



Diplomado en Dirección y Administración Hotelera 2009

I. Objetivo

Dirigido a los funcionarios responsables de Hoteles. Proveer a los participantes las principales herramientas administrativas necesarias para la adecuada operación de los hoteles.

II. Duración

En respuesta a las necesidades de la AMHNL este programa está compuesto de 10 módulos con una duración de 16 horas cada uno, dando un total de 160 horas de capacitación para una conveniente impartición del material. A continuación se presentan los módulos en los que está dividido el programa y un desglose de los temas propuestos para cada uno.

III. Contenidos

MÓDULOS

- | | |
|---|------------------|
| 1. Planeación Estratégica del Negocio Hotelero. | 25 y 26 de Junio |
| 2. Interpretación de Estados Financieros y Presupuesto Hotelero | 10 y 11 de Julio |
| 3. Dirección Estratégica de Hoteles | 07 y 08 de Agos |
| 4. Administración Estratégica de Ventas | 21 y 22 de Agos |
| 5. Estrategias de Admón. y Desarrollo de los Recursos Humanos | 04 y 05 de Sept |
| 6. Dirección y Administración de la División Cuartos | 18 y 19 de Sept |
| 7. Dirección y Administración de Alimentos y Bebidas | 02 y 03 de Oct |
| 8. Modelos de Calidad en el Servicio aplicados al Hotel | 16 y 17 de Oct |
| 9. Ingeniería en Mantenimiento y eficiencia energética | 30 y 31 de Oct |
| 10. Desarrollo de Equipos de Alto Desempeño | 05 y 06 de Nov |

DESCRIPCIÓN POR MÓDULO E INSTRUCTORES PROPUESTOS:

Nota: Los instructores propuestos en los siguientes módulos no son necesariamente los instructores definitivos quedando sujetos a la disponibilidad de agendas de cada uno de ellos. Sin embargo la sustitución de alguno(s) de los instructores implica el compromiso por parte del ITESM en sustituirlo con un instructor con experiencia probada.

1.- Planeación Estratégica del Negocio Hotelero

Objetivo del Módulo:

Al finalizar este módulo, el participante conocerá los conceptos básicos y analizará un modelo de planeación estratégica fundamento para consolidar una visión a largo plazo, además de analizar los beneficios y posibles riesgos que conlleva el desarrollo de este proceso.

Adicionalmente, los participantes conocerán y aprenderán a desarrollar el Sistema de Planeación Estratégica basado en el Modelo "Balance Scorecard", el cual es un sistema de gestión que traduce la estrategia de negocios en un conjunto coherente de indicadores. Al final del Módulo, los participantes realizarán un ejercicio de aplicación del Balance Scorecard a un Hotel.

Contenidos:

- **Planeación Estratégica y Pensamiento Estratégico.**
- **Dimensiones de las decisiones estratégicas.**
- **El Proceso de la Administración Estratégica.**
- **Formalidad en la planeación estratégica.**
- **Beneficios de la planeación estratégica.**
- **Riesgos de la planeación estratégica.**
- **Técnicas de Análisis Sectorial.**
- **Análisis de la Competencia y de Grupos Estratégicos.**
- **Selección de Estrategias y posicionamiento.**
- **Desarrollo de Ventaja Competitiva y de la Cadena de Valor**
- **El Sistema de Planeación Estratégica basado en el modelo Balance Scorecard.**
- **Metodología del Balance Scorecard.**
- **Perspectivas del Balance Scorecard aplicadas al Hotel.**

Instructor:

Juan Carlos García Barcala

Director de Administración de Crédito Educativo del Sistema Tecnológico de Monterrey

Estudios:

Maestría en Ciencias con especialidad en Sistemas de Calidad y Productividad (Escuela de Graduados en Administración y Dirección de Empresas EGADE del ITESM, Campus Monterrey, México, 2002)

Ingeniero Industrial y de Sistemas (Tecnológico de Monterrey, Campus Monterrey, México, 1997)

Experiencia Profesional:

Desde 2004 se desempeña como Director de Administración de Crédito Educativo del Sistema Durante 6 años fue Director de Residencias Masculinas y Director General de Residencias en el Campus Monterrey del Tecnológico de Monterrey en donde se desempeñó como administrador general de 18 edificios. Residencias atiende a 1,500 alumnos de forma continua con un servicio integral de hospedaje: aseo, seguridad, servicios telefónicos, servicio médico, organización de actividades extracurriculares, etc. Adicionalmente, el Ing. García Barcala es miembro de la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles de Nuevo León desde el año 2000 y del Club Etha Internacional (Ejecutivos en Turismo, Hotelería y Agencias de Viajes) desde 2004, organización enfocada a la promoción del turismo.

