

Máster de Formación Permanente en Gestión de Alojamientos Turísticos



FORMACIÓN PERMANENTE





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

Especialízate con el Máster en Gestión de Alojamientos Turísticos de Instituto Serca, una formación integral diseñada para quienes desean liderar y dirigir establecimientos de alojamiento en un sector tan dinámico y competitivo como el turístico. Este programa te proporcionará una visión estratégica y operativa completa para destacar profesionalmente en la industria de la hospitalidad.

A lo largo del temario, abordarás áreas fundamentales como la dirección estratégica hotelera, la gestión operativa de departamentos clave —recepción, pisos, alimentos y bebidas, mantenimiento—, el revenue management, el marketing digital y la distribución multicanal. También profundizarás en gestión económico-financiera, recursos humanos, tecnología e innovación, sostenibilidad y sistemas de calidad aplicados al sector.

Además, te formarás en la gestión de tipologías específicas de alojamiento —hoteles urbanos, resorts, alojamientos rurales, apartamentos turísticos— y en seguridad integral y gestión de crisis. Todo ello mediante una metodología online flexible que te permitirá compaginar tu aprendizaje con tu actividad profesional, preparándote para asumir puestos directivos con una perspectiva actualizada y multidisciplinar.



Duración: 1.500 horas



Créditos: 60 Créditos ECTS



Metodología: Online



Matriculación: Permanente



1. Analizar el marco conceptual y la evolución histórica del sector del alojamiento turístico, identificando las tipologías de establecimientos y las tendencias actuales que configuran la industria.
2. Comprender la estructura del mercado turístico y su entorno económico, describiendo los agentes, canales de distribución y marcos normativos que regulan la actividad de alojamiento.
3. Diseñar procesos de planificación estratégica en empresas de alojamiento, aplicando herramientas de análisis del entorno competitivo y diagnóstico interno para la formulación de estrategias.
4. Diferenciar los modelos de negocio y formas de gestión hotelera, evaluando las estructuras de propiedad, explotación y las oportunidades de emprendimiento en el sector.
5. Desarrollar competencias de liderazgo y gestión del cambio organizacional, implementando estrategias de innovación y cultura de servicio en establecimientos de alojamiento.
6. Dominar la gestión operativa del departamento de recepción y del departamento de pisos, aplicando procedimientos estandarizados que garanticen la calidad del servicio durante el ciclo completo del cliente.
7. Dirigir la gestión de alimentos y bebidas y el mantenimiento técnico de instalaciones hoteleras, coordinando los recursos operativos para asegurar la eficiencia y el cumplimiento de la normativa sanitaria y de seguridad.
8. Elaborar análisis contables y financieros de empresas hoteleras, utilizando sistemas de control de gestión y costes para la toma de decisiones basada en indicadores de rendimiento.
9. Aplicar técnicas de revenue management y optimización de ingresos, implementando estrategias de pricing dinámico, previsión de demanda y gestión del inventario para maximizar la rentabilidad.
10. Fundamentar las decisiones de inversión y valoración de activos hoteleros, analizando métodos de evaluación de proyectos y fuentes de financiación específicas del sector.



11. Diseñar estrategias de marketing hotelero tanto tradicional como digital, integrando herramientas de posicionamiento, comercio electrónico y gestión de canales de distribución.
12. Implementar sistemas de gestión de la reputación online y experiencia del cliente, utilizando metodologías de medición de satisfacción y protocolos de recuperación del servicio.
13. Planificar la gestión estratégica de recursos humanos en alojamientos turísticos, desarrollando políticas de selección, formación, desempeño y bienestar organizacional adaptadas al sector.
14. Identificar las tecnologías y sistemas de información aplicables a la gestión hotelera, incorporando soluciones de innovación digital y metodologías ágiles para la transformación del negocio.
15. Justificar la implantación de sistemas de gestión medioambiental y estrategias de responsabilidad social corporativa, promoviendo modelos de turismo sostenible y gestión responsable de destinos.
16. Implementar sistemas de gestión de calidad y estandarización de procesos en establecimientos de alojamiento, aplicando modelos de excelencia y herramientas de mejora continua.
17. Clasificar las tipologías específicas de alojamiento y sus particularidades de gestión, adaptando las estrategias operativas y comerciales a hoteles urbanos, resorts, alojamientos rurales y apartamentos turísticos.
18. Desarrollar planes de seguridad integral y gestión de crisis en alojamientos turísticos, diseñando protocolos de prevención, comunicación y continuidad de negocio ante situaciones de emergencia.



