

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del programa:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Gestión del servicio para la competitividad de los establecimientos gastronómicos |
| <b>Tipo de programa:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Diplomatura                                                                       |
| <b>Facultad articulada:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Ciencias Económicas y Administrativas                                             |
| <b>Programa articulado:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Administración de Empresas Turísticas                                             |
| <b>Duración:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 128 Horas                                                                         |
| <b>Público objetivo:</b> Personas interesadas en la gestión del servicio con una mirada desde la administración de operaciones para mejorar los procesos y generar y mantener relaciones rentables con los clientes, que se encuentren trabajando o aspiren a hacerlo en el sector gastronómico y que quieran mejorar sus conocimientos en la materia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                   |
| <b>Justificación:</b><br>La gestión del servicio ha llegado a ser un término popular en todos los niveles gerenciales en el mundo; es un instrumento útil y cómodo para la filosofía de la gerencia que descansa en la excelencia total del servicio. Casi todo el mundo capta inmediatamente el marco de referencia y el proceso del pensamiento que implica, pero algunos piensan que es necesario un enunciado conciso, verbalmente compacto de la definición: <i>Gerencia del servicio es un enfoque total de la organización que hace de la calidad del servicio, cuando lo recibe el cliente, la fuerza motriz número uno para la operación de un negocio</i><br><br>Desarrollar procesos para la prestación eficiente del servicio sustenta la tangibilización de la promesa de venta que redunde en la percepción esperada del cliente basada en su experiencia con la organización |                                                                                   |
| <b>Objetivo general:</b><br>Optimizar el proceso de prestación de servicios como soporte para la tangibilización eficiente de la promesa de venta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                   |
| <b>Objetivos específicos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comprender la operación de los servicios, su naturaleza y estructura</li> <li>➤ Integrar el concepto de gerencia del servicio como una filosofía organizacional</li> <li>➤ Aplicar e integrar estrategias competitivas para el servicio</li> <li>➤ Reconocer los modelos de evaluación del servicio para la toma de decisiones</li> <li>➤</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                   |
| <b>Competencias a adquirir:</b><br>Liderar, gestionar, negociar, sistematizar la información, pensar integralmente la organización, tomar decisiones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                   |

**Conocimientos previos requeridos:**  
Fundamentos de administración y mercadeo

## 2. ESTRUCTURA

| Módulo                            | Temas y Subtemas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Intensidad horaria |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>GERENCIA DEL SERVICIO</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Las empresas de servicios y la administración de operaciones</li> <li>➤ La Gerencia del servicio</li> <li>➤ Una visión contemporánea de la gerencia de servicios</li> <li>➤ La arquitectura del servicio</li> <li>➤ Las estrategias para la competitividad</li> <li>➤ La evaluación del servicio</li> <li>➤ Calidad del servicio y estrategia competitiva</li> <li>➤ Especificaciones y costos de la calidad</li> <li>➤</li> </ul> | <b>32 horas</b>    |
| <b>DIRECCIÓN DE OPERACIONES</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Introducción a la Gestión de Operación</li> <li>➤ Sistemas de producción</li> <li>➤ Estudio y medición del trabajo</li> <li>➤ Gestión de la Capacidad</li> <li>➤ Indicadores de Producción</li> <li>➤ Mejoramiento Continuo</li> <li>➤ Distribución y Localización de Planta</li> <li>➤</li> </ul>                                                                                                                                 | <b>48 horas</b>    |
| <b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los Recursos Humanos como elemento estratégico de la empresa turística</li> <li>➤ Planificación de Recursos Humanos</li> <li>➤ Bienestar</li> <li>➤ Salud Ocupacional</li> <li>➤ Contratación</li> <li>➤ Legislación Laboral Formación y Desarrollo</li> <li>➤ Indicadores de Desempeño</li> <li>➤ Evaluación del Rendimiento y Retribución</li> <li>➤ Desarrollo de Habilidades Directivas</li> <li>➤</li> </ul>                  | <b>48 horas</b>    |

## 3. METODOLOGÍA

El desarrollo temático se logrará haciendo uso de problemáticas de los establecimientos gastronómicos considerando las técnicas y herramientas del pensamiento estratégico para optimizar la gestión y toma de decisiones sobre las administración y gestión de este tipo de empresas.

#### **4. CONFERENCIANTES**

La Universidad se reserva el nombramiento de docentes - Responsabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.