

PROGRAMA ESPECIALIZADO EN
**GESTIÓN DE
HOTELES Y
RESTAURANTES**



INICIO: 1 de setiembre



DURACIÓN:

90 horas



MODALIDAD:

Virtual
sincrónica



HORARIO:

Lunes y miércoles
7:00 p. m. a 10:00 p. m.



CERTIFICACIÓN:

A nombre de la Escuela
de Posgrado USIL

**APLICACIÓN
PRÁCTICA**

Plan estratégico de
una empresa del
sector hotelero o
gastronómico.

**CONFERENCIA
INTERNACIONAL**

Turismo sostenible.

Descripción del programa

Este programa ofrece una formación integral en ambos sectores, aprovechando el innegable potencial turístico y gastronómico de Perú. A través de conocimientos actualizados y técnicas innovadoras, te proporcionamos las herramientas necesarias para una gestión administrativa eficaz en un contexto pospandémico. Adquirirás habilidades clave para crear servicios innovadores, adaptados a las cambiantes necesidades de los clientes, contribuyendo así al impulso y revitalización de estos sectores en constante crecimiento.





Serás capaz de

1

Conocer y aplicar las nuevas técnicas y conocimientos para realizar una gestión administrativa eficaz, creando servicios innovadores y pensando en los cambios y necesidades de sus clientes.

2

Desarrollar la capacidad de gestión y de resolución de problemas, a fin de garantizar el buen funcionamiento de un establecimiento hotelero o gastronómico.

3

Optimizar la utilización correcta de los recursos tangibles e intangibles buscando el mejor rendimiento de los mismos en la industria hotelera y gastronómica.

4

Desarrollar una estrategia de marketing adecuada para elaborar perfiles de usuarios, captar nuevos clientes, lograr posicionamiento de marca y generar valor al establecimiento hotelero o gastronómico.



Perfil del participante

Profesionales, administradores, emprendedores del sector hotelero y gastronómico, interesados en adquirir los conocimientos y competencias para desempeñar una gestión exitosa.

Requisitos de admisión

- ▶ Copia o foto de DNI (ambos lados).
- ▶ Ficha de inscripción.
- ▶ Acuerdo de matrícula.
- ▶ Experiencia laboral mínima de un año.





Skills

Al finalizar el programa dominarás las siguientes competencias:

- ▶ Planeamiento estratégico del establecimiento hotelero o gastronómico.
- ▶ Aplicación del marco legal relacionado con establecimientos hoteleros y gastronómicos.
- ▶ Conocimiento de la cadena de suministros de una empresa hotelera y de restauración.
- ▶ Gestión del talento humano en establecimientos del sector hotelero y gastronómico.
- ▶ Estrategias de marketing de servicios.
- ▶ Generación de valor a la propuesta empresarial.
- ▶ Estrategias de atención al cliente y creación de programas de fidelización.

Por qué somos diferentes



Herramientas: Lienzo Canvas, mapa de empatía y *Customer journey map*.



Modelo SERVQUAL.



Docentes expertos que se desempeñan en compañías de gran prestigio a nivel nacional e internacional.



Uso de plataforma de *e-learning* Canvas.



Ruta de aprendizaje



Conferencia Internacional:
Turismo sostenible.

Potencia tu liderazgo y empleabilidad accediendo a los *workshops* exclusivos para nuestros estudiantes.

- ▶ Marca personal digital
- ▶ Networking
- ▶ LinkedIn
- ▶ Entrevistas efectivas

Cursos

Administración y Estrategia Empresarial en el Sector

Proporciona los principales conceptos modernos de la administración y las más importantes estrategias empresariales del sector hotelero y gastronómico. Dentro de este objetivo se pretende que el participante comprenda la complejidad de la organización en el sector en el cual se encuentra, la forma en que delimita su accionar y reacción al entorno. Desarrolla la capacidad de ver el futuro, por dónde crecer más y en cuál segmento enfocarse de manera efectiva.

- ▶ Introducción.
- ▶ Entorno Hotelero y Gastronómico Post-Covid, nuevos consumidores.
- ▶ Planificación – Planes estratégicos y planes tácticos.
- ▶ Organización- Dirección.
- ▶ Control y Puesta en Marcha.
- Trabajo aplicativo: Aplicación de las fases del proceso administrativo en una empresa del sector turístico, hotelero o gastronómico.

Legislación Hotelera y Gastronómica

Describe las diferentes condiciones que considera la reglamentación de establecimientos de hospedaje y restaurantes, brindando casuística específica para enfrentar supervisiones de la Sunat, municipalidades, Apdayc, Indeci, Mincetur y otras entidades que brindan autorizaciones de funcionamiento a establecimientos hoteleros y gastronómicos, así como la constitución de los mismos.

