



SERCA
INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS

MÁSTER DE FORMACIÓN PERMANENTE EN DIRECCIÓN HOTELERA Y REVENUE MANAGEMENT



FORMACIÓN PERMANENTE



WWW.INSTITUTOSERCA.COM



Acerca de **Instituto Serca**

Instituto Serca es un centro especializado en Formación de Postgrado: Másteres, Dobles Títulos de Máster, Especialistas y Expertos Universitarios, así como Cursos Homologados por Universidades. Se caracteriza por no centrarse en la formación de expedientes, sino de personas, cuyo aprendizaje dará sentido a su experiencia.

Los Másteres, Especialistas, Expertos Universitarios y Cursos que impartimos desde Instituto SERCA, cuentan con todas las garantías y exigencias de calidad, lo que hace posible que la titulación obtenida por nuestros alumnos/as sean Títulos expedidos por prestigiosas universidades.



Metodología de Estudio

- ✓ **Campus Virtual Avanzado:** Experiencia de estudio individualizada, intuitiva e interactiva.
- ✓ **Tutorización Permanente:** Nuestro equipo docente estará a disposición del alumnado desde su matriculación hasta la finalización de todo el proceso formativo.
- ✓ **Clases en vídeo y en audio:** Cada programa formativo dispone de clases en vídeo y audios específicos por materia, para reforzar el contenido teórico.
- ✓ **Metodología E-Learning:** Modalidad 100% online adaptada a las necesidades del alumnado.
- ✓ **Evaluación:** Planteamiento de casos y actividades dirigidas a la valoración competencial del programa formativo.
- ✓ **Profesorado Especializado:** Contamos con un claustro de profesores especializado que realizará un seguimiento personalizado del aprendizaje.
- ✓ **Biblioteca Digital:** A través de nuestra innovadora plataforma digital, el alumnado podrá acceder a un amplio catálogo de libros, revistas, obras de investigación y tesis doctorales.
- ✓ **Descarga automática de certificados y actualización de notas permanente.**
- ✓ **Notificaciones en tiempo real sobre el estado y evolución del estudio.**





Campus **Virtual**

- ✓ Clases en vídeo de cada materia
- ✓ Tutorías de seguimiento en directo mensuales
- ✓ Herramientas de interacción y seguimiento: tutorización permanente, foro, emails, etc.
- ✓ Consulta directa del expediente académico
- ✓ Descarga de certificados
- ✓ ¡Y mucho más!...

Presentación del Programa

El Máster en Dirección Hotelera y Revenue Management de Instituto Serca está diseñado para formar profesionales capaces de liderar con éxito establecimientos y cadenas hoteleras en un entorno cada vez más competitivo y digitalizado.

A lo largo del programa, abordarás áreas esenciales como la planificación estratégica, la gestión operativa de alojamiento y restauración, las finanzas aplicadas al sector y el marco normativo hotelero. Profundizarás en Revenue Management, dominando técnicas de forecasting, pricing dinámico, gestión de canales de distribución y herramientas tecnológicas especializadas como PMS, RMS y Channel Managers. Además, desarrollarás competencias en marketing digital, comercialización hotelera, gestión de la experiencia del huésped y sostenibilidad aplicada.

Complementarás tu perfil con módulos dedicados al liderazgo de equipos, habilidades de negociación, toma de decisiones y desarrollo de proyectos hoteleros. Esta formación online te permitirá avanzar profesionalmente hacia puestos de dirección general, Revenue Management o desarrollo de negocio dentro de la industria hotelera y turística.