2.- Interpretación de Estados Financieros y Presupuesto Hotelero

Objetivo del Módulo:

Este Módulo se enfoca en los conceptos financieros de la administración utilizados para analizar la información financiera en las organizaciones hoteleras. Los temas incluyen las estrategias para la toma de decisiones, operacionales; manejo de presupuestos; y sistemas de control administrativo.

Los participantes aprenderán a aplicar instrumentos para mejorar el éxito financiero de su hotel.

Contenidos:

- **Finanzas para no Financieros**
 - **Introducción a los Estados Financieros**
 - **Como interpretar Estados Financieros**
 - **Variables financieras críticas para el Hotel y el Restaurante**
 - **Valor del dinero a través del tiempo**
 - **Creación de Valor en la Industria Hotelera**
 - **Administración del Flujo de Efectivo**
 - **Manejo de decisiones de riesgo**
- **Contabilidad Administrativa**
 - **Uso de los Estados Financieros en la Toma de Decisiones**
 - **Análisis y Aplicación del Modelo Costo-Volumen-Utilidad**
 - **Usos de la información financiera para medir el desempeño del Hotel.**

Instructor:

Julio César Lozano Fernández

Profesor Asociado del Departamento de Contabilidad de la Escuela de Negocios del Instituto Tecnológico de Monterrey, Campus Monterrey.

Estudios:

Maestro en Ciencias Administrativas (Tecnológico de Monterrey, Campus Monterrey) Contador Público (Tecnológico de Monterrey, Campus Monterrey)

Experiencia Profesional:

Es profesor de planta del Departamento Académico de Contabilidad y Finanzas, e imparte clases a nivel profesional y maestría. Se ha desempeñado como Gerente Administrativo de la empresa Graphis, y como consultor en distintas empresas, tales como: Altos Hornos de México, cadena Comercial OXXO, Cervecería Cuauhtémoc, Grupo Financiero Bancomer, Industrias Citricolas de Montemorelos, Lubricantes y Tecnologías, Metales Atomizados, Petróleos Mexicanos, Proveedora de Combustibles, Signal Publicidad, y Zenith de México, entre otras.

3.- Dirección Estratégica de Hoteles**Objetivo del Módulo:**

Este Módulo se diseña para proporcionar a los ejecutivos una estrategia para el modelo del negocio hotelero que promueva el crecimiento, el valor y la responsabilidad social en el complejo y dinámico ambiente actual de la hotelería.

Contenidos:

- **Estrategias de Liderazgo Organizacional**
- **Estrategias de Desarrollo del Negocio Hotelero**
- **Estrategias de Cambio y Adaptación**
- **Estrategias de Administración de Riesgos**
- **Estrategias de Comunicación y Relaciones Públicas**

Instructor:

César Cantor
Director General, Omni Hotel, San Antonio, Tx.

Estudios:

A los 22 años, se graduó como administrador de empresas del College of New Jersey.

En 1992 cursó una maestría en hotelería en la Universidad de Nueva York.

Experiencia Profesional:

Al terminar sus estudios de Administración de Empresas fue contratado como gerente de nómina por la cadena Hyatt y en 1994 fue contratado por la cadena Omni como director de finanzas. Omni Hotels es una compañía hotelera con sede en la ciudad texana de Irving que mantiene 40 hoteles de lujo en las ciudades principales de Estados Unidos, Canadá y México.

Después de una destacada carrera administrativa fue designado Gerente General del Omni Hotel en San Antonio, Tx. César Cantor es el único gerente general de origen hispano de los 40 hoteles que integran la cadena Omni en E.U.

El gerente del Omni San Antonio ha emprendido una labor de promoción de esa cadena hotelera hacia el mercado mexicano, con exquisitos y refinados servicios de alimentos que se distinguen por las abundantes porciones que agradan al viajero mexicano y ha consolidado la atención en español.

César Cantor, directivo de esa firma, ha sido reconocido recientemente como el **"Mejor Hotelero del Año en Mercado y Ventas"**.

4.- Administración Estratégica de Ventas.

Objetivo del Módulo:

El objetivo de este Módulo es estimular el pensamiento y la creatividad de los participantes en el uso de instrumentos de marketing y revenue management para desarrollar las estrategias de ventas y mercadotecnia así como un plan para capitalizar las fuerzas en el ambiente del negocio con el objetivo de lograr una ventaja competitiva sostenible.

Además, se espera que el participante tenga una visión de cómo el revenue management ayuda a generar un efecto en las ventas que permitan tener un buen producto en el momento adecuado, a un buen precio y para los buenos clientes, optimizando las ventas y la rentabilidad para los hoteles.

