



SERCA
INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS

MÁSTER DE FORMACIÓN PERMANENTE EN DIRECCIÓN DE OPERACIONES HOTELERAS



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

Especialízate con el Máster en Dirección de Operaciones Hoteleras de Instituto Serca, un programa diseñado para formar profesionales capaces de liderar y optimizar la gestión integral de establecimientos hoteleros en un sector cada vez más competitivo y en constante evolución.

A lo largo de esta formación, profundizarás en áreas clave como la gestión económico-financiera, el revenue management, la dirección de departamentos operativos —recepción, pisos, alimentos y bebidas—, la gestión de recursos humanos y las estrategias de marketing y comercialización hotelera. También abordarás la transformación digital, la sostenibilidad, los sistemas de calidad y la gestión de instalaciones y mantenimiento.

Además, desarrollarás competencias en liderazgo, dirección estratégica y habilidades directivas imprescindibles para asumir puestos de responsabilidad. Conocerás las últimas tendencias del sector, desde nuevos modelos de negocio hasta la hiperpersonalización de la experiencia del huésped, preparándote para afrontar con solvencia los retos actuales y futuros de la industria hotelera.



Duración: 1.500 horas



Créditos: 60 Créditos ECTS



Metodología: Online



Matriculación: Permanente

Programa Académico

- ✓ Analizar los fundamentos de la industria hotelera y su gestión empresarial, identificando las tipologías de establecimientos, los modelos de negocio y las dinámicas del mercado turístico contemporáneo.
- ✓ Dominar los principios de contabilidad y control de gestión hotelera, aplicando sistemas de información financiera y técnicas de análisis de costes específicas del sector.
- ✓ Desarrollar estrategias de revenue management y planificación presupuestaria, implementando técnicas de pricing dinámico, forecasting y optimización integral de ingresos.
- ✓ Dirigir la operativa de los departamentos de recepción y pisos, aplicando estándares de servicio y procedimientos de control de calidad durante el ciclo completo del huésped.
- ✓ Gestionar el departamento de alimentos y bebidas garantizando la seguridad alimentaria, implementando sistemas APPCC y protocolos de higiene en la producción y el servicio gastronómico.
- ✓ Diseñar políticas de planificación estratégica de recursos humanos en hotelería, aplicando procesos de selección, formación y desarrollo del talento adaptados a la estacionalidad del sector.
- ✓ Fundamentar las relaciones laborales y las políticas de bienestar en el entorno hotelero, implementando sistemas retributivos, de prevención de riesgos y de mejora del clima organizacional.
- ✓ Elaborar estrategias de marketing, distribución digital y comercialización hotelera, integrando acciones de branding, venta multicanal y gestión de la reputación online.
- ✓ Implantar sistemas de gestión de calidad en establecimientos hoteleros, definiendo estándares de servicio, protocolos operativos y programas de mejora continua por departamento.



Programa Académico

- ✓ Incorporar la sostenibilidad y la gestión de la experiencia del cliente como ejes estratégicos, diseñando acciones de responsabilidad ambiental y personalización del servicio hotelero.
- ✓ Comprender la arquitectura tecnológica del hotel moderno y las estrategias de transformación digital, utilizando sistemas de información, herramientas de business intelligence y tecnologías emergentes en operaciones.
- ✓ Definir estrategias competitivas y modelos de liderazgo en la dirección hotelera, desarrollando habilidades directivas de negociación, comunicación y gestión de equipos de alto rendimiento.
- ✓ Conocer los sistemas de mantenimiento y gestión técnica de instalaciones hoteleras, planificando proyectos de renovación y optimización funcional del activo inmobiliario.
- ✓ Diferenciar las particularidades operativas de los distintos segmentos hoteleros, analizando las tendencias emergentes y los nuevos modelos de negocio que configuran el futuro del sector.



Programa Académico

- ✓ Analiza la evolución histórica, las tipologías de establecimientos, las estructuras organizativas, los modelos de gestión y el marco regulatorio que configuran el sector hotelero contemporáneo.
- ✓ Aplica los principios de planificación estratégica, dirección por objetivos, toma de decisiones y gobierno corporativo a la gestión integral de empresas hoteleras.
- ✓ Identifica las metodologías de investigación de mercados, los criterios de segmentación, los factores que determinan el comportamiento del consumidor turístico y las técnicas de análisis competitivo en el entorno hotelero.
- ✓ Domina los fundamentos de la contabilidad hotelera, el análisis de estados financieros, la contabilidad de costes y los sistemas de control de gestión y auditoría interna propios de establecimientos hoteleros.
- ✓ Elabora presupuestos por departamento, realiza el control de desviaciones, diseña proyecciones financieras a largo plazo y evalúa la viabilidad de proyectos de inversión hotelera.
- ✓ Diseña estrategias de revenue management que integran pricing dinámico, gestión del inventario, forecasting y optimización de ingresos en todos los centros de beneficio del hotel.
- ✓ Describe la organización del front office, el ciclo completo del huésped, la gestión de sistemas operativos, la resolución de incidencias y los servicios de conserjería en el departamento de recepción y alojamiento.
- ✓ Planifica la organización del departamento de housekeeping, los estándares de limpieza de habitaciones y áreas nobles, la gestión de lencería y lavandería, y el control de suministros orientado a la sostenibilidad.
- ✓ Fundamenta la dirección del departamento de alimentos y bebidas mediante la gestión eficiente de restaurante, cocina, banquetes y servicios complementarios de restauración en el establecimiento hotelero.



