

# MÁSTER EN GESTIÓN Y DIRECCIÓN HOTELERA

Promoción 31

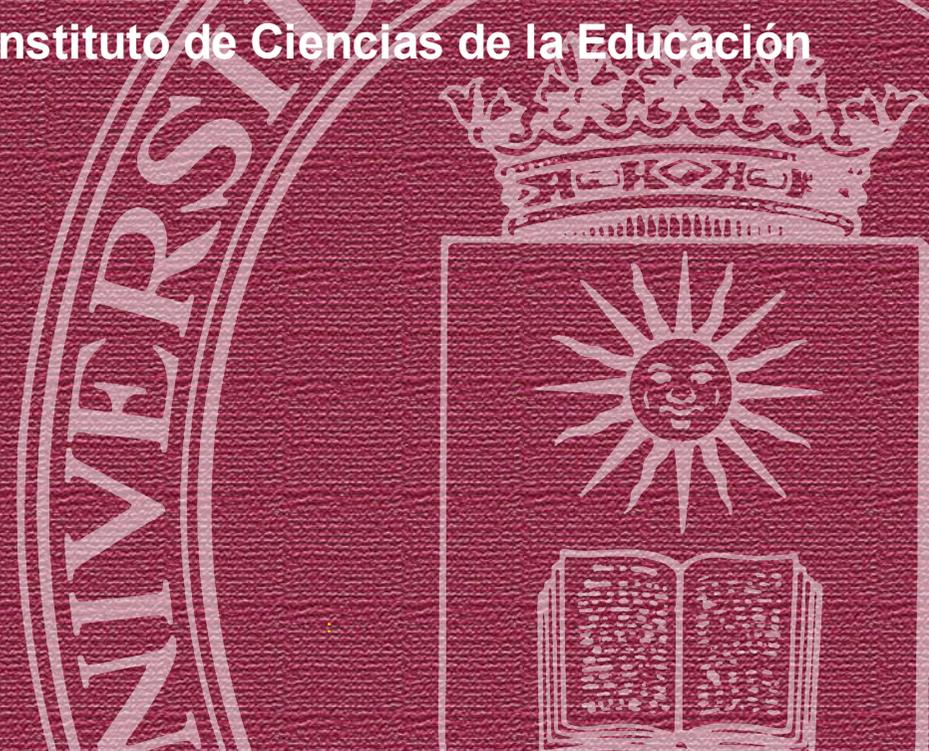
Madrid, octubre 2011 - diciembre 2012



Instituto de Ciencias de la Educación

Universidad  
Politécnica  
De Madrid

**POLITÉCNICA**



# Presentación

La contribución de la actividad turística a la formación del PIB es ya de un 10%, tal valoración pone de manifiesto la intensa influencia del turismo en la economía española. Sin duda se ha creado una cierta dependencia del sistema económico y político de España a la actividad del ocio, los viajes por trabajo, congresos o turismo. Todo ello exige un nivel de conocimiento y de formación cada vez más avanzado que deja los contenidos y valores del Grado – anterior licenciatura – en una dimensión educativa insuficiente. Por ello se hace necesario una especialización superior a través de un incremento formativo como el Máster.



*Sede del Máster*

Además hay que añadir que desde la Universidad Politécnica de Madrid se pretende diferenciar claramente los objetivos, definiciones técnicas y competencias de los dos niveles de formación para el turismo, es decir, un nivel formativo básico que se obtendrá en las carreras de Grado y un nivel de alta capacidad decisoria con asunción de responsabilidades para los estudios de Postgrado, tal como es este Máster en Gestión y Dirección Hotelera con el que llevamos 31 años formando profesionales especializados para dicho Sector. En el Máster, los objetivos de mejora profesional han de proporcionar a los postgraduados competencias, primero para la dirección de unidades de decisión, de dimensión y responsabilidad superior a las que permitirían las competencias obtenidas en la titulación del Grado. Pero además, el Máster ha de favorecer capacidades y competencias orientadas a la creatividad de productos y mercados, al fomento del conocimiento para la dirección económica y financiera, al desarrollo de actividades y ordenación de destinos, a la incorporación de procesos de tecnificación e innovación de alta cualificación, etc., además de profundizar en la innovación e investigación de los hechos y problemas turísticos y hoteleros.

En ese sentido se justificaría la orientación profesional para la dirección de la empresa hotelera y la ordenación u organización del turismo, incidiendo en el desarrollo de competencias para la alta dirección económica, financiera y administrativa en el sistema turístico, para la búsqueda de soluciones a la complejidad sectorial y transversal del turismo, así como fomentar la mejora en la gestión y utilización de las nuevas tecnologías, y lograr la internacionalización del sector y la empresa turística, justificando la orientación para el estudio de procesos de innovación y estudio de casos de empresas, además de los procesos de renovación y mejora de antiguos modelos hoteleros.

Es evidente que la gestión y dirección de proyectos, empresas, productos y destinos turísticos, son cada día más complejos y sofisticados, y que los modelos aplicados en el pasado han de ser renovados y actualizados. La consecución de dichos objetivos, tanto como la adquisición de las competencias necesarias para lograrlos, han de tener un punto de apoyo determinante en la continuidad de los procesos de formación.

*Rosa María González Tirados*  
Directora del ICE de la UPM

# Objetivos

Promover una enseñanza integral que permita a sus titulados incorporarse a las distintas realidades empresariales nacionales e internacionales del mercado hotelero.

Formar y preparar a los titulados para hacer frente a las transformaciones de la empresa hotelera y el entorno que les rodean.

Aportar mayor valor e importancia a la dirección hotelera y su complejidad de acciones en aspectos económicos, sociales, tecnológicos, operacionales o de otra naturaleza.

Incrementar la calidad formativa como un principio personal que debe materializarse en todas las actividades a lo largo de la vida.