Contenidos:

- **Análisis de producto**
 - **Ventajas y desventajas del hotel. Presentación realista del producto a los mercados. Superación de carencias.**
- **Conocer los mercados consumidores**
 - **Detectarlos. Analizarlos profundamente e investigar las necesidades y hábitos de consumo**
 - **Evitar mercados engañosos: Viajes de incentivos, congresos internacionales, etc.**
- **La competencia**
 - **Ubicarla. Ventajas, desventajas y como aprovecharlas**
- **La Gerencia y los dueños**
 - **¿Se identifican y aceptan al "marketing" como una estrategia insoslayable?**
- **Acciones de marketing**
 - **Plasmarlas visualmente con ruta crítica y presupuesto**
 - **Realistas en la implementación y en el presupuesto**
 - **Estrategias fundamentales: Difusión de marca; uniformidad de imagen, publicidad, relaciones públicas, presencia en ferias de la industria**
 - **Vehículos de difusión: folletos, carteles, CD's, DVD's , sitio Web, bases de datos de clientes, campañas de email, etc.**
- **Estrategias de Ventas**
 - **Administración de la fuerza de ventas**

- **Desarrollo y aplicación de estrategias de ventas**
- **Medición y evaluación de las estrategias de ventas**
- **CRM Hotelero, automatiza la oficina de Ventas**
- **Sistemas de información ejecutiva**
- **E- Comerse para la Retención y fidelización del cliente**
 - **Su aplicación al Negocio Hotelero.**
 - **Su aplicación en los huéspedes que ya nos conocen, como ganar su fidelidad por medio de su utilización.**
- **Revenue Management**
 - **El Proceso de Revenue Management**
 - **Desarrollo del Proceso de Revenue Management**
 - **Relación del Revenue Management con las otras áreas del hotel.**
 - **Estrategias efectivas para el Revenue Management.**
 - **Competencias en el Revenue Management**

Instructor:

Armando J. De León Martínez
 Director General, Grupo Enlaceforte SA de CV

Estudios:

Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas por parte del Instituto Regiomontano de Hotelería de Monterrey, N.L; a actualizado sus conocimientos profesionales a través de Diplomados y seminarios y congresos especializados como:

General Managers Academy en Purdue University en el año 2005.

Certificación de Gerente General IHG en el ITESM Campus Edo. México en el 2004

Yield Management y optimización de ingresos IHG en el año 2004.

Diplomado En medios electrónicos de publicidad en el ITESM Campus Monterrey en el año 2003.

Comercio electrónico IHG en el año 2003

Holidex Plus IHG en el año 2003

Elaboración de Planes de Mercadotecnia Efectivos IHG.

2001 – Diplomado en Mercadotecnia ITESM.

Experiencia Profesional:

Aperturas de Hoteles:

Apertura Fiesta Americana Monterrey Valle (Ahora Presidente Intercontinental).

Apertura Holiday Inn Express Tecnológico.

Apertura Holiday Inn Express Juárez.

Apertura Holiday Inn Monterrey Parque Fundidora.

Apertura Holiday Inn Express Monterrey Galerías San Jerónimo.

Apertura Holiday Inn Express Torreón.

Conversión del Hotel Presidente Intercontinental Monterrey.
Apertura y Conversión del hotel Holiday Inn Monterrey Centro.

2007- Actual Grupo Enlaceforte SA de CV,
Director General

- Empresa dedicada a la Comercialización de hoteles en los mercados de Monterrey, México DF, Guadalajara y Torreón Coahuila.
- Consultoría hotelera, Marketing y Ventas, Programas de Fidelización y CRM
- Diseño, programación y mantenimiento de proyectos Web CRMs y sistemas de información ejecutivo.

2007- a la fecha HSMAI Capitulo México Región Monterrey
VP Capitulo Monterrey

Responsable de la capacitación, adiestramiento y la profesionalización de Directores de Ventas de Hoteles y empresas relacionadas con el medio y la industria turística

2006 – 2007 Milenium Grupo Hotelero Mexicano SA de CV. Director Comercial

2003 – 2006 Holiday Inn Parque Fundidora Monterrey. Gerente General

2001-2003 Holiday Inn Express Galerías San Jerónimo Monterrey. Gerente General

2000 –2001 Crowne Plaza Monterrey, N.L. Sub Gerente Ejecutivo

1999-2000 Crowne Plaza Monterrey, N.L. Contralor

1998 – 1999 Milenium Grupo Hotelero Mexicano SA de CV. Gerente De Sistemas Corporativo

