



MÁSTER LUXURY HOTEL MANAGEMENT AND BUTLER OPERATIONS 60 ECTS



Semipresencial

Título propio de la Universidad Complutense de Madrid

Impartido en español

Curso 2022/2023

Comienzo en octubre

1 curso académico

www.bbacademy.es



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID



CONTENIDOS

RESUMEN	06
JUSTIFICACIÓN	07
PERFIL	08
REQUISITOS DE ACCESO	09
NUESTROS OBJETIVOS	10
TEMARIO	13
POR QUÉ EXISTE ESTE MÁSTER	14
INSTALACIONES	16
PROFESORADO	17
PLAN DE ESTUDIOS	18
COMPETENCIAS	21
DATOS DE CONTACTO	23

RESUMEN

Buscamos capacitar profesionales que atiendan la demanda creciente en el sector hotelero de lujo.

Los clientes buscan experiencias más personalizadas y es necesario contar con recursos humanos muy cualificados.

Las conductas de consumo en el sector turístico se han transformado y, por ello, también el servicio al cliente se ha de adaptar a las nuevas demandas. Los hoteles generan un valor añadido no sólo por el propio alojamiento, sino, también, para el destino en el que desarrollan su actividad y, como no, la experiencia turística partirá de la excelencia en el servicio al cliente.



Las experiencias turísticas que buscan los clientes precisan de unos recursos humanos muy cualificados.



JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, y de manera creciente hacia el futuro, el segmento de alojamientos Luxury se está convirtiendo en uno de los factores diferenciadores entre los destinos turísticos.

La capacidad de viajar se ha extendido por todo el mundo, pero, el público que consume este tipo de productos busca la diferencia en la atención al cliente, el trato único y la personalización. Para ello, los alojamientos de mayor categoría de tradición anglosajona, oriental y/o asiática apuestan por un servicio personal que, desde la profesionalidad y la excelencia, puedan atender adecuadamente a este tipo de clientes tan especiales.

No hay en el sistema universitario español cursos que faciliten una especialización en la Mayordomía y todo lo que ello conlleva. Un trato excelente precisa de una formación excelente en campos diversos para poder acompañar al cliente en materias tan dispares como la organización de un evento, la organización de una agenda profesional o el asesoramiento en viajes, visitas e incluso atención personalizada en sala.



PERFIL

Estudiantes con el título de grado en cualquier especialidad que quieran adentrarse en el segmento de los alojamientos de lujo. Con, al menos, certificado B1 de español para los estudiantes internacionales de habla no hispana. Se valorarán certificaciones de otros idiomas para la baremación de acceso (tipo B2 en inglés, francés, alemán, chino, árabe).



Se valorarán certificaciones de otros idiomas para la baremación de acceso (tipo B2 en inglés, francés, alemán, chino, árabe).



REQUISITOS DE ACCESO

Titulaciones relacionadas con las Ciencias Sociales y aquellas personas que, no acreditando titulación del área, pueden acreditar experiencia y conocimiento profesional sobre el sector turístico.



NUESTROS OBJETIVOS



No hay en el sistema universitario español cursos que faciliten una especialización en la Mayordomía y todo lo que ello conlleva.



✓ FORMACIÓN

Formar profesionales en gestión y operaciones en alojamientos de lujo de manera personalizada y especializada con un alto estándar de calidad en el servicio al cliente.

✓ VALOR AÑADIDO

Generar valor añadido a través de la personalización del servicio al cliente en los alojamientos de lujo.

✓ EXPERIENCIA

Valorizar la experiencia turística como una realidad única e inigualable a través de un adecuado acompañamiento del cliente durante su estancia.

TEMARIO

✓ MÓDULO	✓ CRÉDITOS ECTS	✓ MODALIDAD
1 EXCELLENCE AND CUSTOMER SERVICE	6 3	NO PRESENCIAL PRESENCIAL
2 PERSONAL AND PROFESIONAL SOFT SKILLS	5 3	NO PRESENCIAL PRESENCIAL
3 HOSPITALITY OPERATIONS MANAGEMENT	6 3	NO PRESENCIAL PRESENCIAL
4 GLOBAL HOSPITALITY	6 3	NO PRESENCIAL PRESENCIAL
5 TOURISM TECHNOLOGY MANAGEMENT	4 2	NO PRESENCIAL PRESENCIAL
6 FOOD & BEVERAGE	6 3	NO PRESENCIAL PRESENCIAL
8 TFM (SÓLO MÁSTER)	10	PRESENCIAL
	60	

POR QUÉ EXISTE ESTE MÁSTER

La oferta turística global, y en España en particular, demanda una mayor personalización de la experiencia turística. Se ha avanzado mucho en materia de segmentación de mercados, especialización de departamentos y valorización de recursos endógenos que generen valor añadido en las empresas y en los destinos turísticos.