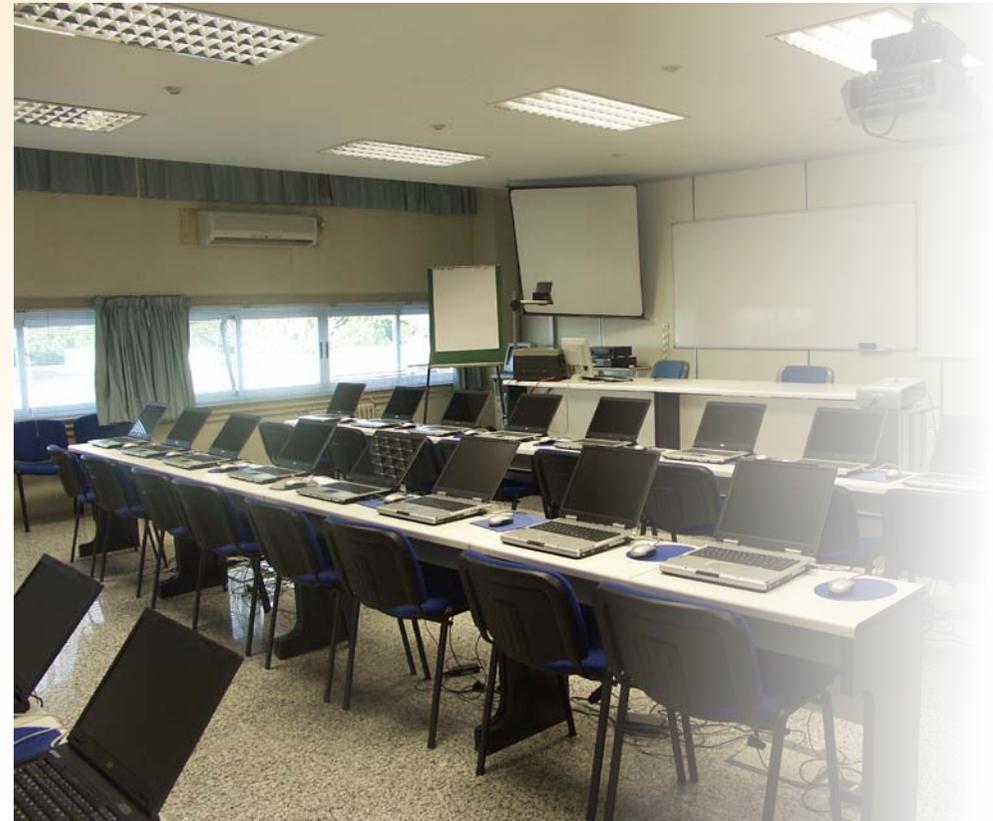
Fomentar la creatividad y la innovación como ejes fundamentales de la nueva hotelería.

Valorar, en todas sus dimensiones, los activos que representan los hoteles y la responsabilidad que se ejerce en cada uno de los puestos de trabajo que se ocupan.

Analizar los Recursos Humanos como uno de los ejes que sostienen el sector Hotelero.

Conseguir resultados de eficacia que permitan mantener la estabilidad y desarrollo empresarial.

Conocer, valorar y aplicar el aprendizaje obtenido sobre las Organizaciones Hoteleras.



# Competencias

Al finalizar el Máster, los alumnos serán capaces de transformar los conocimientos aprendidos en programas concretos de actividad laboral en cualquier situación en las Empresas Hoteleras.

Habrán desarrollado habilidades y competencias específicas para la gestión y dirección de empresas hoteleras.

Serán capaces de conocer y favorecer las necesidades de Formación en los Recursos Humanos que plantean las empresas hoteleras, sobre todo, en los niveles directivos.

Podrán dar respuesta al hecho indiscutible de la globalización que nos hace partícipes de otras culturas.

Sabrán aplicar los conocimientos aprendidos a cualquiera de las actividades laborales en Hoteles, sobre todo las relacionadas con su formación en el postgrado.

# Plan de estudios

Máster	Modalidad	Período	Créditos ECTS *
<b>I Ciclo</b>	Clases presenciales	octubre – junio	32 ECTS
	Actividades complementarias		4 ECTS
<b>II Ciclo</b>	Prácticas en empresas hoteleras con director y tutor personal	Entre julio–diciembre de 2012	21 ECTS
<b>III Ciclo</b>	Proyecto final de Máster con director/tutor personal	Finalizados los ciclos anteriores	5 ECTS

\* ECTS (European Credit Transfer System EEES)

## I CICLO - PROGRAMA DE CONTENIDOS

Esta parte del Máster corresponde al desarrollo e impartición de contenidos y conocimientos teórico-prácticos necesarios para conseguir una especialización de postgrado en Gestión y Dirección de Empresas Hoteleras. Los contenidos se agrupan en ocho Áreas Temáticas, cada una de ellas integrada por diferentes materias. Algunas materias y conferencias podrían ser impartidas en inglés.

### 1. Área: Nuevas tendencias del turismo en el siglo XXI

- 1.1. El turismo y su influencia en la sociedad del conocimiento
- 1.2. Tendencias del turismo mundial
- 1.3. Medio ambiente y ordenación del territorio
- 1.4. Modelos de animación hotelera
- 1.5. Ofertas complementarias al hotel: golf, spa, náutica, etc.

### 2. Área: Organización y operaciones hoteleras

- 2.1. Las organización hotelera y su evolución. Las corporaciones hoteleras nacionales e internacionales
- 2.2. Gestión de la operación de habitaciones
- 2.3. Gestión de la atención al cliente

- 2.4. Aplicación de programas informáticos para hoteles
- 2.5. Gastronomía: evolución, tendencias y gestión de las operaciones de la restauración en los hoteles – dietas
- 2.6. Gestión de los APPC en la hostelería
- 2.7. Gestión de la creatividad y la calidad en las organizaciones y en los procesos hoteleros. Accesibilidad
- 2.8. Gestión de la apertura y post apertura (opening & post-opening) de los hoteles

### 3. Área: Viabilidad económica de la empresa hotelera

- 3.1. Impactos del turismo y la hotelería
- 3.2. Contabilidad
- 3.3. Producción y gestión de costes
- 3.4. Inversiones y financiación hotelera
- 3.5. Evaluación de proyectos y control presupuestario

### 4. Área: Marketing estratégico y las nuevas tecnologías de la información y comunicación

- 4.1. El marketing estratégico y su desarrollo en la hotelería del siglo XXI
- 4.2. Agencias de viajes; reuniones y grupos de incentivo
- 4.3. Las TIC y su aplicación en las empresas turísticas:
  - 4.3.1. Fidelización, innovación, CRM, Travel 2.0.
  - 4.3.2. El marketing y las tecnologías de la información
  - 4.3.3. Análisis de páginas web hoteleras
- 4.4. Comercialización electrónica
- 4.5. Técnicas de gestión de ingresos (Revenue Management System) aplicadas al sector hotelero

### 5. Área: Arquitectura e ingeniería en los hoteles

- 5.1. Aplicaciones de la domótica en construcciones hoteleras
- 5.2. Arquitectura y diseño de los hoteles
- 5.3. Instalaciones hoteleras: ingeniería y mantenimiento de hoteles. Seguridad y prevención de incendios

### 6. Área: Estrategias competitivas y RRHH en la empresa hotelera

- 6.1. La gestión del cambio e innovación
- 6.2. Modelos de estrategias de éxito en las empresas hoteleras y planificación estratégica
- 6.3. Dirección de los RRHH en las empresas hoteleras
- 6.4. Psicología aplicada a la dirección en la organización hotelera
- 6.5. Prevención de riesgos laborales. Primeros auxilios

