



SERCA
INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS

CURSO ONLINE EN GESTIÓN INTEGRAL DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS



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 **Curso de Gestión Integral de Alojamientos Turísticos** de Instituto Serca, una formación diseñada para quienes desean liderar con éxito la dirección y administración de establecimientos turísticos en un sector en constante evolución y altamente competitivo.

A lo largo del programa, abordarás contenidos clave como la planificación estratégica, la gestión operativa de recepción y pisos, el control financiero mediante indicadores como RevPAR o ADR, y las técnicas de Revenue Management para optimizar ingresos. También profundizarás en marketing digital, distribución online, tecnología hotelera —incluyendo sistemas PMS y CRM— y gestión de recursos humanos aplicada al sector.

Además, trabajarás aspectos esenciales como la calidad, la sostenibilidad, la seguridad y la gestión de crisis, culminando con la elaboración de un plan de viabilidad de un alojamiento turístico. Con esta formación online, adquirirás una visión integral y actualizada que potenciará tu perfil profesional, preparándote para asumir puestos de responsabilidad en hoteles, resorts, apartamentos turísticos y otras tipologías de alojamiento.



Duración: 150 horas



Créditos: 6 Créditos ECTS



Metodología: Online



Matriculación: Permanente

Programa Académico

- ✓ Conocer los fundamentos del sector de alojamientos turísticos, identificando tipologías y normativa aplicable.
- ✓ Diseñar la estructura organizativa del establecimiento, aplicando herramientas de planificación estratégica hotelera.
- ✓ Dominar la gestión operativa de recepción y pisos, implementando protocolos de atención al cliente.
- ✓ Analizar la gestión financiera y el control de costes, utilizando indicadores de rendimiento hotelero.
- ✓ Aplicar estrategias de Revenue Management y pricing dinámico, optimizando ingresos y ocupación.
- ✓ Desarrollar planes de marketing digital y distribución, diferenciando canales de comercialización hotelera.
- ✓ Comprender la digitalización y gestión de recursos humanos, incorporando tecnología y talento eficazmente.
- ✓ Elaborar un proyecto integral de alojamiento turístico, integrando calidad, sostenibilidad y viabilidad.



1: FUNDAMENTOS DEL SECTOR DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS Y SU CONTEXTO ACTUAL

- 1.1. Evolución histórica y transformación del sector hotelero y de alojamientos turísticos
- 1.2. Clasificación y tipología de los establecimientos de alojamiento turístico
- 1.3. Marco normativo y regulatorio aplicable al sector
- 1.4. Tendencias actuales y perspectivas de futuro en el sector
- 1.5. Stakeholders y agentes implicados en la cadena de valor turística

2: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL ESTABLECIMIENTO

- 2.1. Diseño de la estructura organizativa de un alojamiento turístico
- 2.2. Definición de la misión, visión y valores corporativos
- 2.3. Planificación estratégica aplicada al sector hotelero
- 2.4. Gestión por procesos en establecimientos turísticos
- 2.5. Liderazgo y cultura organizacional en hostelería

3: GESTIÓN OPERATIVA DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

- 3.1. Funciones, estructura y organización del departamento de recepción
- 3.2. Procesos del ciclo del cliente en el alojamiento
- 3.3. Gestión de quejas, reclamaciones y situaciones conflictivas
- 3.4. Atención al cliente multicultural y comunicación intercultural
- 3.5. Protocolos de seguridad y privacidad de datos del huésped



4: GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PISOS Y ÁREAS PÚBLICAS

- 4.1. Organización del departamento de pisos y limpieza
- 4.2. Procedimientos de limpieza y puesta a punto de habitaciones
- 4.3. Gestión de lencería, lavandería y dotaciones
- 4.4. Mantenimiento de áreas comunes y zonas nobles
- 4.5. Control de inventarios, productos químicos y consumibles
- 4.6. Protocolos higiénico-sanitarios y prevención de riesgos biológicos