- ▶ Introducción a las políticas y legislación turística. Los servicios de hoteles y restaurantes en el contexto del turismo y el rol del Estado en materia de normatividad del sector.
- ▶ Marco legal e institucional de la legislación de hoteles y restaurantes. La legislación marco de la reglamentación específica y las instituciones encargadas.
- ▶ Regulación de restaurantes y normas complementarias.
- ▶ Reglamento de Establecimientos de Hospedaje y normas complementarias.
- ▶ Excepciones aplicables a establecimientos de hospedaje y restaurantes y normatividad en caso de establecimientos ubicados en áreas naturales protegidas e inmuebles del patrimonio cultural de la nación.
- Trabajo aplicativo: Plan de mejora continua basado en las obligaciones del proveedor como empresa prestadora de servicios de hospedaje o restaurante.

Costos y Elaboración de Presupuestos

El curso ofrece un profundo análisis sobre técnicas avanzadas en costos y presupuestos. Abordará herramientas financieras innovadoras y estrategias adaptadas, todas perfectamente alineadas con las particularidades y desafíos inherentes al mundo de la hospitalidad y el arte culinario.

- ▶ Definición de costos y gastos en hotelería y gastronomía.
- ▶ Optimización de estrategias de precios para hoteles y restaurantes.
- ▶ Análisis de punto de equilibrio y rentabilidad.
- ▶ *Revenue management* avanzado para hotelería y gastronomía.
- ▶ Elaboración efectiva y gestión de presupuestos operativos.
- Trabajo aplicativo: Elaborar un análisis de costos - desarrollo de un presupuesto operativo y una evaluación de costos y estrategias de precios para un establecimiento hotelero y gastronómico respectivamente.

Gestión de Operaciones y la Logística en el Sector

Logra una comprensión integral de los procesos de la cadena de suministros de una empresa hotelera y gastronómica. Se aprende a articular los procesos de planificación de la demanda, compras, gestión de contratos, operaciones, gestión de almacenes e inventarios, transporte y servicios al cliente para optimizar el uso de recursos, elevar la competitividad de la empresa y tener un mejor performance financiero, contribuyendo con un producto o servicio de alta calidad.

- ▶ Gestión de la calidad en operaciones hoteleras y gastronómicas.
- ▶ Procesos de abastecimiento en el sector de hoteles y restaurantes.
- ▶ La planificación de la demanda, compras, gestión de contratos, operaciones, almacenes e inventario.
- ▶ Transporte y servicio de distribución al cliente.
- Trabajo aplicativo: Elaborar una propuesta de mejora del proceso de compras de un establecimiento hotelero o gastronómico.

Gestión y Retención del Talento Humano en el Sector

El curso brinda al participante los conocimientos necesarios para una adecuada gestión del factor humano, para que esté motivado y conectado con los objetivos del negocio. Aprenderá a ver en la gestión del talento una oportunidad y posibilidad de crecimiento y desarrollo, a fin de generar valor, creando espacios de eficiencia para que el talento se descubra a sí mismo y la empresa le ayude en su perfeccionamiento.

- ▶ El factor humano y la integración a los sistemas de gestión.
- ▶ Desarrollo del talento humano.
- ▶ Retención del talento humano.
- Trabajo aplicativo: Elaborar un plan de retención de talento de un establecimiento hotelero o gastronómico.

Gerencia de Marketing de Servicios

Estudia analíticamente los conceptos y herramientas de la mercadotecnia, a través de un enfoque estratégico del sector hotelero y gastronómico. Plantea realizar el análisis comercial actual de la empresa hotelera y gastronómica, desde el tiempo de fundada y a partir de este análisis, establecer la nueva estrategia comercial, tomando en cuenta el mercado objetivo, la cartera de clientes y el potencial de nuevos servicios y requerimientos del mercado.

- ▶ Introducción – marketing de servicios.
- ▶ Plan de marketing.
- ▶ Experiencia del usuario vs. marca.
- ▶ Redes sociales y viralización.
- Trabajo aplicativo: formulación de estrategias de marketing de servicios aplicando herramientas como el lienzo canvas, mapa de empatía y *customer journey map*, formulando la personalidad de marca para llegar a los usuarios y generar viralización.

