

## “DIPLOMATURA EN GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS II”

### FUNDAMENTACIÓN

La pandemia ha sido uno de los golpes más fuertes que ha tenido que enfrentar la actividad turística, una de las actividades económicas más importantes a nivel mundial y nuestra provincia no es ajena a esta realidad. Sin embargo, consideramos que también estos golpes son los que nos permiten reacomodarnos y mejorar en lo que hacemos.

La hotelería se transformó en un sector que desempeña una función cada vez más preponderante en el Turismo y ello nos exige estar preparados para, por un lado, dar cada día un mejor servicio, que dé respuesta a las nuevas exigencias del huésped actual y contribuya a la toma de decisiones acertadas que permitan avanzar, adaptarse y hacer frente a los nuevos retos.

El sector de la hotelería viene experimentando una gran transformación en las últimas décadas más allá de la pandemia, que tiene que ver con las exigencias de un cliente que conoce más y exige mejores servicios, nuevas tendencias, que requieren de profesionales capaces de comprender los profundos cambios es por ello que sin formación, adaptación y reciclaje profesional no hay crecimiento. Desde esta mirada se pensó la Diplomatura en gestión de alojamientos II.

Desde la Facultad de Turismo y Ambiente, dependiente de la Universidad Provincial de Córdoba, se ofrece la propuesta de continuar la formación en Gestión de Alojamientos a través de la Agencia Córdoba Turismo quien en esta oportunidad es el nexo y brinda la posibilidad de seguir mejorando la calidad de los servicios de nuestra provincia.

### OBJETIVO GENERAL

Capacitar a los recursos humanos que se desempeñan en mandos medios dentro de los establecimientos de alojamiento de las Áreas Turísticas de la Provincia de Córdoba.

## DESTINATARIOS

Personas que se desempeñan en puestos de mandos medios en distintas modalidades de alojamientos de la provincia de Córdoba.

## PLAN DE ESTUDIO – TEMARIO:

- 1 - Tendencias en gestión de RRHH.
- 2 - Seguridad y manejo de emergencias.
- 3 - Supervisión en el área Ama de Llaves.
- 4 - Servicio de Bebidas.
- 5 - Costos en Alojamientos
- 6 - Gestión basada en normas de Calidad.
- 7 - Gestión de la Experiencia al cliente.
- 8 - Trabajo final integrador.

**CARGA HORARIA TOTAL:** 80hs con evaluación.

10hs semanales por módulo.

**MODALIDAD DE CURSADO:** 40% virtual sincrónico por plataforma Meet (2 días de cursado a la semana a informar por módulo, horario de 15hs a 17hs) y 60% virtual asincrónico (actividades a definir por cada docente, algunas propuestas serán: Lectura de bibliografía sugerida, resolución de actividades, etc.).

## DESCRIPCIÓN:

### **MÓDULO 1: TENDENCIAS EN GESTIÓN DE RRHH**

**Docente a cargo:** Lic. Eliana Álvarez

**Días de cursado on-line:** Martes y Jueves de 15 a 17hs. Plataforma Google Meet.

**Objetivo:** Contribuir a la formulación de estrategias de Employer Branding logrando una diferenciación entre la competencia a partir del Talento Humano.

**Temas a desarrollar:**

- Employer Branding, Concepto.
- Estrategias para atraer y retener el talento humano; diseño y acción. Beneficios.
- Salario emocional. Fidelización.

**MÓDULO 2: SEGURIDAD Y MANEJO DE EMERGENCIAS.**

**Docente a cargo:** *Lic. Bárbara Stefani.*

**Días de cursado on-line:** Martes y Jueves de 15 a 17hs. Plataforma Google Meet.

**Objetivo:** Brindar las herramientas para generar procedimientos seguros de trabajo, que beneficien a los trabajadores y a los huéspedes de un establecimiento de alojamiento, mostrando así el compromiso de la empresa en preservar la salud de ambos.

**Temas a desarrollar:**

- Gestión de riesgo en establecimientos de alojamiento: identificación y evaluación de riesgos. Matriz de riesgo. Planes de emergencias. Ergonomía. Método REBA.
- Primeros auxilios: activación del servicio de emergencia. Sistema de evaluación del paciente. RCP. Maniobra de Heimlich. Hemorragias. Heridas. Quemaduras. Intoxicaciones. Fracturas, luxaciones. Botiquín.
- Legislaciones asociadas.
- Lineamientos de protocolos Covid-19 para establecimientos de alojamientos.

**MÓDULO 3: SUPERVISIÓN EN EL SECTOR DE AMA DE LLAVES**

**Docente a cargo:** *Lic. Marisa Lario*

**Días de cursado on-line:** Miércoles y Jueves de 15 a 17hs. Plataforma Google Meet.

**Objetivo:** Aprender procedimientos que permitan el aumento de productividad para realizar una mejor tarea diaria y desempeñarse con eficacia.

**Temas a desarrollar:**

- Funciones y responsabilidades de la gobernanta. Herramientas de dirección.

- Actividades relacionadas con la Gestión de Personal: Planificación del personal – calculo racional de personal.
- Supervisión y dirección: Bloqueos y desbloques de habitaciones
- Gestión de habitaciones: Como coordinar el trabajo de limpieza de habitaciones ocupadas, de salida, de pasillos y escaleras, de depósitos, áreas comunes y públicas.
- Actividades de Revisión: Objetos olvidados por los huéspedes - Inspecciones
- Actividades de Control y distribución de los productos de limpieza, de amenities y ropa como sábanas, limpieza de galerías, pasillos, lobby, escaleras, zonas de descanso, salones restaurantes, bar, zonas de recreo como piscina, jardines, terrazas, baños públicos, etc.
- Control de protocolos Covid-19 en alojamientos.