1997 – 1998 Holiday Inn Express Galerías San Jerónimo. Sub Gerente

1996 – 1997 Holiday Inn Express TEC Monterrey, N.L. Sub Gerente

1995 – 1996 Holiday Inn Express CD. Juárez. Sub Gerente

1996 – 2000 Instituto Regiomontano de Hotelería, AC. Docente de las áreas de Desarrollo Gerencial y División Cuartos

5.- Estrategias de Administración y Desarrollo de los Recursos Humanos

Objetivo del Módulo:

Una aplicación práctica de los principios y prácticas contemporáneas de la administración del recurso humano a los requisitos operacionales de un hotel. El curso proporcionará una comprensión conceptual del papel y contribución de del recursos humano así como de las mejores prácticas en esta área.

Contenidos:

- **Aspectos esenciales de la Administración de R.H.**
 - **Planeación de R.H.**
 - **Reclutamiento**
 - **Selección de Personal**
 - **Desarrollo de R.H.**
 - **Motivación y Retención de R.H.**
 - **Desarrollo de Competencias**
 - **Evaluación del desempeño**

- **Evaluación 360°**
- **Compensaciones**
- **Estrategias de R.H.**
 - **Desarrollo de Talento Humano**
 - **Sistemas de recompensa**
 - **Creación y Desarrollo del Clima Laboral**

Instructor:

Felipe Saravia Sánchez

Profesor Titular

Director del Departamento Académico de Administración

División de Administración y Finanzas

Escuela de Negocios

Instituto Tecnológico de Monterrey

Estudios:

Candidato al grado de Doctor en Economía y Dirección de Empresas con especialidad en Recursos Humanos (Universidad de Deusto, España)

Maestro en Desarrollo Organizacional (Universidad de Monterrey)

Maestro en Administración (Tecnológico de Monterrey, Campus Monterrey)

Licenciado en Administración de Empresas (Tecnológico de Monterrey, Campus Monterrey)

Experiencia Profesional:

Desde 1997 a la fecha es Director del Departamento Académico de Administración del Tecnológico de Monterrey, Campus Monterrey. Además, ha sido Director del Departamento de Recursos Humanos Académico (1991-1997) y del Área de Recursos Humanos (1970-1972). Tiene más de 30 años de experiencia docente en los niveles de profesional y Maestría. Además, se desempeñó como consultor independiente (1989-1990) y laboró en diversos puestos a nivel gerencial en Vitro (1972-1988) en las áreas de Planeación Estratégica, Comercial y de Recursos Humanos. Ha sido expositor en diferentes diplomados y cursos en el Tecnológico de Monterrey y en diversas empresas, tanto en diferentes ciudades del País como en el extranjero (Bolivia, Ecuador, Perú, Guatemala, El Salvador, Panamá, Honduras, Colombia, República Dominicana, Chile).

Premio a la Labor Docente en 1994.

6.- Dirección y Administración de la División Cuartos

Objetivo del Módulo:

Este Módulo presenta una visión general de las estrategias orientadas a incrementar la capacidad de generar utilidades en la industria hotelera, con énfasis en el área de habitaciones. Los participantes aprenderán los últimos conceptos en la administración de la división de cuartos.

Contenidos:

- **Administración Estratégica de la Capacidad Instalada (Ocupación) del Hotel.**
- **Estrategias de Eficiencia Administrativa y Coordinación en la División Cuartos.**
- **Administración de las Tecnologías de Información en la División Cuartos.**
- **Estrategias de Maximización de Ingresos en la División Cuartos.**
- **Administración estratégica de los ahorros en la División Cuartos.**

Instructor:

Jesús López Andrade

Gerente General

Hampton Inn & Suites By Hilton Ciudad de México

Estudios:

Escuela Mexicana de Turismo, México D.F. Especialidad en Administración

Hotelería. Instituto de Estudios Financieros, México D.F. Contabilidad

Experiencia Profesional:

Agosto 2008 – Actual **HAMPTON INN & SUITES BY HILTON CIUDAD DE MÉXICO CENTRO HISTÓRICO** 3 Diamantes 108 habs. **Gerente General.**

Ene 2008 – Actual **MARRIOTT IXTAPAN DE LA SAL HOTEL & SPA** 4 Diamantes 189 habs.

Oct. 2004 – Actual Sheraton Centro Histórico, 4 Diamantes 458 habs.

Director de Operaciones.

Ene 2002 – Sep. 2004 Sheraton Centro Histórico, 4 Diamantes 458 habs. (Apertura)

Gerente de Ama de Llaves.

Jul. 2000 - May. 2001. Camino Real México, 4 Diamantes 714 habs. Gerente de Ama de Llaves.