5: GESTIÓN FINANCIERA, CONTABLE Y CONTROL DE COSTES

- 5.1. Particularidades contables del sector hotelero
- 5.2. Elaboración de presupuestos operativos y de inversión
- 5.3. Análisis de costes y punto de equilibrio en alojamientos
- 5.4. Indicadores clave de rendimiento financiero
- 5.5. Control financiero y auditoría interna
- 5.6. Gestión de tesorería y políticas de cobros y pagos



6: REVENUE MANAGEMENT Y ESTRATEGIAS DE FIJACIÓN DE PRECIOS

- 6.1. Fundamentos y principios del Revenue Management hotelero
- 6.2. Análisis de la demanda y segmentación de mercado
- 6.3. Estrategias de pricing dinámico y tarifario
- 6.4. Forecasting y previsión de ocupación e ingresos
- 6.5. Optimización del inventario y restricciones de venta
- 6.6. Herramientas tecnológicas de Revenue Management

7: MARKETING DIGITAL, COMERCIALIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN ONLINE

- 7.1. Plan de marketing aplicado al alojamiento turístico
- 7.2. Canales de distribución y comercialización hotelera
- 7.3. Estrategia de presencia digital y posicionamiento
- 7.4. Gestión de la reputación online y reviews
- 7.5. Email marketing y programas de fidelización
- 7.6. Branding y construcción de marca en alojamientos turísticos



8: TECNOLOGÍA Y DIGITALIZACIÓN DE LA GESTIÓN HOTELERA

- 8.1. Sistemas de gestión hotelera (PMS) y su implantación
- 8.2. Channel managers y gestión multicanal de inventario
- 8.3. Customer Relationship Management (CRM) aplicado al sector
- 8.4. Automatización de procesos y soluciones smart hotel
- 8.5. Big Data y analítica aplicada a la toma de decisiones
- 8.6. Ciberseguridad y protección de datos en establecimientos turísticos

9: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN EL SECTOR DEL ALOJAMIENTO

- 9.1. Planificación de plantillas y dimensionamiento del equipo
- 9.2. Selección, contratación y onboarding del personal
- 9.3. Formación, desarrollo y planes de carrera
- 9.4. Sistemas de retribución, incentivos y motivación
- 9.5. Evaluación del desempeño y gestión del talento
- 9.6. Convenios colectivos aplicables y relaciones laborales
- 9.7. Prevención de riesgos laborales en establecimientos turísticos



10: CALIDAD, SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

- 10.1. Sistemas de gestión de la calidad en alojamientos turísticos
- 10.2. Sostenibilidad ambiental y gestión ecoeficiente
- 10.3. Responsabilidad social corporativa en el sector turístico
- 10.4. Turismo accesible y diseño universal en alojamientos
- 10.5. Medición de la satisfacción del cliente y mejora continua

11: SEGURIDAD, HIGIENE Y GESTIÓN DE CRISIS EN ALOJAMIENTOS

- 11.1. Plan de seguridad integral del establecimiento
- 11.2. Protocolos APPCC y seguridad alimentaria en hostelería
- 11.3. Prevención y protección contra incendios y emergencias
- 11.4. Gestión de crisis sanitarias y protocolos de contingencia
- 11.5. Seguros y gestión de riesgos en establecimientos turísticos

12: DIRECCIÓN INTEGRADA Y PROYECTO DE GESTIÓN DE UN ALOJAMIENTO TURÍSTICO

- 12.1. Integración de áreas funcionales y visión global de la dirección
- 12.2. Toma de decisiones estratégicas en entornos cambiantes
- 12.3. Innovación y emprendimiento en el sector del alojamiento
- 12.4. Elaboración de un plan de viabilidad de alojamiento turístico
- 12.5. Casos prácticos integradores de gestión hotelera



Titulación y Certificaciones



El alumno/a recibirá un **Certificado universitario** emitido por la **Universidad EUNEIZ**.



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



Proceso de **Matriculación**



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 abonado el importe completo del Programa Formativo, el alumno/a recibirá los accesos al Campus Virtual y podrá iniciar su estudio.

Matricúlate

Más información



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