### 7. Área: Gestión de compras, especificaciones de calidad y selección de proveedores

- 7.1. Las compras en las organizaciones hoteleras. Gestión de las compras: mercados, selección de proveedores, almacenes. Abastecimientos. Logística
- 7.2. Especificaciones de calidad de productos y materias primas. Denominaciones de origen. Control de calidad y trazabilidad en la hostelería

### 8. Área: Jurídico administrativa

- 8.1. Apertura de establecimientos. Normas, reglamentaciones y subvenciones
- 8.2. Legislación laboral/seguridad social
- 8.3. Legislación fiscal



## II CICLO - PRÁCTICAS EN UNA EMPRESA HOTELERA U OTRAS

- Las Prácticas forman la segunda parte del Máster y su objetivo es completar la formación teórico-práctica adquirida por el alumno en la Parte Presencial. Permiten a los alumnos la toma de contacto con el mundo empresarial en el que han de desarrollar su actividad profesional posterior y la posibilidad de conocer los distintos Servicios y Departamentos del Hotel.
- Se pueden realizar en Hoteles y Cadenas de gran prestigio en España y en otros países, en Paradores de Turismo, Empresas Consultoras, Cadenas de Restauración, etc.
- En su organización se cuenta con la especial colaboración de la Asociación Española de Directores de Hotel y Paradores de Turismo de España y la Asociación de Empresarios de Hoteles de Madrid.



## III CICLO - PROYECTO FIN DE MASTER

- Los alumnos realizarán un Trabajo Fin de Máster. Una vez finalizados los dos ciclos anteriores podrán elegir temas de su propio interés o temas propuestos por el profesorado en dicho Máster.
- Es un Trabajo Monográfico de carácter individual y para su elaboración y desarrollo, el alumno contará con el asesoramiento, ayuda y orientación de un “Director del Proyecto” que, a su vez, será profesor del Máster.
- Posteriormente los trabajos serán presentados y defendidos, por sus autores, ante una Comisión, para ser evaluados. Las convocatorias se realizan en los meses de Febrero y Julio de cada año.

Finalizados los tres Ciclos que completan el MASTER, el alumno recibirá el ***Título de MASTER en Gestión y Dirección Hotelera. Expedido por la Universidad Politécnica de Madrid y como Título propio de esta Universidad.***

## METODOLOGÍA

En las clases presenciales la metodología estará organizada de diferentes formas, según los contenidos abordados. Se impartirá el Máster utilizando diferentes métodos de enseñanza activa, acorde a las competencias que se desean desarrollar en los alumnos y las sugerencias del llamado Proceso de Bolonia, exposiciones teórico-prácticas alternando con estudio de casos, discusión, trabajos prácticos, cooperativos, talleres, trabajos en equipo e individuales, etc., facilitando el aprendizaje y la creación de entornos de trabajo activo, utilizando las tecnologías más avanzadas.



## EVALUACIÓN

Para evaluar a cada alumno se cuenta con diferentes criterios, pruebas de cada una de las materias en diferentes modalidades, trabajos revisados por el profesor, trabajos en red y otros derivados de cada materia como estudio de casos, resolución de problemas, ejercicios y trabajos prácticos, etc.

Se tendrá en cuenta la asistencia y participación en las clases, y así como criterios que fomenten la evaluación continua.

## ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

El desarrollo de contenidos del Plan de Estudios conlleva la participación de los alumnos en actividades complementarias integradas en el Máster. Con ellas se pretende completar la formación impartida en el Plan de Estudios, facilitar la relación de los alumnos con el mundo empresarial contando con prestigiosos conferenciantes, prácticas y viajes de interés.

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
CONFERENCIAS Y MESAS REDONDAS	Desarrolladas sobre temas de interés y actualidad. Impartidas por Profesores Visitantes, Especialistas del Sector y exalumnos del Máster que ocupan cargos de responsabilidad en el campo empresarial, etc. Algunas conferencias podrán ser impartidas en inglés.
SEMINARIOS TALLERES	En temas de interés actual y relacionados con el Máster: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Restauración y Prácticas</li> <li>• Productos de Denominación de Origen e Indicación Geográfica Protegida (IGP)</li> <li>• Protocolo en la Hostelería</li> <li>• Seguridad en los Hoteles</li> <li>• Gestión de las Culturas</li> <li>• English for Hotel Management</li> <li>• La Sostenibilidad en los Hoteles</li> <li>• Otros</li> </ul>
VISITAS ORGANIZADAS	Empresas y Establecimientos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoteleros</li> <li>• Spas</li> <li>• Mercados</li> <li>• Cadenas de catering</li> <li>• Ferias, etc.</li> </ul>
VIAJE DE PRACTICAS Y OTRAS ACTIVIDADES	Los alumnos realizan un viaje de Prácticas con estancia de 4 días en un hotel acompañados por un profesor. Será financiado por la Organización del Máster y tendrá lugar hacia el mes de febrero o marzo.