Duración: 1.500 horas



Créditos: 60 Créditos ECTS



Metodología: Online



Matriculación: Permanente

Programa Académico

- ✓ Analizar la estructura y evolución del sector hotelero internacional, identificando los agentes clave, las tendencias del mercado turístico global y el marco normativo que regula la actividad de los establecimientos de alojamiento.
- ✓ Dominar los principios de economía del turismo y finanzas aplicadas al sector hotelero, utilizando herramientas de contabilidad, análisis financiero, presupuestación y valoración de inversiones para la toma de decisiones empresariales.
- ✓ Diseñar la planificación estratégica de empresas hoteleras, aplicando técnicas de análisis del entorno competitivo, diagnóstico interno y formulación de estrategias de crecimiento y posicionamiento en el mercado.
- ✓ Comprender los distintos modelos de negocio y estructuras de cadenas hoteleras, evaluando las fórmulas de explotación, la gestión de marca y los estándares operativos que garantizan la consistencia y expansión del grupo.
- ✓ Desarrollar competencias de liderazgo y dirección de equipos en hostelería, implementando estrategias de gestión del talento, comunicación directiva y transformación de la cultura organizacional.
- ✓ Dirigir las operaciones de los departamentos de alojamiento y de alimentos y bebidas, coordinando procesos de servicio, estándares de calidad y control de costes para optimizar la eficiencia operativa del establecimiento.
- ✓ Gestionar el mantenimiento de instalaciones hoteleras y los sistemas de calidad del servicio, aplicando planes de mantenimiento preventivo, eficiencia energética y programas de mejora continua orientados a la excelencia.
- ✓ Aplicar los fundamentos del Revenue Management hotelero y las técnicas de análisis de demanda, elaborando previsiones de ocupación basadas en datos históricos, segmentación de mercados y monitorización competitiva.
- ✓ Implementar estrategias de pricing dinámico y gestión multicanal de la distribución hotelera, utilizando sistemas tecnológicos especializados para la optimización de ingresos y el control de la paridad tarifaria.



Programa Académico

- ✓ Diseñar planes de marketing estratégico y digital para establecimientos hoteleros, integrando técnicas de posicionamiento, SEO, publicidad online y automatización para incrementar la conversión y la venta directa.
- ✓ Gestionar la reputación online y la función comercial del hotel, desarrollando estrategias de social media, respuesta a valoraciones, venta consultiva y programas de fidelización orientados a la rentabilidad.
- ✓ Elaborar propuestas de experiencia del huésped innovadoras y diferenciadoras, incorporando metodologías de design thinking, personalización tecnológica y nuevos conceptos hoteleros para generar valor y lealtad.
- ✓ Fundamentar la gestión sostenible y la responsabilidad social corporativa en la operación hotelera, implementando sistemas de gestión ambiental, certificaciones, reporting de sostenibilidad y alineación con los ODS.
- ✓ Desarrollar proyectos hoteleros viables y competencias directivas clave, aplicando metodologías de estudio de mercado, análisis de viabilidad, comunicación ejecutiva, toma de decisiones y planificación de la carrera profesional en el sector.



Programa Académico

- ✓ Analiza la estructura, evolución histórica y tendencias del sector hotelero internacional, identificando los principales agentes, flujos turísticos y modelos de negocio que configuran el ecosistema hotelero actual.
- ✓ Identifica el marco normativo y regulatorio aplicable al sector hotelero, diferenciando las competencias legislativas, los requisitos administrativos, la normativa laboral y las obligaciones en materia de protección de datos.
- ✓ Domina los principios de economía del turismo, contabilidad hotelera y análisis financiero, aplicando herramientas de presupuestación, control de gestión y valoración de inversiones en empresas hoteleras.
- ✓ Diseña procesos de planificación estratégica en empresas hoteleras, analizando el entorno competitivo, diagnosticando recursos internos y formulando estrategias que aseguren una implementación y evaluación eficaces.
- ✓ Diferencia los modelos de negocio hotelero —propiedad, gestión y franquicia—, describiendo la estructura organizativa de cadenas hoteleras, la gestión de marca y los estándares operativos que garantizan la consistencia y la expansión.
- ✓ Fundamenta los principios del liderazgo aplicados al sector hotelero, estableciendo estrategias para la gestión de equipos de alto rendimiento, la comunicación directiva, el desarrollo del talento y la transformación cultural.
- ✓ Planifica y dirige las operaciones del departamento de alojamiento, abarcando la gestión de recepción, pisos, lavandería y lencería, y aplicando indicadores operativos de productividad, costes y satisfacción del huésped.
- ✓ Gestiona de forma integral el departamento de alimentos y bebidas, dominando la organización de cocina y sala, el control de costes de F&B, y la gestión de compras y proveedores en establecimientos hoteleros.
- ✓ Describe la organización del departamento de mantenimiento e instalaciones hoteleras, planificando programas de mantenimiento preventivo y correctivo, impulsando la eficiencia energética y coordinando proyectos de reforma y renovación.