Programa Académico

- ✓ Implementa sistemas de gestión de seguridad alimentaria basados en el APPCC, buenas prácticas de manipulación, protocolos de gestión de alérgenos y procedimientos de auditoría y control sanitario en hostelería.
- ✓ Establece la planificación estratégica de recursos humanos en hoteles, incluyendo la dimensión del capital humano como ventaja competitiva, la planificación de plantillas, el diseño organizativo y la gestión del talento.
- ✓ Sabe llevar a cabo los procesos de reclutamiento, selección, formación, evaluación del desempeño y desarrollo de competencias directivas del personal hotelero.
- ✓ Diferencia el marco de relaciones laborales en hostelería, las políticas retributivas, la prevención de riesgos laborales y las estrategias de bienestar y clima organizacional aplicadas al entorno hotelero.
- ✓ Diseña estrategias de marketing hotelero que integran el marketing mix, la gestión de marca, el marketing relacional y de fidelización, y la gestión de la experiencia del servicio.
- ✓ Aplica estrategias de distribución multicanal, marketing digital, gestión de redes sociales y reputación online para maximizar la visibilidad y las reservas directas del establecimiento hotelero.
- ✓ Conoce la organización del departamento comercial hotelero y domina las técnicas de venta dirigidas a cuentas corporativas, al segmento MICE y a la turoperación y grupos.
- ✓ Define los fundamentos, la implantación, los estándares de servicio y los mecanismos de medición y mejora continua de los sistemas de gestión de calidad en establecimientos hoteleros.
- ✓ Diseña experiencias hoteleras memorables mediante la personalización del servicio, la gestión de las emociones del huésped y la medición sistemática de la experiencia del cliente.



Programa Académico

- ✓ Justifica la implantación de sistemas de gestión ambiental, programas de eficiencia energética, estrategias de economía circular y prácticas de turismo sostenible y responsabilidad social en el ámbito hotelero.
- ✓ Clasifica la arquitectura tecnológica del hotel moderno, los Property Management Systems avanzados, las tecnologías de gestión departamental y las herramientas de business intelligence y analítica hotelera.
- ✓ Analiza las estrategias de transformación digital, las tecnologías emergentes, la digitalización de la experiencia del huésped y los protocolos de ciberseguridad y protección de datos aplicados a la hotelería.
- ✓ Fundamenta el análisis estratégico del negocio hotelero, la formulación de estrategias competitivas, la implementación y el control estratégico, y la gestión de crisis en establecimientos hoteleros.
- ✓ Identifica los estilos de liderazgo aplicables a organizaciones hoteleras, las técnicas de comunicación directiva, la gestión de equipos multiculturales y las estrategias de desarrollo del potencial de los colaboradores.
- ✓ Domina las habilidades directivas esenciales para la gestión hotelera, incluyendo la toma de decisiones operativas, las técnicas de negociación, la gestión del tiempo y la inteligencia emocional en la dirección.
- ✓ Describe la organización del departamento técnico, los sistemas de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo, la gestión de instalaciones técnicas y la normativa de seguridad aplicable a establecimientos hoteleros.
- ✓ Planifica el ciclo de vida del activo hotelero, gestiona proyectos de reforma y ampliación, aplica principios de diseño funcional de espacios y administra el equipamiento FF&E del establecimiento.
- ✓ Distingue las particularidades operativas y estratégicas de la gestión de hoteles urbanos, resorts vacacionales, hoteles boutique y apartamentos turísticos según su tipología y segmento de mercado.



Programa Académico

- ✓ Analiza la evolución de los modelos de negocio, los cambios en el comportamiento del viajero, las innovaciones en la experiencia hotelera y los retos y oportunidades que configuran el futuro de la dirección de operaciones hoteleras.