Estrategia de Atención al Cliente del Sector Hotelero y Gastronómico

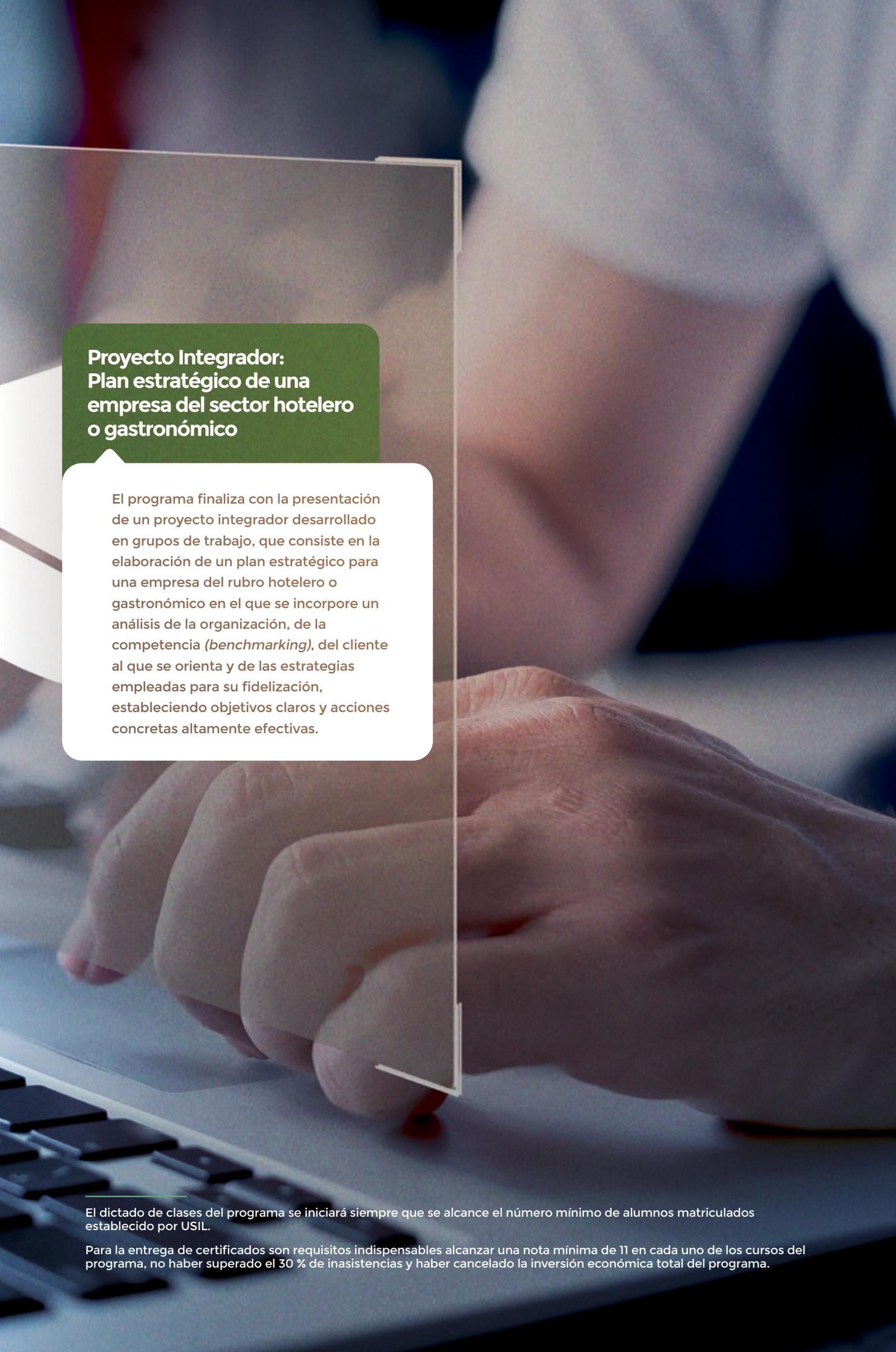
Busca complementar en los participantes las destrezas con las cuales pueda brindar una atención de calidad al cliente, haciendo un reconocimiento de tipología de clientes, manejo de quejas y reclamaciones, técnicas de autocontrol y manejo de emociones, con el fin de poder entrenar adecuadamente al personal y liderar la cultura de atención del establecimiento.

- ▶ Calidad en el servicio, modelo SERVQUAL y competitividad.
- ▶ Lealtad y satisfacción del cliente.
- ▶ Gestión de la relación con los clientes (CRM).
- ▶ Ambientación de hoteles y restaurantes.
- Trabajo aplicativo: aplicación del modelo SERVQUAL como instrumento de medición de la calidad de servicio para un hotel o restaurante.