Programa Académico

- ✓ Implementa sistemas de gestión de calidad en establecimientos hoteleros, diseñando procesos de mejora continua, midiendo la satisfacción del cliente y gestionando reclamaciones orientadas a la recuperación y excelencia del servicio.
- ✓ Conoce los fundamentos, principios y evolución del Revenue Management hotelero, identificando sus indicadores clave de rendimiento, el ciclo de gestión de ingresos y la organización de la función dentro de la empresa.
- ✓ Aplica técnicas de análisis de demanda y forecasting hotelero, segmentando mercados, monitorizando el ritmo de reservas y realizando análisis competitivos para la previsión precisa de la demanda.
- ✓ Diseña estrategias de pricing dinámico y estructuras tarifarias, gestionando restricciones de inventario, overbooking estratégico y optimización del revenue total incluyendo ingresos ancillary, upselling y cross-selling.
- ✓ Clasifica y evalúa los sistemas tecnológicos aplicados al Revenue Management, incluyendo PMS, RMS, Channel Managers y herramientas de Business Intelligence con analítica predictiva e inteligencia artificial.
- ✓ Establece estrategias de distribución hotelera omnicanal, diferenciando la distribución directa, las OTAs y los canales mayoristas, y gestionando la paridad tarifaria y la rentabilidad por canal.
- ✓ Elabora planes de marketing estratégico hotelero, fundamentando la investigación de mercados turísticos, la segmentación y targeting de clientes, el posicionamiento de marca y la definición de la propuesta de valor diferencial.
- ✓ Domina las herramientas de marketing digital y comercio electrónico hotelero, optimizando el sitio web, implementando estrategias de SEO, campañas de publicidad digital y automatización de email marketing.
- ✓ Planifica la estrategia de social media y gestiona la reputación online del establecimiento hotelero, aplicando técnicas de marketing de contenidos, protocolos de respuesta a valoraciones y medición del retorno de la inversión social.



Programa Académico

- ✓ Dirige la función comercial y de ventas hotelera, gestionando el segmento corporativo y MICE, aplicando técnicas de venta consultiva y negociación, e implementando sistemas CRM y programas de fidelización.
- ✓ Diseña y gestiona la experiencia del huésped a lo largo de todo su journey, identificando momentos de la verdad, aplicando principios de design thinking y midiendo indicadores de experiencia y lealtad del cliente.
- ✓ Identifica las tendencias emergentes y las tecnologías aplicadas a la innovación en servicios hoteleros, analizando nuevos conceptos de alojamiento, herramientas de personalización y formatos experienciales en hospitalidad.
- ✓ Implementa sistemas de gestión sostenible en establecimientos hoteleros, abarcando la gestión ambiental, las certificaciones de sostenibilidad, la cadena de suministro responsable y las estrategias de descarbonización.
- ✓ Fundamenta los principios de responsabilidad social corporativa en el sector hotelero, relacionando la dimensión social de la gestión, el turismo responsable, el reporting de sostenibilidad y la alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- ✓ Analiza la viabilidad de proyectos hoteleros, realizando estudios de mercado, evaluaciones económico-financieras, selección de ubicación con due diligence y estructuración de operaciones entre operadores y propietarios.
- ✓ Describe el proceso de diseño y construcción de establecimientos hoteleros, desde la programación funcional de espacios y el diseño arquitectónico hasta la gestión constructiva y la planificación de la pre-apertura y puesta en marcha.
- ✓ Domina las habilidades de comunicación efectiva y negociación en entornos directivos hoteleros, aplicando técnicas de oratoria, gestión de conflictos, mediación y comunicación intercultural.
- ✓ Aplica modelos de toma de decisiones y resolución de problemas en contextos hoteleros complejos, analizando causas raíz, evaluando alternativas mediante matrices de decisión y gestionando la incertidumbre con planificación de contingencias.



Programa Académico

- ✓ Planifica la gestión eficaz del tiempo y la productividad directiva, identificando principios de organización del trabajo, delegación efectiva, conducción de reuniones productivas y estrategias de gestión del estrés.
- ✓ Establece un plan de desarrollo de carrera en la industria hotelera, construyendo su marca personal, identificando oportunidades de desarrollo continuo y emprendimiento, y preparándose para procesos de selección directiva.