- **Dr. Jacinto Julio Alonso Pérez**  
Doctor Ingeniero Aeronáutico. Catedrático de la Escuela de Ingeniería Aeronáutica y del Espacio de la U.P.M.
- **Dr. Francisco Aparicio Izquierdo**  
Doctor Ingeniero Industrial. Catedrático de la E.T.S. de Ingenieros Industriales de la U.P.M.
- **D. Ángel Aranda Hipólito**  
Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales. Prof. de la Fac. de CC. Sociales y de la Comunicación de la Universidad de Valladolid.
- **Dña. Paloma Arias Perero**  
Licenciada en Derecho. Directora de Recursos Humanos del Hotel Ritz Madrid
- **Dr. César Bedoya Frutos**  
Doctor Arquitecto. Profesor Titular de la E.T.S. de Arquitectura de la U.P.M.
- **Dña. Ana Bedoya Romera**  
Directora de Hotel Rural. Técnico en Empresas y Actividades Turísticas.
- **Dr. Juan Luis Bravo Ramos**  
Doctor en Ciencias de la Información. Profesor Titular del I.C.E. de la U.P.M.
- **Dra. M<sup>a</sup> Concepción Chamorro Valencia**  
Profesora Titular de la E.U.I.T. Agrícola de la U.P.M.
- **Dr. Arturo Caravantes Redondo**  
Doctor Ingeniero Industrial. Profesor del I.C.E. de la U.P.M.
- **Dr. Emilio Contreras Muñoz**  
Doctor en Pedagogía. Profesor Titular del I.C.E. de la U.P.M.
- **D. José Luis Delgado García**  
Tit. Sup. en CC. de la Información y de la Comunicación. Especialista Univ. en Protocolo y Ceremonial de Estado e Internacional.
- **Dr. Javier Díaz Bayo**  
Doctor Ingeniero Agrónomo. Profesor de la E.U.I.T. Agrícola de la U.P.M.
- **D. Luis Díaz Martínez**  
Consejero Delegado de Destination Management Consulting, S.L. Dir. Ejec. de la Asoc. Española de Destination Management Companies.
- **D. Jesús Felipe Gallego**  
Presidente de ASEHS-AIDETUR. Asesoría y Gestión de Hoteles. Asesor de Empresas Turísticas.
- **Dr. Juan Antonio Felipe Gallego**  
Doctor en Medicina. Jefe del Servicio Médico Regional de FREMAP en Castilla la Mancha.
- **Dña. Pilar Felipe Peira**  
Licenciada en Psicología. Responsable de Calidad de Hesperia Hoteles.
- **D. Juan Pablo Felipe Tablado**  
Técnico de Empresas y Actividades Turísticas. Director del Hotel Aristos de Madrid.
- **D. Francisco Fernández García**  
Socio – Director de Maximma MCI – Connect Worldwide (Spain & Portugal).
- **Dr. Jorge J. Fernández y Vázquez**  
Doctor en CC. de la Educación y de la Actividad Física y Deportes. Socio Director de FACULTY BROKERS.
- **Dr. Manuel Figuerola Palomo**  
Doctor en Ciencias Económicas. Consultor Internacional.
- **Dr. Jesús Fraile Ardanuy**  
Doctor Ingeniero de Telecomunicación. Profesor Titular de la E.T.S. de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos de la U.P.M.
- **D. Joaquín Fuentes-Pila Estrada**  
Doctor Ingeniero Agrónomo. Profesor de la E.U.I.T. Agrícola de la U.P.M.
- **D. Antonio García Castillo**  
Ingeniero en CC. y Tecnologías Aplicada a la Ingeniería. Profesor de la E.U.I.T. Agrícola. Responsable del Centro Experimental de Enología de la U.P.M.
- **D. Jesús Gatell Pamiés**  
Técnico de Empresas y Actividades Turísticas. Presidente de la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid.
- **Dr. Vicente Gómez Encinas**  
Doctor en CC. de la Actividad Física y del Deporte. Profesor de la Facultad de CC. de la Actividad Física y del Deporte (INEF) de la U.P.M.
- **D. Alejandro González Pozo**  
Técnico de Empresas y Actividades Turísticas. Director de Alojamiento del Hotel Ritz de Madrid.
- **Dra. Rosa María González Tirados**  
Doctora en Psicología. Catedrática de Universidad. Directora del I.C.E. de la U.P.M.

- **Dr. Francisco González Torres**  
Doctor Ingeniero Agrónomo. Director de la E.U.I.T. Agrícola de la U.P.M.
- **Dr. Pedro J. Jiménez Martín**  
Doctor en CC. de la Actividad Física y del Deporte. Profesor de la Facultad de CC. de la Actividad Física y del Deporte (INEF) de la U.P.M.
- **Dra. Pilar Leal Wiña**  
Doctora Ingeniero Industrial. Director Técnico del Laboratorio de Seguridad en Máquinas de la E.T.S. de Ingenieros Industriales de la U.P.M.
- **Dra. María Lejarreta Langarica**  
Doctora en CC. Biológicas. Especialista Universitario en Gestión de la Calidad.
- **D. Alberto Martín Pedroso**  
Socio Consultor de GSD Asesores
- **Dr. Gregorio Méndez de la Muela**  
Doctor en Sociología. Director Gerente de G.M.M. Consultores Turísticos.
- **Dra. M<sup>a</sup> Ángeles Mendiola Ubillos**  
Doctora en Ciencias Biológicas. Profesora Titular de la E.T.S. de Ingenieros Agrónomos de la U.P.M.
- **Dr. Andrés Muñoz Machado**  
Doctor Ingeniero Industrial. Profesor Titular de la E.T.S. de Ingenieros Industriales de la U.P.M.
- **Dr. José Luis Muñoz Sanz**  
Doctor Ingeniero Industrial. Profesor Titular de la E.T.S. de Ingenieros Industriales de la U.P.M.
- **Dña. Inmaculada Palencia Barrado**  
Técnico de Empresas y Actividades Turísticas. Directora Gerente del Hotel Gran Meliá Fénix de Madrid.
- **D. Jaime Pons**  
Experto en Innovación Turística. Director de Proyectos Hosteltur.
- **Dña. María Jesús Puebla Arrizabalaga**  
Técnico de Empresas y Actividades Turísticas. Directora de Agencia de Gabinete de Prensa y RR.PP. de Savoir Faire.
- **Dra. Carmela Rodríguez López**  
Doctora en Ciencias Químicas. Profesora Titular de la E.U.I.T. Agrícola de la U.P.M.
- **Dr. Carlos Rodríguez Monroy**  
Doctor Ingeniero Industrial. Profesor de la E.T.S. de Ingenieros Industriales de la U.P.M.
- **D. Crisanto Román Montoya**  
Técnico en Empresas y Actividades Turísticas. Director de Expo Meloneras. Grupo Lopesan.
- **D. Mariano Sampedro Corral**  
Magistrado del Tribunal Supremo. Profesor de Derecho Internacional de la Universidad de la Laguna. Profesor de Derecho de la Seguridad en ICADE.
- **D. José Ignacio Sánchez Butragueño**  
Director de Revenue Management España / Meliá & Gran Meliá
- **José Antonio Sánchez Núñez**  
Doctor en Ciencias de la Educación. Profesor Titular del I.C.E. de la U.P.M.
- **Dra. Isabel Salto-Weis Azevedo**  
Doctora en Filología Inglesa. Profesora de la E.U. Arquitectura Técnica de la U.P.M.
- **Dña. Alva Sueiras Fanjul**  
Diplomada Superior en Hotel y Servicios. Consultora de Sostenibilidad y Responsabilidad Turística en GREEN TEAM de Andalucía.
- **D. Manuel Vegas Lara**  
Técnico de Empresas y Actividades Turísticas. Presidente de la Asociación Española de Directores de Hotel.
- **D. José Antonio Velázquez Pinilla**  
Arquitecto. Director de Estudio de Arquitectura Velázquez Pinilla.
- **D. Pablo Vila Nieto**  
Técnico de Empresas y Actividades Turísticas. Consultor.
- **D. Fernando Vives Soler**  
Técnico de Empresas y Actividades Turísticas. Director Corporativo de Revenue Management de Hoteles Meliá.
- **Dña. Marisol Zarco Yuste**  
Técnico Especialista. Gobernanta del Hotel Gran Meliá Fénix de Madrid.

