

PROGRAMA ESPECIALIZADO EN

GESTIÓN DE OPERACIONES Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL SECTOR HOTELERO Y GASTRONÓMICO



INICIO: 2 de setiembre



DURACIÓN:

48 horas



MODALIDAD:

Virtual
sincrónica



HORARIO:

Martes y jueves
7:00 p. m. a 10:00 p. m.



CERTIFICACIÓN:

A nombre de la Escuela
de Posgrado USIL

APLICACIÓN PRÁCTICA

Proyecto Integrador:
Optimización de
operaciones y calidad
del servicio.

CONFERENCIA INTERNACIONAL

Turismo sostenible.





Descripción del programa

El programa brinda una formación especializada orientada a optimizar los procesos operativos y elevar la calidad del servicio en hoteles y restaurantes. Mediante un enfoque técnico y aplicado, se abordarán temas como: la gestión de operaciones, la cadena de suministro, el diseño de experiencias gastronómicas y la implementación de estándares de calidad.

Los participantes adquirirán habilidades prácticas mediante el análisis de casos reales, el uso de herramientas digitales y el desarrollo de un proyecto integrador. El objetivo es formar profesionales capaces de mejorar la eficiencia, la productividad y la satisfacción del cliente en entornos competitivos y dinámicos.





Serás capaz de

1

Aplicar estándares internacionales de calidad en la gestión de operaciones hoteleras y gastronómicas, mediante metodologías especializadas en servicios y normativas vigentes del sector.

2

Optimizar procesos operativos mediante herramientas digitales aplicadas a la cadena de suministro en el sector hotelero y de alimentos y bebidas.

3

Diseñar experiencias gastronómicas integradas que eleven la percepción de valor del cliente, aplicando principios de servicio y creatividad culinaria.

4

Aplicar técnicas de control de inventarios y gestión de proveedores que aseguren eficiencia operativa y sostenibilidad.

5

Evaluar indicadores de desempeño y satisfacción del cliente en contextos hoteleros y gastronómicos, utilizando herramientas de análisis de datos.

6

Gestionar equipos operativos con enfoque en liderazgo de servicio y mejora continua, en entornos altamente competitivos y exigentes.



Perfil del participante

El programa está dirigido a jefes de operaciones, gerentes de alimentos y bebidas, supervisores de *housekeeping* y responsables de compras y almacén en el sector hotelero y gastronómico, así como a emprendedores y profesionales del rubro turístico que desean mejorar la eficiencia y calidad de sus procesos operativos mediante herramientas digitales, gestión moderna de la cadena de suministro y estándares de servicio.

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:

- ▶ Organización y control de procesos en habitaciones, *housekeeping* y *front office* con enfoque en eficiencia y calidad.
- ▶ Uso de herramientas y métricas para optimizar el flujo de insumos y la relación con proveedores estratégicos.
- ▶ Integración de producto, ambiente y servicio para la creación de vivencias memorables en restaurantes y hoteles.
- ▶ Aplicación de modelos logísticos modernos para aprovisionamiento, almacenaje y distribución en el rubro.
- ▶ Implementación de estándares y protocolos orientados a la satisfacción del cliente y a la mejora continua.

Por qué somos diferentes



Potencia tu Liderazgo y empleabilidad accediendo a nuestros *workshops* en marca personal digital, *networking*, LinkedIn y entrevistas efectivas. Exclusivo para participantes de nuestros programas.



Docentes expertos y especialistas en operaciones reales de hoteles, restaurantes y cadenas de suministro con enfoque en mejora continua, sostenibilidad y experiencia del cliente.

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

La Conferencia Internacional y los *workshops* son opcionales, a los que nuestros alumnos pueden acceder libremente hasta tres meses después de haber finalizado las clases de su programa.

Cursos

Gestión de Operaciones y Cadena de Suministro en Hotelería y Gastronomía

Este módulo proporciona los fundamentos para planificar, organizar y optimizar los procesos operativos en hoteles y restaurantes, aborda la optimización del flujo de insumos, procesos de compras aplicados al entorno hotelero y gastronómico.

- ▶ Fundamentos de la gestión operativa en hoteles y restaurantes.
- ▶ Diseño y mapeo de procesos de servicio.
- ▶ Modelos de cadena de suministro aplicados al sector.
- ▶ Gestión de compras y aprovisionamiento estratégico.
- Trabajo final: diagnóstico y mejora de un proceso operativo en una unidad hotelera o gastronómica.

Logística, Abastecimiento y Control de Inventarios

Este módulo aborda la gestión eficiente de la cadena de suministro en el sector hotelero y gastronómico. Se analizan estrategias de compras, abastecimiento, almacenamiento y control de inventarios, con énfasis en la optimización de recursos, sostenibilidad y uso de herramientas digitales para mejorar la trazabilidad y reducir desperdicios.

- ▶ Gestión de la cadena de suministro en hospitalidad y gastronomía
- ▶ Planificación de compras y abastecimiento estratégico.
- ▶ Control de inventarios: técnicas y herramientas digitales
- ▶ Almacenamiento, rotación de insumos y control de mermas.
- ▶ Logística sostenible y trazabilidad en alimentos y bebidas.
- Trabajo final: optimización del abastecimiento y control de inventarios en una operación hotelera o gastronómica.

Calidad del Servicio y Experiencia del Cliente

Se enfoca en el diseño de protocolos de servicio, gestión de la percepción del cliente y fidelización mediante estándares internacionales y enfoque experiencial.

- ▶ Proceso de implementación de un modelo de calidad de servicios.
- ▶ Diseño de pirámide de clientes hoteleros y gastronómicos versus generación de estrategias de fidelización y lealtad.
- ▶ Desarrollo de habilidades blandas en la gestión de relación con los clientes y gestión de reclamos.
- ▶ Estándares y normativas internacionales de servicios.
- ▶ Ambientación del hotel o restaurante y diseño de experiencias placenteras en huéspedes y comensales.
- Trabajo final: propuesta de mejora en el modelo de servicio para un establecimiento hotelero o gastronómico.

Optimización de Operaciones y Calidad del Servicio

El participante elaborará un diagnóstico y propuesta integral para la mejora de procesos operativos y de servicio en un hotel o restaurante, aplicando herramientas de gestión de la cadena de suministro, diseño de experiencia y estándares de calidad.

- ▶ Herramientas esperadas: diagramas de procesos, protocolos de servicio, matrices de evaluación de proveedores, indicadores de desempeño.
- ▶ Validación: revisión y retroalimentación individual por parte del docente a cada participante o equipo.

La EPG-USIL se reserva el derecho de cancelar o modificar las fechas de sus programas y comunicarlas con la debida anticipación.

Una vez iniciadas las clases no se podrá solicitar la devolución de la primera cuota.

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*



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.

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.



Ximena Haydeé Paredes Cuba

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

- ▶ Gerenta Comercial de la agencia de viajes Travesía.
- ▶ Ha sido supervisora en el Hotel La Casa de mi Abuela.
- ▶ Experiencia en agencias como Lima Tours, Fantasía, Travel Shop. Asimismo, en líneas aéreas como Expreso Aéreo, Líneas Aéreas Paraguayas.
- ▶ Distinciones como: 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 ha trabajado en investigaciones sobre 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.



Más información

📞 981 458 741

✉ informes.epg@usil.edu.pe

📘 @usileducacionejecutiva

🌐 EPGUSIL

#EducaciónEjecutivaUSIL

epg.usil.edu.pe