MÓDULO 1. FUNDAMENTOS DE LA INDUSTRIA HOTELERA Y TURÍSTICA

MATERIA 1. Estructura y evolución del sector hotelero internacional

MATERIA 2. Marco normativo y regulación del sector hotelero

MATERIA 3. Economía y finanzas aplicadas al sector hotelero

MÓDULO 2. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y GESTIÓN EMPRESARIAL HOTELERA

MATERIA 4. Planificación estratégica en empresas hoteleras

MATERIA 5. Modelos de negocio y gestión de cadenas hoteleras

MATERIA 6. Liderazgo y dirección de equipos en hostelería

MÓDULO 3. GESTIÓN OPERATIVA DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

MATERIA 7. Dirección del departamento de alojamiento

MATERIA 8. Gestión de alimentos y bebidas en establecimientos hoteleros

MATERIA 9. Gestión de mantenimiento e instalaciones hoteleras

MATERIA 10. Gestión de la calidad y excelencia en el servicio hotelero



MÓDULO 4. REVENUE MANAGEMENT Y ESTRATEGIA COMERCIAL

- MATERIA 11.** Fundamentos del Revenue Management hotelero
- MATERIA 12.** Análisis de demanda y forecasting hotelero
- MATERIA 13.** Estrategias de pricing y gestión de tarifas
- MATERIA 14.** Sistemas tecnológicos para Revenue Management
- MATERIA 15.** Distribución hotelera y gestión de canales

MÓDULO 5. MARKETING Y COMERCIALIZACIÓN HOTELERA

- MATERIA 16.** Marketing estratégico en el sector hotelero
- MATERIA 17.** Marketing digital y comercio electrónico hotelero
- MATERIA 18.** Social media y gestión de la reputación online
- MATERIA 19.** Comercialización y ventas en el sector hotelero

MÓDULO 6. EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y GESTIÓN DE LA HOSPITALIDAD

- MATERIA 20.** Diseño y gestión de la experiencia del huésped
- MATERIA 21.** Innovación y tendencias en servicios hoteleros



MÓDULO 7. SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD EN LA GESTIÓN HOTELERA

MATERIA 22. Gestión sostenible de establecimientos hoteleros

MATERIA 23. Responsabilidad social corporativa en el sector hotelero

MÓDULO 8. GESTIÓN DE PROYECTOS Y DESARROLLO HOTELERO

MATERIA 24. Desarrollo y viabilidad de proyectos hoteleros

MATERIA 25. Diseño y construcción de establecimientos hoteleros

MÓDULO 9. HABILIDADES DIRECTIVAS Y DESARROLLO PROFESIONAL

MATERIA 26. Habilidades de comunicación y negociación

MATERIA 27. Toma de decisiones y resolución de problemas

MATERIA 28. Gestión del tiempo y productividad directiva

MATERIA 29. Desarrollo de carrera en la industria hotelera



Programa Académico

Si te especializas con nuestro programa formativo podrás trabajar en:

- ✓ Director/a de hotel en cadenas nacionales e internacionales
- ✓ Revenue Manager en hoteles urbanos y vacacionales
- ✓ Consultor/a de desarrollo hotelero y viabilidad de proyectos
- ✓ Responsable de distribución y gestión de canales OTA
- ✓ Director/a comercial y de marketing en grupos hoteleros
- ✓ Analista de Revenue Management en centrales de cadena
- ✓ Gestor/a de experiencia del cliente en hoteles boutique
- ✓ Director/a de Food & Beverage en establecimientos hoteleros
- ✓ Consultor/a de sostenibilidad y RSC en empresas turísticas
- ✓ Responsable de apertura y pre-apertura de nuevos hoteles
- ✓ Director/a de operaciones en cadenas hoteleras multinacionales
- ✓ Emprendedor/a en proyectos de alojamiento turístico innovador



Titulación y Certificaciones



Certificado de Postgrado de Máster en formato digital. El alumno tiene la posibilidad de obtener un **certificado de calificaciones** disponible previa solicitud y pago a la **Universidad EUNEIZ**.