Programa Académico

- ✓ Analiza el marco conceptual del turismo y la evolución histórica de la industria del alojamiento, identificando las tipologías de establecimientos y las tendencias actuales del sector.
- ✓ Describe la estructura del mercado turístico internacional y nacional, identificando los principales agentes, canales de distribución y factores determinantes de la demanda.
- ✓ Conoce el marco normativo y regulatorio aplicable a los establecimientos de alojamiento turístico, incluyendo aspectos de seguridad, accesibilidad y legislación laboral.
- ✓ Aplica los fundamentos de la dirección estratégica al sector hotelero, elaborando análisis del entorno competitivo y diagnósticos estratégicos mediante herramientas como PESTEL y DAFO.
- ✓ Diferencia los modelos de negocio y las formas de gestión hotelera, evaluando las estructuras de propiedad, contratos de gestión, franquicias y modelos emergentes.
- ✓ Identifica los estilos de liderazgo y las competencias directivas necesarias para gestionar el cambio organizacional y fomentar la innovación en empresas de alojamiento.
- ✓ Planifica y coordina las operaciones del departamento de recepción y conserjería, dominando el ciclo completo del cliente desde la reserva hasta el seguimiento postventa.
- ✓ Organiza el departamento de pisos y áreas públicas, estableciendo procedimientos de limpieza, control de calidad e inventarios según los estándares del sector.
- ✓ Gestiona el departamento de alimentos y bebidas, planificando servicios de restauración, banquetes y eventos, y aplicando la normativa de seguridad alimentaria.
- ✓ Describe las instalaciones técnicas del establecimiento hotelero y planifica el mantenimiento preventivo y correctivo, implementando medidas de eficiencia energética.
- ✓ Elabora estados financieros según el sistema uniforme de cuentas para hoteles y aplica técnicas de análisis económico-financiero y presupuestación.
- ✓ Diseña sistemas de control de gestión hotelera, calculando indicadores clave de rendimiento y analizando la rentabilidad por segmentos y canales de distribución.
- ✓ Domina los fundamentos del revenue management, aplicando técnicas de previsión de demanda, estrategias de pricing dinámico y optimización del inventario.
- ✓ Analiza inversiones hoteleras mediante métodos de evaluación de proyectos y conoce las fuentes de financiación y los métodos de valoración de activos del sector.
- ✓ Fundamenta estrategias de marketing hotelero, desarrollando análisis de posicionamiento competitivo, gestión de marca y planes de marketing integrales.
- ✓ Implementa estrategias de marketing digital y comercio electrónico, dominando técnicas de SEO, SEM, redes sociales y automatización del marketing.
- ✓ Gestiona los canales de distribución hotelera, optimizando la presencia en OTAs, potenciando el canal directo y evaluando el rendimiento de cada canal.