Mar. 2000 – Jun. 2000 JW Marriott Hotel México, 4 Diamantes 316 habs. Gerente de Servicios

Ene. 1994 – Mar 2000 Four Seasons Hotel México, 5 Diamantes 240 habs.

(Apertura) Ejecutivo de Ama de Llaves

7.- Dirección y Administración de A & B**Objetivo del Módulo:**

El éxito y el fracaso de una operación de alimentos y bebidas dependen de mucho más que la calidad de los alimentos que se ofrecen al huésped.

Los participantes aprenderán a cómo manejar provechosamente las operaciones de alimentos y bebidas en un hotel y maximizar los ingresos en esta área.

Contenido Temático:**1. Desarrollo del Pensamiento Estratégico en la Industria de A y B**

2. Diagnostico y Potencial del Retorno de Inversión Actual (ROI)

3. Puntos Estratégicos para Incrementar Ingresos Netos

- **Administración de Ingresos (*Revenue Management*)**
- **Administración de Rendimiento (*Yield Management*)**
- **Tendencias de Mercados (Pros y Contras)**
- **Reingeniería de Menús**
 - a. **Evolución de Costos a Contribución Marginal Neta**
 - b. **Variables de Diseño y Comunicación Productiva**

4. Nutrición en los Menús: Actualidad y Futuro como Generadora de Ventas

5. Calidad en el Servicio: Factor diferenciador de Clase Mundial

6. Caso Práctico con Incremento de Rentabilidad del 20%

Instructor:

Antonio Montecinos Torres

Director General y Creador del Centro Empresarial Gastronómico-Hotelero CEGAHO

Estudios:

Doctorando en Turismo Universidad Antonio de Nebrija España con el tema: La Importancia de la Gastronomía como Producto Turístico. *Food and Beverage Management* y *Advanced Marketing Hotels Certifications en Cornell University New York U.S.A*, Administrador Empresas Turísticas, Universidad Anáhuac México Sur, Consultor y Profesor en Anáhuac México Sur, CESSA, Claustro Sor Juana, Caribe, Tecnológica de Monterrey, Hostelería y Turismo España. Creador y Director Centro Empresarial Gastronómico Hotelero CEGAHO, Consultor del Master Planificación y Alta Gestión en Establecimientos de Alimentos y Bebidas del Claustro de Sor Juana. Miembro del Consejo Consultivo de la Universidad Iberoamericana. Investigador, Conferencista, Capacitador y Consultor de más de 200 hoteles y restaurantes a nivel nacional e internacional.

Experiencia Profesional:

Director General y Creador del Centro Empresarial Gastronómico-Hotelero CEGAHO (Julio 2000 actual)

Director General y Creador de los Programas de Educación Empresarial Gastronómica P.E.E.G. y Hotelera P.E.E.H.O. que imparten las Certificaciones en Administración Estratégica Hotelera, Alta Dirección Estratégica en Alimentos y Bebidas y Administración Estratégica en Restaurantes. Ha sido profesor, consultor y conferencista en Prestigiosas Universidades: Anáhuac del Sur, Claustro de Sor Juana, CESSA, Americana, Del Caribe, Tecnológico de Monterrey, Escuela Superior de

Hostelería y Turismo de Madrid, España entre otras; Impartiendo cursos de Mercadotecnia digital y TIC, programas de frecuencia y lealtad, Retorno de Inversión y *Revenue and Yield Management*, Creación, Diseño y Conceptualización Estratégica, Planificación Estratégica Turística y Hotelera.

Ha desarrollado investigaciones en más de 20 países e impartido más de 50 conferencias y seminarios, destacándose *The Latin American Hospitality Summit, Restaurants & Hotels* Cancún, 1er Seminario Nacional Dirección Estratégica de Establecimientos de Alimentos y Bebidas y La Importancia del Área de A y B en la Hotelería. Ha publicado investigaciones y artículos en reconocidas revistas como Gerencia de Hoteles y Restaurantes, Saborearte, Alta Hotelería, A la Carta, Servialimentos. Actualmente desarrolla una investigación para demostrar la importancia de la gastronomía para el desarrollo turístico. En la industria a tenido cargos de Alta Dirección en Hoteles y Restaurantes de México y otros países. Así como consultoría a más de 100 restaurantes y hoteles en México y el extranjero.

Es el creador y organizador del Ciclo de Conferencias del Congreso Iberoamericano de Hotelería y Turismo impartido en Septiembre del 2008 y de la 1er Cumbre Latinoamericana de Establecimientos de Alimentos y Bebidas realizada en el mes de Octubre con participación de 10 países y 400 participantes en ambos eventos.