Descarga de certificados expedidos por Instituto Serca desde la Secretaría Virtual de nuestro Campus.



Proceso de **Matriculación**



Requisitos:

Titulación Universitaria

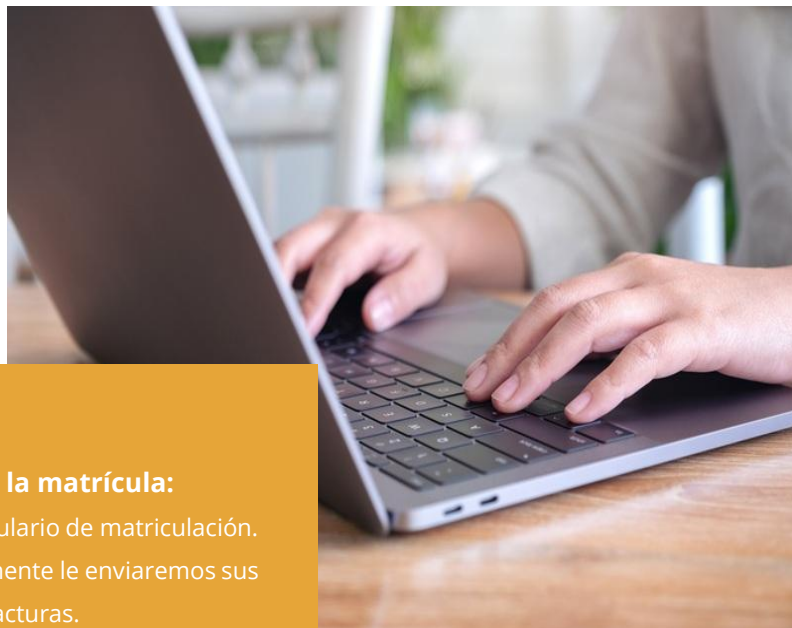
Matricúlate

Más información



Formalización de la matrícula:

- Completar y enviar el formulario de matriculación. Tras recibirlo, automáticamente le enviaremos sus claves de acceso a pagos/facturas.
- Una vez abonada la primera mensualidad o el importe completo del Programa Formativo, el alumno/a recibirá los accesos al Campus Virtual y podrá iniciar su estudio.



Métodos y facilidad de Pagos

- ✓ **Facilidad de pago:** Opciones de pago fraccionado sin intereses.
- ✓ **Seguridad:** Plataforma de pago online segura y encriptada.
- ✓ **Flexibilidad:** Varias opciones de pago como tarjeta de crédito, débito, transferencia bancaria y PayPal.
- ✓ **Descuentos:** Ofrecemos descuentos directos aplicados automáticamente al realizar la matrícula en nuestra web.
- ✓ **Simplicidad:** Proceso de pago simple e intuitivo en pocos pasos.
- ✓ **Facturación:** Descarga de facturas en el área de pagos.



¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



Calidad en la enseñanza

Miles de alumnos/as de todo el mundo avalan nuestra **calidad** y nuestros **sistemas de enseñanza**, haciendo con Instituto Serca su especialización profesional.



Contenidos actualizados

Permanente actualización y mejora de contenidos. Instituto Serca está afiliado a las más prestigiosas instituciones de los ámbitos de **psicología, sanidad y educación**, para estar actualizados en las últimas innovaciones científicas y didácticas.



Profesionales de primer nivel

Nuestros programas formativos están diseñados por **profesionales de primer nivel** con amplia experiencia y siempre orientados al éxito profesional del alumnado.

¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



A tu ritmo

Nos adaptamos al **ritmo de aprendizaje** de cada alumno/a. Nuestra metodología permite adaptarnos a las necesidades formativas individuales, garantizando así nuestra atención individualizada.



Tutorización

En Instituto Serca los alumnos/as disponen de un **tutor/a** a su disposición desde el momento de su matriculación, siendo prioritaria la resolución de dudas en el mínimo plazo.



Clases en vídeo

Clases en vídeo por materia para reforzar el contenido teórico. Además dispondrá de manera sistemática de un webinar de resolución de dudas.



SERCA

INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS



¿Necesita más **información**?

 www.institutoserca.com

 info@institutoserca.com

 +34 958 372 363 / 660 880 416

