



Diplomado Online en Hotelería y Hospitalidad

Modalidad: En línea + práctica guiada

Duración: 3 meses (12 semanas)

Frecuencia: 2 sesiones por semana

Estructura del Diplomado:

1. Fundamentos de la Hotelería y Hospitalidad
2. Atención al Cliente y Calidad en el Servicio
3. Operación Hotelera
4. Alimentos, Bebidas y Hospitalidad
5. Administración y Costos Básicos
6. Emprendimiento en Hotelería y Hospitalidad

MÓDULO 1. Fundamentos de la Hotelería y Hospitalidad

Semana 1

- Teoría: Introducción a la hotelería y hospitalidad
- Práctica: Análisis de tipos de hoteles y servicios

Semana 2

- Teoría: Cultura del servicio y hospitalidad
- Práctica: Diseño de experiencias para el huésped

MÓDULO 2. Atención al Cliente y Calidad en el Servicio

Semana 3

- Teoría: Atención al cliente y manejo de quejas
- Práctica: Simulación de atención a huéspedes

Semana 4

- Teoría: Estándares de calidad y protocolos de servicio
- Práctica: Creación de manual básico de servicio

MÓDULO 3. Operación Hotelera

Semana 5

- Teoría: Áreas operativas del hotel (recepción, housekeeping, alimentos y bebidas)

- Práctica: Organización operativa por áreas

Semana 6

- Teoría: Limpieza, mantenimiento e imagen hotelera
- Práctica: Checklist de housekeeping y mantenimiento

MÓDULO 4. Alimentos, Bebidas y Hospitalidad

Semana 7

- Teoría: Introducción a alimentos y bebidas en hotelería
- Práctica: Diseño de servicio de desayunos y coffee break

Semana 8

- Teoría: Higiene, manejo de alimentos y servicio
- Práctica: Planeación de menú sencillo para hotel

MÓDULO 5. Administración y Costos Básicos

Semana 9

- Teoría: Administración hotelera básica
- Práctica: Control de ingresos y egresos

Semana 10

- Teoría: Costos, precios y rentabilidad
- Práctica: Cálculo de tarifas y paquetes

MÓDULO 6. Emprendimiento en Hotelería y Hospitalidad

Semana 11

- Teoría: Modelos de negocio en hotelería
- Práctica: Idea de emprendimiento hotelero

Semana 12

- Teoría: Marketing, ventas y plataformas digitales
- Práctica: Presentación del proyecto final

Proyecto final

Desarrollo de una propuesta básica de negocio en hotelería y hospitalidad (hotel, hostel, Airbnb, casa de huéspedes o servicio especializado).