8.- Modelos de Calidad en el Servicio aplicados al Hotel

Objetivo del Módulo:

Los participantes examinarán la administración de su hotel desde la perspectiva de un proveedor de servicio. Los participantes examinarán el ambiente del servicio, el cliente dentro del proceso del servicio, la entrega del servicio y el papel del empleado en una organización de servicio hotelero.

Contenido:

- **Desarrollo del Concepto del Servicio**
- **Sistema de Entrega del Servicio**
- **Análisis de la Cadena Servicio-Utilidad**
- **Modelos de medición de la calidad**
- **Desarrollo de un Sistema de Lealtad**

Instructor:

Javier Reynoso Javier

Investigador y profesor titular en el área de Administración de Servicios de la Escuela de Graduados en Administración y Dirección de Empresas (EGADE) del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Monterrey.

Estudios:

Obtuvo el doctorado en Administración de Servicios en Manchester Business School, Universidad de Manchester, Inglaterra.

Experiencia Profesional:

Actualmente coordina el programa de posgrado de Especialidad en Administración de Servicios (EAS) de la EGADE y el Certificado de Concentración Profesional en Administración de Servicios (CMAS) del Campus Monterrey. De 1983 a 1989, antes de integrarse a la academia, trabajó como consultor interno en el diseño e implementación de sistemas de Calidad Total en las empresas mexicanas de manufactura Hylsa y Vitroflex. Ha presentado resultados de sus intervenciones en la industria mexicana en Estados Unidos, Canadá y Japón. En 1996, obtuvo la medalla de la *European Foundation for Quality Management* por sus investigaciones realizadas en Europa. Es investigador activo en el área de Administración de Servicios en América Latina. Ha presentado trabajos en las conferencias internacionales más importantes de servicio en Finlandia, Suecia, Inglaterra, Francia, Estados Unidos, Irlanda, Alemania, España, Australia, Canadá, Holanda y Singapur.

9.- Ingeniería en Mantenimiento y eficiencia energética

Objetivo del Módulo:

El objetivo de este Módulo es que los participantes analicen herramientas técnicas, administrativas y de control para desarrollar una estrategia que permita el tanto el mejoramiento de los métodos de trabajo en el área de mantenimiento así como el desarrollo de actividades encaminadas a mejorar el rendimiento y la eficiencia en el uso de las instalaciones y equipamiento del hotel así como desarrollar un programa para reducir el consumo de los recursos energéticos.

Contenidos:

El departamento de Ingeniería y Mantenimiento de un Hotel

Objetivo

Organigrama General e Interno.

Programas de Mantenimiento

- Preventivo (Ateas Civil y Electromecánica)
- Correctivos
- Predictivos
- Productividad
- Producción
- Inventarios (Instalaciones, Áreas, Equipo, Maquinaria, herramienta)

Estructura Departamental

- Análisis y Descripciones de puestos
- Coordinación e integración del personal por turno
- Estándares de eficiencia (Reporte de Productividad)
- Medición de trabajo e incentivos(GSI, Talent Review, PMP, 360, encuesta organizacional)
- Reportes Mensuales

INSTALACIONES HOTELERAS

Infraestructura y Arquitectura

- Hoteles tipo Ciudad
- Hoteles tipo Playa
- Hoteles con características especiales

Instalaciones Generales Área Civil

- Diseños de las Marcas
- Valores de las Marcas
- Estándares de las Marcas
- Cultura de Servicio

Instalaciones Generales Área Electromecánica (Incluye Sistemas en Emergencia)

- Telecomunicaciones
- Equipos de lavandería y Tintorería
- Generadores, turbinas y planta de emergencia
- Equipos de extracción e inyección de aire
- Equipos de seguridad
- Equipos de calderas y recipientes sujetos a presión.
- Instalaciones Electromecánicas
- Instalaciones Hidrosanitarias
- Aire Acondicionado y Refrigeración.
- Sistema de TV y PPV.
- Sistema Contraincendios
- Elevadores
- Tratamiento y Análisis de Agua

CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y AHORRO DE ENERGIA

- Presentación
- LEED y CMES.
- Aplicación en Hoteles
- Conclusiones

ADMINISTRACION DEL DEPARTAMENTO

Control de Gastos (Asignación de Presupuesto y Preparación)

- Energía (Precios Unitarios)
- Reparaciones y Mantenimiento (Contenido y especialidades)
- Salarios y Beneficios (Contenido y Análisis)
- Inversiones de Capital (Asignación de Presupuesto)
- Elaboración del Presupuesto