## Otros colaboradores y conferenciantes

- **Dña. Mónica Figuerola Martín**  
Directora General de Turismo del Gobierno de La Rioja y Consejera Delegada en distintas Instituciones de la Comunidad Autónoma de la Rioja.
- **D. Christian N. Kremers**  
Director General Comercial & Marketing en el Husa Hoteles, Madrid.
- **D. Vicente Ignacio López de Miguel**  
Presidente de la Asociación Española de Seguridad en Establecimientos Turísticos. Ex Director de Seguridad de Hoteles Hesperia.
- **D. Antonio Nieto Magro**  
Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid. Director de la Oficina Española de Turismo en Portugal - Turespaña.
- **D. Alberto Recarte García-Andrade**  
Vicepresidente Ejecutivo y Consejero Delegado de CENTUNION. Miembro del Consejo Rector del Instituto de Empresa.
- **D. Carlos Romero Dexeus**  
Director de Investigación, Desarrollo e Innovación Turística. Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas. (SEGITTUR).
- **D. Carlos Vogeler Ruiz**  
Representante Regional para las Américas en la Secretaría de la Organización Mundial del Turismo (OMT).



# Matrícula

La preinscripción se podrá realizar a lo largo de todo el año a través de la página Web:

[www.ice.ump.es/hoteles](http://www.ice.ump.es/hoteles).

Coste del Máster completo 8.500 euros:

I Ciclo: Presencial.  
II Ciclo: Prácticas.  
III Ciclo: Trabajo Final

Plazos para los pagos:

Reserva de Plaza	Hasta el 9 de septiembre de 2011	3.000 euros
Primer plazo : formalización de la matrícula	Entre 12 de septiembre y 7 de octubre de 2011	3.500 euros
Segundo plazo	Antes del 16 de marzo de 2012	2.000 euros

## La matrícula incluye:

- Clases presenciales.
- Tutorías presenciales y asesoramiento en la red.
- Documentación completa del Máster (soporte papel y tecnológico).
- Uso Internet.
- Participación en todas las actividades complementarias organizadas.
- Viaje de prácticas (viaje, estancia y pensión completa en un hotel), acompañados por un profesor de prácticas.
- Prácticas de 6 meses (II Ciclo) en una empresa hotelera o del sector, en España o en otros países, con seguimiento y evaluación de un Tutor y un Director de Prácticas del hotel.
- Asesoramiento y orientación en la realización del Trabajo Final y su evaluación por parte de una Comisión (III Ciclo).
- Los alumnos del Máster dispondrán de Seguro Escolar gratuito y carnet de la Universidad Politécnica de Madrid durante el curso y en el periodo de prácticas.
- Los alumnos podrán asociarse, de forma gratuita y por periodo de un año, en la Asociación Española de Directores de Hotel y su Bolsa de Trabajo.
- La Institución es Socia de la Organización Mundial de Turismo (OMT), de la cual se beneficiarán los alumnos del Máster.
- Podrán utilizar las instalaciones de Cafetería, Comedor escolar, Bibliotecas, Internet, etc., del ICE de la Universidad Politécnica de Madrid, situado en Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos.
- No están incluidos los derechos de expedición del Título de MASTER, cuya normativa establece la Universidad Politécnica de Madrid, ni el hipotético viaje fin de Máster.

# Formalización definitiva de matrícula

La matrícula definitiva se formalizará con la Universidad Politécnica entre los días 12 de Septiembre y 7 de Octubre del año en curso y una vez que se hayan superado los trámites previos: entrevista, entrega de documentación, etc.

## Documentación que se debe aportar al ICE:

- Boletín de inscripción
- Currículum académico y profesional, si lo tiene
- Fotocopia del Certificado Académico de Estudios\*
- Fotocopia del Título Académico\*
- Fotocopia del DNI o Pasaporte
- 2 Fotos tamaño carnet

(\* ) Para los alumnos extranjeros se requiere que el Certificado Académico y el Título estén debidamente Legalizados, trámite que deben realizar en su país de origen.

Para la selección de alumnos se valorará:

- La documentación presentada
- Una entrevista personal
- El conocimiento de idiomas

## Obtención del Título

Para la obtención del Título de “MASTER EN GESTIÓN Y DIRECCIÓN HOTELERA” de la Universidad Politécnica de Madrid, es necesario superar los tres ciclos (I Ciclo: presencial, II Ciclo: prácticas, III Ciclo: trabajo final) que componen el Plan de Estudios mediante las correspondientes pruebas de evaluación.

A los alumnos que no superen las pruebas de evaluación se les expedirá un Certificado de Asistencia de cada Ciclo cursado, en el que se hará constar los contenidos superados, la duración de los mismos y otros datos de interés.



# Recursos del Master:

## EL MASTER CONTARÁ CON:

### PROFESORES VISITANTES

Podrán participar en el Máster Profesores Universitarios quienes facilitarán a los alumnos la oportunidad de recibir, escuchar e intercambiar opiniones con expertos reconocidos a nivel nacional e internacional, que expondrán sus puntos de vista y abordarán diferentes temas relacionados con el sector turístico y sus empresas.

Los alumnos podrán intercambiar información actualizada sobre cuestiones de gran interés y, al mismo tiempo, podrán establecer contacto con Organismos y Entidades de prestigio.



### MENTORING

El alumno que así lo desee podrá participar en un Programa de Mentoring, cuyo objetivo principal es ofrecer la posibilidad de contar con la experiencia de un Mentor, nombrado de entre un grupo de profesores expertos, que le ayudará, guiará y orientará en el desarrollo de su carrera, potenciando las capacidades, habilidades y actitudes que posee, para dar respuesta a su desarrollo personal y profesional.

El Máster con su experiencia y conocimientos será el vehículo para promover la creatividad y el liderazgo y, en esta relación, se podrá establecer un diálogo abierto y estimulante donde el tutelado aprenderá a dar respuesta a las situaciones que irá encontrando, a los objetivos y metas que se proponga y, en definitiva, para que sus futuras aportaciones a las empresas donde lleve a cabo su actividad laboral sean productivas y eficaces para todos.

## ACTIVIDADES EN RED

En alguno de los contenidos se podrá contar con el servicio de Videoconferencia para la toma de contacto con algún Centro extranjero.

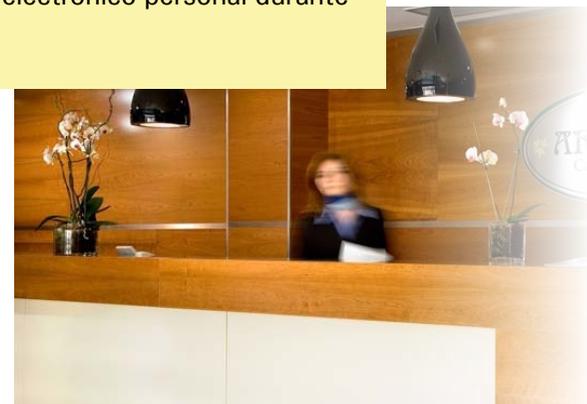
Dispondrán de un aula virtual para la presentación de los contenidos, almacenamiento de documentos, mecanismo de acceso a los servicios como plataforma de trabajo.