Taller de Liderazgo y Gestión de Equipos de Alto Desempeño en Hoteles y Restaurantes

El participante obtendrá los conocimientos necesarios para desarrollar un equipo que logre gestionar su mejor rendimiento laboral, siendo capaz de construir relaciones basadas en la confianza y enfocadas en los objetivos y compromisos del negocio, convirtiéndose en un ente motivador y comunicativo, capaz de manejar sus emociones, generando así empatía y potenciando las relaciones interpersonales.

- ▶ Herramientas de liderazgo personal.
- ▶ Equipo vs. grupo.
- ▶ Definición de roles de equipo.
- ▶ Formación de equipos.
- ▶ Liderazgo con inteligencia emocional.
- Trabajo aplicativo: propuesta de desarrollo de un equipo de alto desempeño en un establecimiento hotelero o gastronómico.



Proyecto Integrador: Plan estratégico de una empresa del sector hotelero o gastronómico

El programa finaliza con la presentación de un proyecto integrador desarrollado en grupos de trabajo, que consiste en la elaboración de un plan estratégico para una empresa del rubro hotelero o gastronómico en el que se incorpore un análisis de la organización, de la competencia (*benchmarking*), del cliente al que se orienta y de las estrategias empleadas para su fidelización, estableciendo objetivos claros y acciones concretas altamente efectivas.

El dictado de clases del programa se iniciará siempre que se alcance el número mínimo de alumnos matriculados establecido por USIL.

Para la entrega de certificados son requisitos indispensables alcanzar una nota mínima de 11 en cada uno de los cursos del programa, no haber superado el 30 % de inasistencias y haber cancelado la inversión económica total del programa.

Profesores *practitioners*



César Alejandro Meza Mont

Director general del Instituto de gastronomía y gestión culinaria Inteci y CEO y director estratégico de marketing en MU Marketing & Content Lab.

- ▶ Cofundador de Gania, empresa referente en jardines verticales y paisajismo.
- ▶ Estratega y consultor de marketing con más de 20 años de experiencia en la industria.
- ▶ Ha realizado colaboraciones con marcas prestigiosas como EY, Gloria, BCP, Pacífico Seguros, USAID, Cementos Pacasmayo.
- ▶ Ha sido director de Marketing y Comunicaciones de la Universidad del Pacífico y gerente de Marketing de Inkaterra.
- ▶ Implementador de *hubs* de contenido en variados sectores, incluyendo educativo, seguros y medioambiental.
- ▶ MBA con honores por el IE Business School.
- ▶ Cuenta con un programa de posgrado de Alta Dirección de Marketing y un programa en Estrategias Digitales de Marketing: data, automatización, analítica e inteligencia artificial en Kellogg Executive Education.
- ▶ Licenciado en Administración por la Universidad del Pacífico.



Yngrid Cervantes Apaza

Gerente de Operaciones en AC Hotel Lima Miraflores *by* Marriott *champion and property connector*.

- ▶ Ha laborado en el Hotel Palacio del Inka, *Luxury Collection by Marriott, champion and property connector* (Cusco) y en el Hotel Libertador Arequipa como *Rooms division manager*, entre otros.
- ▶ MBA en Dirección y Administración de Empresas por EUDE, España.
- ▶ Licenciada en Gestión con mención en Gestión de Empresas por la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.



Héctor Valdivia Mera

Gerente general de SoftCost.

- ▶ Desarrollador de *software* de costos para empresas de servicios.
- ▶ Docente universitario de pre y posgrado en diversas universidades prestigiosas del país.
- ▶ Consultor internacional en finanzas y costos, ha desarrollado proyectos en Perú, Colombia, Panamá, El Salvador y Costa Rica.
- ▶ Profesional calificado y certificado por la American Academy Financial Management, como CCC. Chartered Cost Controller y como RFS.
- ▶ *Registered financial specialist.* Especialista en desarrollo de bienes y servicios de Innovación por la Massachusetts Institute of Technology MIT.
- ▶ Magíster en Administración y Dirección de Empresas y en Costos y Presupuestos por la Universidad Alas Peruanas.
- ▶ Licenciado en Educación por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.



Jessica Llerena Chávez

Gerenta en el Hotel Antares Arequipa y freelancer en temas de *coaching*, liderazgo, habilidades blandas y teambuilding.