MÓDULO 1. FUNDAMENTOS DE LA INDUSTRIA HOTELERA Y GESTIÓN EMPRESARIAL

MATERIA 1. Estructura y dinámica del sector hotelero contemporáneo

MATERIA 2. Fundamentos de gestión empresarial aplicados a la hotelería

MATERIA 3. Análisis del mercado turístico y comportamiento del consumidor hotelero

MÓDULO 2. GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA HOTELERA

MATERIA 4. Contabilidad y control de gestión en establecimientos hoteleros

MATERIA 5. Gestión presupuestaria y planificación financiera hotelera

MATERIA 6. Revenue management y optimización de ingresos

MÓDULO 3. DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y DEPARTAMENTOS HOTELEROS

MATERIA 7. Gestión del departamento de recepción y alojamiento

MATERIA 8. Dirección del departamento de pisos y áreas nobles

MATERIA 9. Gestión de alimentos y bebidas en establecimientos hoteleros

MATERIA 10. Gestión de seguridad alimentaria e higiene en hostelería



MÓDULO 4. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN HOTELERÍA

MATERIA 11. Planificación estratégica de recursos humanos en hoteles

MATERIA 12. Selección, formación y desarrollo del personal hotelero

MATERIA 13. Relaciones laborales y bienestar en el entorno hotelero

MÓDULO 5. MARKETING Y COMERCIALIZACIÓN HOTELERA

MATERIA 14. Estrategias de marketing hotelero

MATERIA 15. Marketing digital y distribución online hotelera

MATERIA 16. Comercialización y ventas hoteleras

MÓDULO 6. CALIDAD, SOSTENIBILIDAD Y GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA

MATERIA 17. Sistemas de gestión de calidad en hotelería

MATERIA 18. Gestión de la experiencia del cliente hotelero

MATERIA 19. Sostenibilidad y responsabilidad ambiental en hotelería



MÓDULO 7. TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN OPERACIONES HOTELERAS

MATERIA 20. Sistemas de información y tecnología hotelera

MATERIA 21. Transformación digital e innovación hotelera

MÓDULO 8. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y LIDERAZGO EN HOTELERÍA

MATERIA 22. Dirección estratégica de empresas hoteleras

MATERIA 23. Liderazgo y desarrollo de equipos de alto rendimiento

MATERIA 24. Habilidades directivas para la gestión hotelera

MÓDULO 9. GESTIÓN DE INSTALACIONES Y MANTENIMIENTO HOTELERO

MATERIA 25. Gestión técnica y mantenimiento de instalaciones hoteleras

MATERIA 26. Gestión de proyectos y renovación hotelera

MÓDULO 10. SEGMENTOS ESPECIALIZADOS Y TENDENCIAS EN HOTELERÍA

MATERIA 27. Gestión de hoteles por tipología y segmento

MATERIA 28. Tendencias y futuro de las operaciones hoteleras



Programa Académico

Si te especializas con nuestro programa formativo podrás trabajar en:

- ✓ Director de operaciones en cadenas hoteleras internacionales
- ✓ Revenue Manager en hoteles urbanos o vacacionales
- ✓ Jefe de recepción y alojamiento en establecimientos de lujo
- ✓ Responsable de calidad y experiencia del cliente hotelero
- ✓ Director de alimentos y bebidas en resorts y hoteles
- ✓ Consultor de transformación digital para empresas hoteleras
- ✓ Responsable de sostenibilidad en grupos hoteleros
- ✓ Director de recursos humanos en establecimientos hoteleros
- ✓ Gestor de revenue y distribución en OTAs y canales online
- ✓ Responsable comercial del segmento MICE en hoteles
- ✓ Director general de hoteles boutique o independientes
- ✓ Analista de inversiones y proyectos en activos hoteleros



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

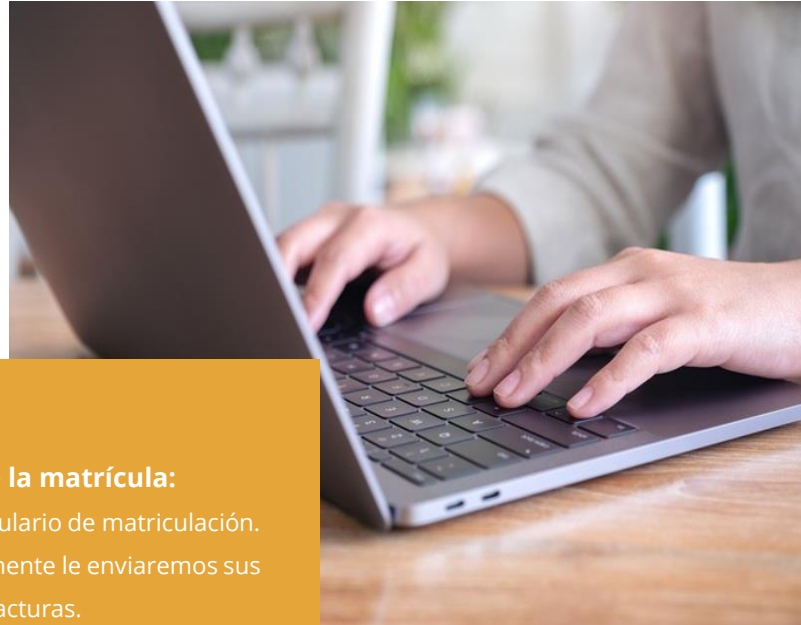
Matricúlate

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