Desde el ICE de la Universidad Politécnica de Madrid se utilizará el correo electrónico personal con cada alumno para enviar y recibir documentos u otra información relacionada con el Máster. Este medio permitirá, si el profesor lo desea, la verificación y control de trabajos, la tutoría personalizada, el envío de los ejercicios, evaluaciones, etc.

También por e-mail se enviarán avisos o noticias importantes para el desarrollo de las actividades del Máster.

Se facilitará la creación de foros de participación abiertos a las opiniones de profesionales del sector, alumnos y profesores visitantes sobre temas de interés profesional.

También estará en funcionamiento un servicio de Tutorías a través de mensajería electrónica que el coordinador de área o profesores Mentoring atenderán. Y un servicio de tutorías con el profesorado del Máster mediante correo electrónico personal durante el curso y en el período de prácticas.



## BOLSA DE EMPLEO

Las ofertas de empleo llegan al ICE de la Universidad Politécnica de Madrid (Máster de Gestión y Dirección Hotelera) procedentes de las Empresas Hoteleras. El Máster dispone de un Servicio de Bolsa de Empleo que ponemos a disposición de nuestros exalumnos con la finalidad de apoyarles en su incorporación al mercado laboral.

Cada oferta de empleo que nos llega es enviada, a través del correo electrónico, a todos nuestros exalumnos. Una vez finalizado este Máster y obtenido la especialización que les habilita profesionalmente, están en condiciones de acceder a cualquier puesto de trabajo en una Empresa Hotelera.

# Información

## DIRECCIÓN

**Dra. Rosa María González Tirados**

Directora del ICE de la UPM

## COORDINACION DEL MASTER

**Dña. Carmen Yolanda Farrera** - Diplomada en Educación, Turismo y Protocolo

## COORDINADORES DE ÁREAS

**D. Jesús Felipe Gallego** - Presidente de ASEHS-AIDETUR. Asesoría y Gestión de Hoteles

**Dña. Pilar Felipe Peira** - Responsable de Calidad de Hoteles Hesperia

**Dr. Manuel Figuerola Palomo** - Consultor Internacional

**Dr. Jesús Fraile Ardanuy** - Dr. Ingeniero de Telecomunicación. Profesor Titular de la E.T.S. de Ingenieros de Caminos de la UPM

**D. Jesús Gatell Pamiés** - Presidente de la Asociación Empresarial Hotelera de Madrid

**Dr. Gregorio Méndez de la Muela** - Director Gerente de G.M.M. Consultores Turísticos

## SEDE DEL MASTER

INSTITUTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN DE LA U.P.M.  
Edificio de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Caminos Canales y Puertos  
C/ Profesor Aranguren, 3  
Ciudad Universitaria  
28040 MADRID

Telfs: (00. 34) 91 336.68.15/ 91 336.68.16/  
91 336.68.17; Fax: 91 3366812

e.mail: [mariacarmen.torralba@upm.es](mailto:mariacarmen.torralba@upm.es)  
[hoteles@ice.upm.es](mailto:hoteles@ice.upm.es)

## ORGANISMOS COLABORADORES



# Salidas profesionales que ofrece el Master

- Puestos de Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras
- Puestos de Dirección y Gestión en Departamentos de Empresas
  - Área de Alojamientos
  - Área de Alimentos y Bebidas
  - Área de Gestión Económica-Financiera
  - Área de Marketing y Comunicación
  - Área de Recursos Humanos
  - Área de Servicios Generales
- Actividades en Asesoría:
  - Gestión de Calidad del Servicio Hotelero
  - Consultores Especializados
  - Animación Hotelera
- Otras áreas laborales:
  - Cadenas Hoteleras o Grupos Hoteleros
  - Resorts Turísticos
  - Cruceros
  - Balnearios
- Alojamientos en el ámbito rural, residencial y hospitalario
- Docencia. Investigación. Innovación
- Cadenas de Restauración



# Alumnos que han pasado por nuestras aulas

La finalización de los estudios universitarios requieren de un Postgrado para lograr una especialización. Este representa, para la mayoría, un punto de partida lleno de incertidumbres y cambios en sus vidas, pero también supone un camino de ilusiones y metas para alcanzar, superando los inconvenientes que la nueva vida laboral les depara. Hoy nos sentimos orgullosos de todos los que, hasta la fecha, han pasado por nuestras aulas, de haberles aportado y facilitado conocimientos y actitudes que han ido llevando a la práctica allí



donde han ido prestando sus servicios. Todos llevan consigo el sello que deja una Institución como la Universidad Politécnica de Madrid.

Iniciamos una nueva Promoción del Máster, es ya la trigésima primera edición (31 Promoción), han sido treinta largos años formando profesionales para el Sector Hotelero. En este largo período de

docencia, desde mil novecientos ochenta hasta la fecha, se han formado en las aulas del Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad Politécnica de Madrid 1099 alumnos españoles y 235 alumnos extranjeros de otros 48 países de cuatro Continentes.

Los años transcurridos han sido enriquecedores y una inolvidable experiencia para todos, alumnos, profesores y responsables de la organización y dirección del Máster. Como consecuencia nos sentimos orgullosos de comprobar y ver como nuestros jóvenes se iban incorporando, desde la realidad de su reto personal, en el mundo empresarial o institucional, en entornos muy diversos, tanto en España como en el extranjero y con un alto nivel de aceptación por empleadores.

Para todos aquellos que quieran iniciar una nueva etapa de estudios, hemos querido introducir comentarios de algunos de nuestros exalumnos de las diferentes promociones que forman parte de ese amplio conjunto de jóvenes, que un día estuvieron con nosotros y que han querido dejar testimonio de lo que representó esta Formación de Postgrado para ellos.

Desde sus puestos actuales, animan a futuros Titulados y Graduados de diferentes carreras para que sean los nuevos alumnos de este MASTER que, como tal, comienza cada año una andadura siempre renovada, actualizada y en la que el profesorado pone su ilusión y trabajo. Sirvan estos comentarios para motivar y animar a otros jóvenes a apostar por un Máster ampliamente reconocido a nivel nacional, con una experiencia de 30 años impartándose, la cual se ve reflejada en todos ellos.