- Criterio de Prioridades del Gasto
- Programación a largo plazo
- Soporte y flujo documental
- Órdenes de Compra
- Recursos Tecnológicos (P, Datastream, Mopers, starwoodone, starvoice, PMP, Talent Review, Starsource, SUN,GSI & SSP)
- Reuniones de trabajo(Programa)
- Licencias Gubernamentales (Locales y Federales)

SUMINISTRO DE INSUMOS PARA EL MANTENIMIENTO

- Procedimientos (Contratos Órdenes de Compra, Requisitos)
- Control de costos(Presupuesto y Check Book)
- Selección y negociación con proveedores locales y Corporativos
- Programación de adquisiciones para el mantenimiento (Presupuesto y Check Book)

ESTRATEGIAS Y PROGRAMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE

- Seguridad en el trabajo
- Comité Ejecutivo
- Comisión de seguridad e Higiene
- Comité de Seguridad
- Comité de Operaciones
- Comité de ahorro de Energía
- Manejo de riesgos
- Sismos
- Incendios
- Amenazas de Bomba
- ERT
- HDDS

Instructor:

Juan de la Cruz López Iruz

Estudios

Ingeniería Mecánica, especialidad en Maquinas Térmicas e Hidráulicas
 Instituto Politécnico Nacional E.S.I.M.E. 1978 – 1983 México, D.F.
 Ingles 90% Técnico

Experiencia Laboral

Hotel St. Regis Ciudad de México, 189 Habs, Residencias y ZC. Diciembre 2008 – Actual Director de Ingeniería.

Hotel Sheraton Centro Histórico, 755 Habs, Octubre 2005 – Enero 2009

Gerente de Ingeniería y Mantenimiento.

Gran Hotel Ciudad de México, 60 Habs, Febrero 2005 – Octubre 2005

Gerente de Ingeniería y Mantenimiento.

Hoteles Nikko, 741 Habs, Mayo 1988 a Junio 2004

Director de Ingeniería y Mantenimiento.
Profesor de las Materias de Mantenimiento de Hoteles y Mantenimiento de Restaurantes en la Universidad de Turismo y Ciencias Administrativas.
Miembro del Consejo Editorial en el tema de Ingeniería y Seguridad para la Revista Alta Hotelería.

10.- Desarrollo de Equipos de Alto Desempeño

Objetivo del Módulo:

El objetivo de este Módulo es que los participantes conozcan estrategias para estimular el desarrollo y el potencial de sus equipos de trabajo, a través de un liderazgo estratégico.

Contenidos:

- **Equipos de Alto Desempeño**
- **Liderazgo efectivo de equipos**
- **Comunicación asertiva**
- **Manejo y solución de conflictos**
- **Estrategias de negociación efectiva**
- **Formación de equipos exitosos en el hotel**

Instructor 1:

José M. Maraboto Q., M.A., Eas
Director de la Carrera de Licenciado en Administración de Empresas
Coordinador Certificado en Turismo del Tecnológico de Monterrey

Estudios:

Licenciatura en Administración de Empresas por parte del Tecnológico de Monterrey, Campus Monterrey. Maestría en Administración con Especialidad en Empresas de Servicio por la Escuela de Graduados en Administración y Dirección de Empresas del Tecnológico de Monterrey.

Experiencia Profesional:

El Lic. Maraboto ha desarrollado su actividad profesional en empresas de servicio. De 1988 a 1996 tuvo a su cargo la Dirección del Departamento de Servicios Alimentarios del ITESM Campus Monterrey; de 1996 al 2000 se desempeñó como Director de la franquicia de bienes raíces CENTURY21 Assad-Canavati; posteriormente, de 2000 a 2001 tuvo a su cargo la gerencia de Desarrollo de franquicias del Sistema Realty World Mexico. Del 2001 a Mayo del 2005 se desempeñó como Director de la Librería del Sistema ITESM. Actualmente se desempeña como Profesor de Planta del Departamento de Administración tendiendo a su cargo la Dirección de la Carrera de Licenciado en Administración de Empresas y el Certificado en Turismo. Su trayectoria académica fue reconocida con el Premio a la Labor Docente y de Investigación 2007.

En coordinación con la **Asociación de Hoteles de Nuevo León** desarrolló el primer programa en Educación Continua para Ejecutivos de la Industria Hotelera en Monterrey y el Norte de México llamado **"Diplomado en Dirección y Administración Hotelera"**

Además de ser profesor del Tecnológico de Monterrey en las áreas de Administración de Servicios Turísticos y Administración de Servicios, ha impartido cursos y seminarios en México y Centro América en los temas de:

"Negociación y manejo de conflictos"; "Servicio al cliente"; Planeación Estratégica, Dirección Estratégica de Recursos Humanos Desarrollo de Habilidades Directivas, Negociación avanzada, entre otros, para empresas como General Motors; Grupo FEMSA; Realty World México; Cervecería Cuauhtémoc-Moctezuma; Joker Corporativo; Bio Parque Estrella; TIGO El Salvador, Centry21, Universidad Modelo de Mérida, Yuc., entre otras.

