
10. Motivación del personal Trabajo en equipo
11. Comunicación

MÓDULO IV MARKETING MIX HOTELERO

Docente: Jorge Enrique Gamba Niño

Duración: 16 Horas

1. La necesidad del Marketing.
2. Segmentación, estrategias de Marketing, posicionamiento, medición de los planes de Marketing, Publicidad Online
3. Organización del departamento de ventas, pronóstico de ventas, evaluación y control.
4. Marketing Digital para Hoteles (Revenue Management)
5. Tecnologías disruptivas en la gestión de la innovación y la creatividad en la industria hotelera.
6. Cuarta revolución industrial y su impacto en la industria hotelera.
7. Aplicaciones IoT en el sector hotelero
8. Redes sociales y su aplicación efectiva en la industria hotelera.
9. Investigación, desarrollo e innovación creativa en la industria de la hotelería.
10. Inducción en el manejo de plataformas web en hotelería.

MÓDULO V OPERACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN UN ESTABLECIMIENTO HOTELERO.

Docente: Jorge Enrique Gamba Niño

Duración: 16 Horas

1. La oferta gastronómica en los hoteles.
2. Escenarios de impacto en la toma de decisiones.
3. Tendencias en A&B.
4. Gestión y control de operaciones y procesos en A&B, manejo de costos.
5. Room service.
6. Tecnologías y herramientas para la operación de A&B
7. Productividad en A&B - indicadores de gestión.
8. Estándares en A&B, control, aforos, planeación de la producción.
9. La carta, análisis de popularidad y rentabilidad.
10. Caso de estudio: análisis de las operaciones en alimentos y bebidas