Programa Académico

- ✓ Aplica estrategias de gestión de la reputación online, diseñando protocolos de respuesta a comentarios y sistemas de medición de la experiencia del cliente.
- ✓ Planifica la gestión estratégica de recursos humanos en establecimientos hoteleros, desarrollando procesos de reclutamiento, selección y administración de personal.
- ✓ Diseña planes de formación y sistemas de evaluación del desempeño, estableciendo políticas retributivas y planes de carrera profesional en el sector
- ✓ Conoce el marco de relaciones laborales en hostelería, implementando medidas de prevención de riesgos laborales y estrategias de bienestar organizacional.
- ✓ Describe la arquitectura de sistemas de información hotelera, dominando las funcionalidades de los PMS y las herramientas de business intelligence.
- ✓ Analiza las tecnologías emergentes aplicables al sector hotelero, incluyendo inteligencia artificial, IoT, automatización y digitalización de la experiencia del huésped.
- ✓ Aplica metodologías de gestión de la innovación como design thinking y metodologías ágiles para implementar proyectos innovadores en establecimientos de alojamiento.
- ✓ Identifica el impacto ambiental de la actividad hotelera e implementa sistemas de gestión medioambiental y medidas de eficiencia en el uso de recursos.
- ✓ Diseña estrategias de responsabilidad social corporativa, integrando los Objetivos de Desarrollo Sostenible y elaborando memorias de sostenibilidad.
- ✓ Relaciona los principios del turismo sostenible con la gestión de alojamientos, analizando modelos de turismo responsable y el papel del establecimiento en el destino.
- ✓ Establece sistemas de gestión de calidad en establecimientos hoteleros, aplicando herramientas de mejora continua, estandarización de procesos y modelos de excelencia.
- ✓ Diferencia las particularidades de gestión de hoteles urbanos, de negocios, resorts vacacionales y modelos todo incluido, adaptando estrategias a cada segmento.
- ✓ Gestiona alojamientos rurales, singulares, apartamentos turísticos y hostels, conociendo sus marcos regulatorios específicos y estrategias de comercialización.
- ✓ Implementa sistemas de seguridad integral en establecimientos de alojamiento, incluyendo control de accesos, prevención de incendios y protocolos sanitarios.
- ✓ Elabora planes de gestión de crisis y continuidad de negocio, estableciendo protocolos de comunicación y estrategias de recuperación ante emergencias
- ✓ Diseña sistemas de gestión medioambiental y estrategias de sostenibilidad corporativa, integrando criterios de eficiencia energética, economía circular y adaptación al cambio climático.
- ✓ Sabe llevar a cabo el desarrollo integral de proyectos hoteleros, desde la identificación de oportunidades y estudios de viabilidad hasta la preapertura, aplicando metodologías de emprendimiento e investigación para la elaboración del trabajo fin de máster.



Programa Académico

MÓDULO 1. FUNDAMENTOS DEL SECTOR TURÍSTICO Y LA INDUSTRIA DEL ALOJAMIENTO

MATERIA 1: Marco conceptual y evolución histórica del sector del alojamiento turístico

MATERIA 2: Entorno económico y estructura del mercado turístico

MATERIA 3: Marco normativo y regulación del sector del alojamiento

MÓDULO 2. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

MATERIA 4: Planificación estratégica en empresas de alojamiento turístico

MATERIA 5: Modelos de negocio y formas de gestión hotelera

MATERIA 6: Liderazgo y gestión del cambio en organizaciones hoteleras

MÓDULO 3. GESTIÓN OPERATIVA DE DEPARTAMENTOS DE ALOJAMIENTO

MATERIA 7: Dirección del departamento de recepción y conserjería

MATERIA 8: Dirección del departamento de pisos y áreas públicas

MATERIA 9: Gestión de alimentos y bebidas en establecimientos de alojamiento

MATERIA 10: Mantenimiento técnico e instalaciones hoteleras

MÓDULO 4. GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA Y REVENUE MANAGEMENT

MATERIA 11. Contabilidad y análisis financiero de empresas hoteleras

MATERIA 12. Control de gestión y costes en alojamientos turísticos

MATERIA 13. Revenue management y optimización de ingresos

MATERIA 14. Inversión y valoración de activos hoteleros



Programa Académico

MÓDULO 5. COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING HOTELERO

- MATERIA 15: Marketing estratégico en el sector del alojamiento
- MATERIA 16: Marketing digital y comercio electrónico hotelero
- MATERIA 17: Distribución hotelera y gestión de canales
- MATERIA 18: Gestión de la reputación online y experiencia del cliente

MÓDULO 6. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

- MATERIA 19: Planificación y organización de recursos humanos
- MATERIA 20: Desarrollo del talento y gestión del desempeño
- MATERIA 21: Relaciones laborales y bienestar organizacional

MÓDULO 7. TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS

- MATERIA 22. Sistemas de información y gestión hotelera
- MATERIA 23. Innovación tecnológica y transformación digital
- MATERIA 24: Gestión de la innovación en empresas de alojamiento

MÓDULO 8. SOSTENIBILIDAD Y GESTIÓN RESPONSABLE EN ALOJAMIENTOS

- MATERIA 25: Gestión medioambiental en establecimientos de alojamiento
- MATERIA 26: Responsabilidad social corporativa en el sector hotelero
- MATERIA 27: Turismo sostenible y gestión de destinos responsables



MÓDULO 9. CALIDAD Y EXCELENCIA EN LA GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS

MATERIA 28: Sistemas de gestión de calidad en establecimientos hoteleros

MATERIA 29: Estandarización de procesos y gestión por procesos

MATERIA 30: Modelos de excelencia y mejora continua

MÓDULO 10. GESTIÓN DE TIPOLOGÍAS ESPECÍFICAS DE ALOJAMIENTO

MATERIA 31: Gestión de hoteles urbanos y de negocios

MATERIA 32: Gestión de resorts y hoteles vacacionales

MATERIA 33: Gestión de alojamientos rurales y singulares

MATERIA 34: Gestión de apartamentos turísticos y alojamientos alternativos

MÓDULO 11. SEGURIDAD Y GESTIÓN DE CRISIS EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

MATERIA 35: Seguridad integral en establecimientos de alojamiento

MATERIA 36: Gestión de crisis y continuidad de negocio



Programa Académico

Si te especializas con nuestro programa formativo podrás trabajar en:

- ✓ Hoteles urbanos, de negocios y cadenas hoteleras nacionales e internacionales
- ✓ Resorts, hoteles vacacionales y establecimientos de lujo
- ✓ Apartamentos turísticos y empresas de gestión vacacional (*property management*)
- ✓ Alojamientos rurales, hoteles boutique y establecimientos singulares
- ✓ Hostels y alojamientos alternativos orientados al turismo joven
- ✓ Departamentos de Revenue Management y comercialización hotelera
- ✓ Áreas de Marketing Digital y distribución online en empresas turísticas
- ✓ Consultoras especializadas en gestión y estrategia hotelera
- ✓ Fondos de inversión, SOCIMIs y empresas de valoración de activos hoteleros
- ✓ Organismos públicos de turismo (Turespaña, agencias autonómicas, patronatos municipales)
- ✓ Empresas tecnológicas proveedoras de soluciones para el sector (*PMS*, *channel managers*, *RMS*)
- ✓ Grupos empresariales turísticos y touroperadores
- ✓ Empresas certificadoras y consultoras de calidad y sostenibilidad turística
- ✓ Plataformas de reserva online y agencias de viajes digitales
- ✓ Emprendimiento propio en gestión de alojamientos turísticos



Titulación y Certificaciones



El alumno recibirá un **título de máster** y un **certificado de notas**, ambos en formato digital. Será un título propio expedido directamente por la **Universidad EUNEIZ**.



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



Proceso de **Matriculación**



Requisitos:

Titulación Universitaria

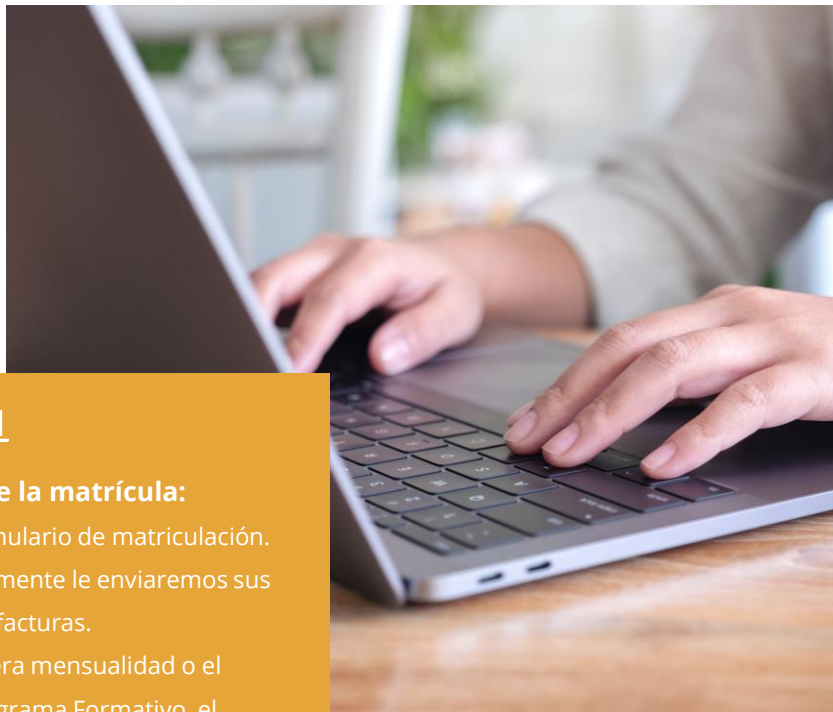
Matricúlate

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 dispondrás 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