Tratamos de formar futuros profesionales que consigan una inmersión total del cliente en sus experiencias turísticas. Buscamos conseguir mayores ratios de éxito y satisfacción del cliente que repercuta en una fidelización sostenible.



“

Este plan de estudios tiene como objetivo la formación y el desarrollo de cualidades en los alumnos que preparen al mejor cumplimiento del servicio especial a desarrollar y que se imparte en este Máster, que es único en España.



El aprendizaje está garantizado por un avanzado y participativo sistema de docencia semipresencial en el que la formación a distancia, la docencia online y la docencia presencial están coordinadas para obtener el máximo rendimiento de los estudiantes. Todo ello basado en lecciones magistrales, estudios de caso, resolución de problemas, creación de proyectos y conferencias profesionales, además de un intenso calendario de clases presenciales 2 fines de semana al mes en las sedes del máster: Madrid y Toledo.

El profesorado está formado por un conjunto ponderado de diferentes disciplinas de conocimiento que trabajan de manera coordinada para satisfacer la demanda existente en el mercado laboral de profesionales que cuenten con esta capacitación tan especializada.

INSTALACIONES

El título es de carácter Semipresencial, lo que supone un continuado seguimiento a través de una plataforma educativa online y otra parte será presencial, según el calendario de clases anunciado.



Se realizará la formación en diferentes sedes en Toledo y Madrid, con clases teóricas/prácticas tanto en aula, como en cocina y sala.



Todos los materiales formativos estarán a disposición de los estudiantes mediante herramientas tecnológicas accesibles. Dadas las dificultades de los últimos años, las clases presenciales serán un verdadero reto, pero, apostamos por una formación excelente en el que el trato personalizado se hace imprescindible.

Las sesiones presenciales se realizarán en varias sedes, para una mayor versatilidad del grupo y de las acciones formativas a realizar. En estas clases teóricas y prácticas se realizará formación en aula, en cocina y en sala.

PROFESORADO

40%

Profesores de la Universidad Complutense de Madrid.

60%

Profesionales multidisciplinares con experiencia contrastada.



PLAN DE ESTUDIOS

MÓDULO I: Excellence and Customer Service

La excelencia en la atención al cliente está basada en la rapidez y, en los momentos actuales, en la que el consumidor turístico vive de la inmediatez, mucho más. Para conseguir la eficacia, y la eficiencia es necesario un conocimiento global de los principios básicos del turismo, y una adecuada especialización en aquellas áreas que le pueden resultar de mayor interés al cliente, por ello, es necesario un conocimiento integral del tipo de cliente al que se dirige. Que los estudiantes asuman la transparencia como un elemento más de mejora continua en el campo laboral es uno de los principios básicos, pero tiene que estar basado en el autoconocimiento, el aprendizaje con mirada a largo plazo y la búsqueda de la fidelización constante de los clientes.

MÓDULO II: Personal and profesional soft skills

El conocimiento de las características del mercado turístico y la capacidad para realizar la necesaria diferenciación y personalización del servicio es un elemento fundamental en el segmento Luxury. En el ámbito hotelero, la gestión de clientes precisa no solo de un conocimiento integral de las instalaciones, sino un conocimiento excelente de cada una de las tareas, funciones y operativas de aquellos departamentos con un contacto más estrecho con los clientes. La cercanía, el servicio personalizado y la diferenciación en el trato a la búsqueda de un servicio único es la predisposición de un profesional implicado y motivado por la mejora constante para alcanzar la fidelización de un cliente.

MÓDULO III: Hospitality Operations Management

El módulo Hospitality Operations Management ofrecerá habilidades comerciales y perspicacia para trabajar en una amplia gama de áreas dentro de un sector multidisciplinar. Entre estas áreas de conocimiento integral estarán las estrategias de Hospitality del sector hotelero desde recepción, administración, food & beverage o la planificación de los recursos humanos. El conocimiento teórico y las prácticas presenciales serán indispensables para poder ampliar los conocimientos y habilidades durante la experiencia de aprendizaje a través de la inmersión.