## Sus opiniones



### **María Teresa del Pozo**

Lugar de procedencia: Madrid  
Promoción: XXVIII – Año 2008-2009.  
Puesto que ocupa en la actualidad:

Encargada de Revenue Management en el Corporativo de Sol Meliá. A su cargo los Hoteles de nieve de los Pirineos.

*“El Máster en Gestión y Dirección Hotelera es un trampolín para lanzarte a un mundo especializado y lleno de retos como es éste.*

*Yo hice las prácticas en Hilton y luego las amplié para entrar en el Departamento de Revenue Management en el Corporativo de Sol Meliá. Al terminar los seis meses, me ofrecieron el puesto de Encargada de Revenue Manager para llevar los hoteles de nieve de los Pirineos. El comienzo ha sido duro, pero con esfuerzo, ganas y mucha paciencia ya me voy haciendo con ello. Es una oportunidad única, además de vivir una experiencia en unos sitios como Formigal y Baqueira.*

*Animo a todos aquellos que quieren dedicarse al sector hotelero, que hagan este máster y trabajen duro, porque al final todo el esfuerzo (que sé que es mucho) se ve recompensado”.*



### **Alejandro Sanz Fernández**

Lugar de procedencia: España  
Promoción: XXIV – Año 2004-2005.  
Puesto que ocupa en la actualidad:  
Gerente del Hotel Soria Plaza Mayor  
Director Comercial de la consultora Maestros Hoteleros

*“Siempre he mantenido que la carrera de un profesional debe ser gestionada por uno mismo. A día de hoy, echando la vista atrás, considero un acierto haber tomado la decisión personal de realizar el Máster en Gestión y Dirección Hotelera del I.C.E.*

*Para mi supuso abrir, de par en par, las puertas de este mundo de los establecimientos turísticos, tan apasionante y tan complicado, y un paso muy importante en mi carrera profesional, fundamentalmente por 2 razones:*

*Por un lado, ya en aquellos años se vislumbraba en el horizonte la llegada de esta dichosa crisis. Estas coyunturas difíciles son las más propicias para invertir en formación. Según Ernst & Young por cada € destinado a formación, la media del retorno sobre la inversión es del 300 %. Yo, como tantos otros compañeros y también como alguno de vosotros mismos harán, he cambiado el coche deportivo por el Máster Postgrado del ICE y de tantos otros centros. Formación y formación continua que nunca se acaba, luchando contra la rápida obsolescencia del conocimiento.*

*Y por otra parte, siempre he considerado esencial el factor humano del ICE Aquellas relaciones que empezaron siendo personales con profesores y compañeros de clase, ahora se han convertido, además, en relaciones profesionales. El Máster*

*supone una importante ampliación en tu red de contactos que se vuelve fundamental en futuros años.*

*Yo les diría a los nuevos titulados que la formación es la clave del éxito. Y espero que el éxito os visite pronto. Mucho trabajo y suerte”.*

*Alejandro Sanz es Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid. Ha trabajado en hoteles de lujo tan destacados como el Hotel Urban \*\*\*\*G.L. y el Hotel Wellington\*\*\*\*, entre otros. Actualmente gerencia el Hotel Soria Plaza Mayor, es Director Comercial de la consultora Maestros Hoteleros y dirige Cromclub, su propia empresa.*



### **David Vadillo Vime**

Lugar de procedencia: Madrid  
Promoción: XXIV  
Año 2004-2005.  
Puesto que ocupa en la actualidad:  
Socio Consultor en Maestros Hoteleros

*“El Máster cursado en el año 2004/2005 en el ICE, fue una experiencia que me ayudó en ser mejor profesional y mejor persona. Mejor profesional, debido a que los contenidos impartidos y basados en casos prácticos reales, fueron los instrumentos que me permitieron entender la realidad empresarial y crecer con confianza en el plano profesional. Y mejor persona, por haber coincidido y trabajado con compañeros de fuertes valores éticos y morales. Sinceramente, animaría a toda aquella persona que quisiera desarrollar su carrera profesional en el sector hotelero a que viviera la experiencia ICE”.*



**Ernesto Osuna**

Promoción: XXI - Año 2001-2002  
Lugar de procedencia: España  
Puesto que ocupa en la actualidad:  
Hotel Manager en el Hotel Westin Resort & Spa Cancún

*“Después de un breve paso por el mundo hotelero como alumno en prácticas tenía claro que ese era mi camino. El haber realizado el curso Superior sobre Gerencia y Dirección Hotelera (así se llamaba antes) me permitió adquirir una buena base de conocimiento que me ha permitido avanzar en mi carrera profesional.*

*A través del Curso pude entender el funcionamiento de un hotel y las relaciones que se dan entre los distintos departamentos. Pudiendo ampliar dichos conocimientos con posterioridad a través de la experiencia pero con una base fuerte y confiable que me ha permitido desarrollarme rápidamente y alcanzar importantes puestos directivos.*

*El Máster es una herramienta que les va a ayudar a alcanzar sus objetivos profesionales. El mercado laboral necesita líderes como vosotros, profesionales formados con ganas de hacer cosas importantes. Capaces de inspirar y crear equipos de trabajo productivos y de hacer rentable a las empresas. Por lo que van a necesitar conocimientos, y tengan por seguro que lo que van a aprender en el Máster lo van a poder aplicar en un futuro. Tengan ilusión y confianza en sus posibilidades y recuerden que solo vosotros tenéis las riendas de vuestra vida, podéis llegar a ser lo que os propongáis, de vosotros depende. Por lo que les daría el consejo de aprovechar al máximo, con profesionalidad y entusiasmo la gran oportunidad de ser alumnos del Máster”.*

*Curriculum: Ernesto Osuna ha desempeñado funciones de Gerente General en países como República Dominicana y México, en empresas como Riu y Excellences resorts. Habiendo realizado aperturas de hoteles, además de haber trabajado como Hotel Manager para los hoteles Westin del grupo Starwood.*



**Javier Polo Fernández**

Lugar de procedencia: Valladolid  
Promoción: XX – Año 2000-2001.  
Puesto que ocupa en la actualidad:  
Director del Centro de Congresos de Valladolid

*“Algunas de las cosas que hacemos en la vida vienen marcadas por un toque mágico, ese momento que cambiará el resto de nuestras vidas. La decisión de hacer el Máster fue para mí ese momento, constituyó el comienzo de mi vida profesional y uno de los momentos más felices de mi vida, con mis compañeros con los que todavía tengo relación y con los profesores. Durante ese año también descubrí lo que quería hacer con mi vida profesionalmente y esa pasión y amor me la transmitió todo lo que envolvió ese curso académico.*