- ▶ Es *coach* profesional, personal, ejecutivo y de equipos certificada en Madrid y por instituciones internacionales como ICI Alemania, ICF España y Asesco. Consultora Belbin acreditada en roles de equipos de alto rendimiento.
- ▶ Ha trabajado en compañía minera Antapaccay como responsable de Planeamiento, Control Estratégico y Gestión de Procesos de Negocios. Ha sido coordinadora de formaciones en UFEL Salamanca España. Ha sido jefa del Centro de Liderazgo para el Desarrollo Empresarial de la Universidad Católica San Pablo y Creadora del PED de Liderazgo y Habilidades Blandas.
- ▶ Ha capacitado a más del 10,000 personas y grandes empresas multinacionales, como Decathlon Bilbao, Glencore, Xtrata Tintaya, MMG Las Bambas, Quellaveco, Sunat, Transaltisa, Cemento YURA entre otros. Es ponente en diversas escuelas de posgrado y universidades en Perú y España.
- ▶ Se ha formado presencialmente con referentes como Tony Robbins, MasterCO, Víctor Koppers, Marian Rojas Estapé.
- ▶ MBA por ISG Lisboa – Portugal y Master en Dirección de Recursos Humanos y Gestión del Talento por EAE Business School y por la Universidad Rey Juan Carlos – Madrid. Ingeniera en Administración de Empresas por la Universidad de Tarapacá (Chile).



Ximena Haydeé Paredes Cuba

Es capacitadora de empresas de restauración como Pardos Chicken, Mister Shao, Pascuale, Planet Chicken entre otros.

- ▶ Ha sido supervisora en el Hotel La Casa De Mi Abuela. Gerente Comercial de la agencia de viajes Travesía, con experiencia laboral en otras agencias como Lima Tours, Fantasía, Travel Shop. Asimismo, en líneas aéreas como Expreso Aéreo, Líneas Aéreas Paraguayas.
- ▶ Distinciones de Destacada Labor Docente (USIL Mayo 2019), Mejor Docente Facultad de Turismo (USIL 2016), Mejor Docente Facultad de Hotelería (USIL 2015).
- ▶ Autora del libro *Marketing turístico y hotelero* y de investigaciones de turismo gastronómico. Es creadora de juegos de mesa que promueven la gastronomía, el turismo y la cultura como *Ando, ando pregonando* y *Ando, ando picanteando*.
- ▶ Magíster en Marketing Turístico y Hotelero por la Universidad de San Martín de Porres.
- ▶ Licenciada en Educación por la Universidad San Ignacio de Loyola.



Manuel Burga Solar

Docente de posgrado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos y Universidad San Ignacio de Loyola.

- ▶ Ha sido presidente de la Comisión de Estudio de Derecho Turístico del Ilustre Colegio de Abogados de Lima, presidente de la Comisión de Estudio de Protección y Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Ilustre Colegio de Abogados de Lima, fundador y presidente de la Asociación Peruana de Derecho Turístico – APEDETUR.
- ▶ Especialista en Derecho Turístico, Derecho del Consumidor. Asesor, consultor, conferencista, con experiencia legislativa. Productor de literatura jurídica especializada. Ha merecido el reconocimiento del Congreso de la República por haber participado en la revisión del anteproyecto de la Ley General de Turismo en la Comisión de Comercio Exterior y Turismo de dicho órgano legislativo. Reconocimiento del Ilustre Colegio de Abogados de Lima, por su valiosa contribución a la innovación del derecho como el impulsor del derecho turístico en el Perú.
- ▶ Magíster en Derecho Constitucional por la Universidad Nacional Federico Villarreal. Abogado por la Universidad Particular Inca Garcilaso de la Vega.



Gloria Charito Ortega Márquez

Fundadora de Gloria Ortega “Hazlo con Pasión” Consultora de Talento Humano y Coaching. Consultora de Outplacement personalizado. Consultora laboral y empresarial.

- ▶ Cuenta con 18 años de experiencia profesional. Adicionalmente, escribe artículos para publicaciones nacionales e internacionales especializadas.
- ▶ Ponente, speaker y capacitadora de habilidades blandas, Inteligencia emocional, liderazgo disruptivo y marca personal.
- ▶ Ha sido jefe de RR. HH. en Alerta.
- ▶ Analista sénior en World Vision.
- ▶ Jefe de Recursos Humanos en L&M Laboratorio E.I.R.L.
- ▶ MBA por la Universidad del Pacífico.
- ▶ Especialista en RR. HH. por la PUCP.
- ▶ Diplomada en Derecho Laboral por la Universidad Ricardo Palma.
- ▶ Licenciada en Administración por la Universidad Nacional Federico Villarreal.

La EPG-USIL se reserva el derecho de modificar su plana docente, ya sea por motivos de fuerza mayor o por disponibilidad del profesor, sin afectar la calidad académica del programa.





Más información

📞 981 458 741

✉ informes.epg@usil.edu.pe

📘 @usileducacionejecutiva

🌐 EPGUSIL

#EducaciónEjecutivaUSIL

epg.usil.edu.pe