MÓDULO IV: Global Hospitality

Durante el desarrollo del aprendizaje inmersivo los estudiantes recibirán capacitación relevante basada en altos estándares de calidad, tecnología y certificaciones de la industria hotelera que son reconocidos y buscados por los principales empleadores. Con este aprendizaje el estudiante se abre un amplio abanico de oportunidades profesionales, ya que responderá a las necesidades de los huéspedes y les brindará un servicio excelente y una atención al detalle. Su predisposición para generar experiencias inolvidables y únicas a los huéspedes, desde una posición de entorno de trabajo seguro y acogedor.



Para conseguir la eficacia, y la eficiencia es necesario un conocimiento global de los principios básicos del turismo...

PLAN DE ESTUDIOS

COMPETENCIAS

MÓDULO V:

Tourism Technnology Management

La industria turística está inmersa en un arduo proceso de transformación tecnológica a todos los niveles. Desde el área de ventas para la comercialización y distribución de sus productos, la aplicación de la innovación en los propios productos, así como la transformación y adaptación de los procesos y operaciones gracias a los avances tecnológicos. Todo ello redundando en una mejora continua del servicio al cliente y del producto que adquiere para su disfrute, teniendo en cuenta que todo ello contribuye a un producto final que es intangible, perecedero y muy heterogéneo. La gestión tecnológica conlleva un arduo proceso de adecuación de los profesionales a todos aquellos cambios que se produzcan para implementarlos en su día a día. El aprendizaje de las infraestructuras y herramientas TIC en el entorno empresarial, así como los modelos comerciales y las prácticas de marketing, así como las diferentes estrategias a llevar a cabo, dependerán del modo en el que estamos inmersos en la nueva era Smart.

MÓDULO VI:

Food & Beverag

El desarrollo de los procesos de servicio de alimentos y bebidas en un hotel y en sala, resultan de un alto impacto en los presupuestos de un establecimiento. El conocimiento de los sistemas de aprovisionamiento y mise en place en sala suponen un importante elemento para la excelencia en la atención a los clientes para conseguir una adecuada experiencia gastronómica. El conocimiento para la organización y montaje de servicios de alimentos y bebidas, así como sus elaboraciones, incluso a la vista del comensal, acogiendo y atendiendo al cliente con calidad y objetivos económicos establecidos siguiendo las normas y prácticas de seguridad y manipulación alimentaria.



La cercanía, el servicio personalizado y la diferenciación en el trato a la búsqueda de un servicio único es la predisposición de un profesional implicado y motivado por la mejora constante para alcanzar la fidelización...

- ✓ **CE1.-** DEFINIR LAS ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS COMERCIALES EN LAS ENTIDADES HOTELERAS EN FUNCIÓN DE LAS NECESIDADES DE SUS CONSUMIDORES.
- ✓ **CE5.-** CONOCER CUALIFICADAMENTE LAS OPERACIONES Y PROCESOS DE LOS DISTINTOS SERVICIOS PRESTADOS EN EL MARCO DE LA ACTIVIDAD HOTELERA PARA REALIZAR UN ANÁLISIS Y EVALUACIÓN COMPLETA DE LOS MISMOS.
- ✓ **CE7.-** RECONOCER LOS PRINCIPALES AGENTES TURÍSTICOS.
- ✓ **CE13.-** MANEJAR TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN.
- ✓ **CE24.-** TRABAJAR EN MEDIOS SOCIOCULTURALES DIFERENTES.



MÁSTER LUXURY HOTEL MANAGEMENT AND BUTLER OPERATIONS 60 ECTS



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID



CURSO 2022/2023

Título propio de la
Universidad Complutense de Madrid
FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO.

DIRECTOR DEL CURSO:
D. Ignacio RUIZ GUERRA
Ignacio.ruiz@ucm.es

CODIRECCIÓN DEL CURSO:
Dña. Cristina DE TORRES PUERTA
cdetorres@bbacademy.es

PREINSCRIPCIÓN:



Búscanos en
nuestras redes sociales en
Instagram y LinkedIn