#### **MÓDULO 4: SERVICIO DE BEBIDAS.**

**Docente a cargo:** *Sommelier Roberto Colmenarejo*

**Días de cursado on-line:** Lunes y Martes de 15 a 17hs. Plataforma Google Meet.

**Objetivo:** Mejorar las habilidades de servicio de bebidas alcohólicas del personal hotelero-gastronómico, potenciando las ventas de la empresa y maximizando la experiencia placentera de los clientes.

**Temas a desarrollar:**

- Clasificación de las bebidas alcohólicas (fermentadas, maceradas y destiladas).
- Bebidas fermentadas (cervezas y vinos). Generalidades. Técnicas de servicio (temperaturas, cristalería, protocolo). Venta sugestiva de vinos. Armonías básicas con alimentos.
- Bebidas destiladas y maceradas. Generalidades. Técnicas de servicio (temperaturas, cristalería).
- Técnicas generales de coctelería (batido, refrescado, directo). Recetas de cocteles clásicos.

#### **MÓDULO 5: COSTOS EN ALOJAMIENTOS.**

**Docente a cargo:** *Cra. Lía Rodríguez*

**Días de cursado on-line:** Martes y Viernes de 15 a 17hs. Plataforma Google Meet.

**Objetivo:** Proporcionar a los participantes los conocimientos teóricos-prácticos que le sirvan de base para fijar los precios de venta y para establecer políticas de comercialización, facilitando la toma de decisiones.

**Temas a desarrollar:**

- Concepto de costos, clasificación. Tipos de costos. Distribución de costos. Costos fijos y variables, Costos directos e indirectos (Costos controlables e incontrolables), Costos Estándares y costos Históricos. El punto de equilibrio: concepto. Como calcular el punto de equilibrio: formulas ejercicios. Sistema de gestión SUCH-USALI: Descripción.
- Centro productores de ganancias y de costos.
- Métodos de fijación de precios. Estrategias de precios. Concepto de compras.
- Organización del Departamento de Compras. Compras regulares y especiales.
- Especificaciones de compras. Selección de Proveedores.

**MÓDULO 6: GESTIÓN BASADA EN NORMAS DE CALIDAD.**

**Docente a cargo:** Lic. Miguel A. Farah

**Días de cursado on-line:** Martes y viernes de 15 a 17hs. Plataforma Google Meet.

**Objetivo:** Reconocer a la gestión basada en Normas de Calidad como herramienta para gestionar las organizaciones hotelero-gastronómicas sustentablemente.

**Temas a desarrollar:**

- Conceptos básicos sobre sustentabilidad y calidad turística
- El Sistema Argentino de Calidad Turística y las Normas Sectoriales específicas.
- Análisis de los componentes de una norma y los procedimientos para su aplicación.

**MÓDULO 7: GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA AL CLIENTE.**

**Docentes a cargo:** Lic. María Soledad Cáceres / Lic. Hernán Couste

**Días de cursado on-line:** Martes y Viernes de 18 a 20hs. Plataforma Google Meet.

**Objetivo:** Promover la incorporación de la gestión con foco en el cliente.

**Temas a desarrollar:**

- Características del cliente actual.
- Reconocer en que consiste gestionar la experiencia del cliente.
- Ventajas de gestionar poniendo el foco en el cliente.
- Algunas técnicas y herramientas para lograr conectar con el cliente.
- Canales de comunicación digital: funcionamiento y su uso correcto como canal directo de ventas.

## MÓDULO 8: TRABAJO FINAL INTEGRADOR

**Docentes a cargo:** Lic. María Soledad Cáceres / Lic. Miguel A. Farah / Lic. Marisa Lario.

**Días de cursado on-line:** a confirmar de 15 a 17hs. Plataforma Google Meet.

**Objetivo:** Colaborar a la aplicación real de los contenidos desarrollados en la presente formación.

**Temas a desarrollar:**

Para quienes opten por el certificado de aprobación, deberán presentar un trabajo final integrador, pudiendo ser realizado en grupo de hasta 3 (tres) integrantes, consistente en la presentación de un proyecto de aplicación de los contenidos desarrollados, para un establecimiento hotelero. Los requisitos para la presentación serán informados en el cursado del último módulo. Se aprueba con 60% del cumplimiento de las consignas. Para acceder al mismo se requiere 80% de asistencia.

### Cronograma semanal por módulo:

Módulos Sede	Módulo 1 "Tendencias en gestión de RRHH"	Módulo 2 Seguridad y manejo de emergencias	Módulo 3 Supervisión en el área Ama de Llaves.	Módulo 4 Servicio de Bebidas.	Módulo 5 Costos en Alojamientos	Módulo 6 Gestión basada en normas de Calidad.	Módulo 7 Gestión de la Experiencia al cliente.	Módulo 8 Trabajo Final
Sierras del Sur, de la Llanura, Traslasierras, Paravachasca	11/10 al 15/10	18/10 al 22/10	25/10 al 29/10	01/11 al 05/11	08/11 al 12/11	15/11 al 19/11	22/11 al 26/11	29/11 al 03/12