En coordinación con la **Secretaría de Turismo de México** organizó el **VIII Congreso Nacional y 2º Internacional de Investigación Investigación Turística** durante el mes de junio del 2006, contando con la participación de connotados investigadores nacionales y extranjeros del Sector Turismo

Instructor2:

Lic. Rodolfo Casparius

Senior Lecturer and Director Latin American

Hotel and Hospitality Management Programs University of Houston

Estudios:

Rodolfo Casparius realizó sus estudios en la Universidad Iberoamericana siendo miembro de la primera generación de Licenciados en Administración de Empresas, a partir de allí cuenta con una larga serie de estudios de posgrado en diferentes instituciones de gran prestigio

Experiencia Profesional:

Don Rodolfo Casparius inicia su desarrollo profesional en distintos hoteles de la cadena Hilton en Nueva York y es seleccionado para un entrenamiento gerencial de dos años. A partir de allí Hilton Internacional lo envía a diferentes partes del mundo como al Continental Hilton en México, al Panamá Hilton, a la Habana Hilton, al Queen Elizabeth en Montreal, Canadá, las Brisas Acapulco, el Acapulco Hilton, al Guadalajara Hilton por mencionar algunos, su importante colaboración en la corporación Hilton duró 12 años.

Es designado Director General de Nacional Hotelera, durante 6 años y funda la Universidad Nacional Hotelera donde se impartían cursos obligados para el desarrollo de los altos ejecutivos de la empresa. Don Rodolfo es Director General

Ejecutivo del Instituto Latino-Americano de Desarrollo Turístico y Hotelero de la Universidad de Houston cuyo objetivo principal es asesorar a gobiernos e instituciones educativas y profesionales en Latino América.

Don Rodolfo es miembro de un gran número de Instituciones Educativas, Culturales y Turísticas, y de los Consejos de varias empresas hoteleras, frecuentemente es invitado a dar conferencias dentro de los Estados Unidos, en Latinoamérica y Europa

DINÁMICA PARA CADA MÓDULO

Metodología:

Explicación del instructor basada en su experiencia práctica.

La dinámica del Módulo será tipo Taller

Duración:

Dos sesiones:

Jueves: De 8:30 a.m. a 1:30 p.m. y de 3:00 p.m. a 7:00 p.m.

Viernes: De 8:30 a.m. a 1:30 p.m. y de 3:00 p.m. a 7:00 p.m.

Sábado: De 8:30 a.m. a 1:30 p.m.

Lugar: Hotel Holiday Inn Parque Fundidora

El Desarrollo de cada Modulo del Diplomado Hotelero, se llevara en las fechas calendarizadas en un horario de las 8:30 am a 7:00 pm., considerando 1:30 hrs para tomar sus alimentos.

Durante el desarrollo de cada modulo se mantendrá el servicio de coffee break continuo por la mañana y por la tarde.

MÓDULOS

- | | |
|---|------------------|
| 1. Planeación Estratégica del Negocio Hotelero. | 25 y 26 de Junio |
| 2. Interpretación de Estados Financieros y Presupuesto Hotelero | 10 y 11 de Julio |
| 3. Dirección Estratégicas de Hoteles | 07 y 08 de Agos |
| 4. Administración Estratégica de Ventas | 21 y 22 de Agos |
| 5. Estrategias de Admón. y Desarrollo de los Recursos Humanos | 04 y 05 de Sept. |
| 6. Dirección y Administración de la División Cuartos | 18 y 19 de Sept |
| 7. Dirección y Administración de Alimentos y Bebidas | 02 y 03 de Oct |
| 8. Modelos de Calidad en el Servicio aplicados al Hotel | 16 y 17 de Oct |
| 9. Ingeniería en Mantenimiento y eficiencia energía | 30 y 31 de Oct |
| 10. Desarrollo de Equipos de Alto Desempeño | 05 y 06 de Nov. |

Informes e Inscripciones

Asociación Mexicana de Hoteles de Nuevo León, A.C.

Lic. José Manuel Ortiz Vázquez

C.P. Esperanza Martínez Sifuentes

Gerencia General

Contabilidad

Tel. (81) **83 69 64 79** **83 40 13 72** **83 55 86 62**

gerente@hotelesmonterrey.org contabilidad@hotelesmonterrey.org