*Ser director de hotel conlleva una gran responsabilidad a nivel humano y profesional. Es un reto a nivel personal con uno mismo, con los demás y con todo lo que haces. También supone tener un amplio conocimiento y aprendizaje de muchas materias y actitudes. El Máster es un buen comienzo para todas ellas, acompañado de una búsqueda y una lucha continua por conseguir lo que quieres”.*



**Cristina Chavarria Corella**

Lugar de procedencia: Alajuela, Costa Rica  
Promoción: XVII - Año 1997-1998  
Puesto que ocupa en la actualidad: Gerente General Hotel Mango Mar en playa Jaco, Costa Rica

*“Para mí, el haber realizado la Maestría ha significado una puerta abierta para grandes oportunidades, los conocimientos adquiridos, las experiencias, las vivencias ha repercutido de forma muy positiva en mi vida, tanto personal como laboral, generándome muy buenos y grandes retos.*

*Me encantó la Maestría, su profesionalismo y lo mucho que aprendí. Además, compartí con un grupo maravilloso de compañeros y con gran experiencia que dieron un gran aporte a la clase y finalmente me fascinó vivir en Madrid!*

*Recomiendo a los nuevos titulados que aprovechen mucho la Maestría y expriman todo el conocimiento y experiencia que le puede aportar.*

*Hoy soy Gerente General del Hotel Mango Mar en playa Jaco, Costa Rica: [www.hotelmangomar.com](http://www.hotelmangomar.com) y además dirijo una Sala de Eventos: <http://ranchodonaana.shutterfly.com/>*

*Gracias por la oportunidad”.*



**Ezequiel Matos Rizo.**

Lugar de procedencia: Cuba

Promoción: XIV - Año 1994-1995.

Puesto que ocupa en la actualidad:

Promotor en la Empresa de Marketing Integral TEMA

*“A los nuevos titulados les haré una breve anécdota de este exalumno, le he titulado Gran Lujo...dice así:*

*Aterrorizado llegué a Madrid, con alerta en todos mis sentidos sensoriales y mi cerebro me decía que todo*

*iba a ir bien, mis percepciones sobre el Curso era que eran profesores y alumnos muy competentes y que a medida que entrara en el ritmo estudiantil la potencia y alta dosis de mi inteligencia irían al límite al tener un entorno nuevo para mí, grandes cantidades de libros, resúmenes, elegir respuestas acertadas o no, hacer amigos, ser un individuo con brotes de lo dulce y amargo de la sociedad, profesores sutiles y sublimes, prácticas significativas que me han dado habilidades, aptitudes y actitudes para toda la vida...hasta graduarme con valentía, principios, humildad y agradecimientos para todos y para siempre...Gracias!!! Mil gracias por ese gran lujo de haber estado entre ustedes!!!*

*Quisiera, si es posible, que estas pequeñas emociones hechas escrituras, sirvan para que otros colegas de la actual promoción y futuras reflejen sus nuevas y propias andanzas. Felicidades a todos en esta XXXI edición”.*

**Alex Teruel**

Promoción: XII - Año 1992-1993

Puesto que ocupa en la actualidad:

Director de activos hoteleros y expansión en un Family Office, con 7 hoteles, uno en propiedad y gestión directa, tres con NH y tres con Accor.

*“El acceso al Curso Superior de Gerencia y Dirección hotelera, ahora Máster, del ICE me abrió los ojos a la realidad profesional que suponía había cursado mi formación en turismo, y generó en mí la atracción por este sector que aún me motiva cada día en mi vida laboral.*

*Con un alto componente pluri disciplinar me ofreció nuevas materias por las que interesarme y en las que desarrollarme, permitiéndome tener una mayor formación fácil de utilizar en mi posterior acceso al mundo profesional. Todo esto combinado dentro de un ambiente formativo y a la vez muy humano e integrador, aún sigo recordando con gran cariño las actividades en equipo del Curso”.*

*Curriculum: Inicié mi carrera en el dpto. comercial de la mano de J. Gatell en el Husa Princesa de Madrid, después Steigenberger Hotels en Boston (USA), continuando con varios años en el grupo Accor, para posteriormente especializarme en consultoría en Horwath Consulting y posteriormente en Mazars Turismo.*



**Jesús Arnedo Biurrarena**

Lugar de procedencia: Irún, Guipúzcoa

Promoción: IX - Año: 1989-1990

Puesto que ocupa en la actualidad:

Director Gral. Hotel Hesperia Madrid

*En aquellos años, cuando comencé el Máster, había trabajado tanto en agencias de congresos, como en hoteles. El Máster me ayudó a decidirme por los hoteles y sobre todo me ayudó a optar a un puesto de Subdirección en la cadena Riu hoteles en Mallorca.*

*De qué manera ha repercutido los conocimientos adquiridos en mi vida laboral? Creo que fue un antes y un después, tengo la diplomatura en turismo, luego pasé unos años adquiriendo experiencia en diferentes sectores del turismo, el Máster a través de su contenido y sus profesores como Jesús Gatell o Jesús Felipe me dieron una excelente base que me ayudó muchísimo en mi posterior desarrollo profesional. Además que hicimos un grupo fantástico, que todavía nos seguimos viendo, amistades que son para toda la vida.*

*Mi actividad profesional desde entonces, diría que ha sido muy gratificante, he trabajado en muchos lugares diferentes, Mallorca, Fuerteventura, Lanzarote, Vitoria, San Sebastián, Bilbao, siempre con pequeños retos, diría que no me he aburrido y sigo aprendiendo.*

*Le diría a los nuevos titulados que todo depende de sus ganas de crecer, hemos de ser generosos, darnos al cliente y a los hoteles. Los idiomas y la movilidad suelen ser también muy importantes porque adquieres conocimientos, experiencias, etc. En los lugares y que el camino nunca es fácil y hay momentos regulares, buenos y muy buenos, y que es parte de la vida. Lo dijo un ilustre Chef Francés. “Savoir faire, faire faire et faire savoir” Saber hacer, hacer hacer y hacer saber.*

*Jesús Arnedo ha sido Director en 3 hoteles de la cadena RIU, en 3 de NH, Director de Aperturas y proyectos en Hesperia y actualmente Director Gral. del Hesperia Madrid. Idiomas: Inglés, Francés y alemán medio.*



## ORGANISMOS COLABORADORES



# PREINSCRIPCIÓN

## DATOS PERSONALES:

Apellidos: .....  
Nombre: .....  
D.N.I. o Pasaporte: .....  
Domicilio: ..... piso: .....  
Población: ..... C.P.: .....  
Provincia: .....  
Nacionalidad: .....  
Teléfonos: fijo: ..... móvil: .....  
E-mail: .....

## DATOS ACADÉMICOS:

Estudios: .....  
Titulación: .....  
Idiomas: .....

## DATOS PROFESIONALES (si los tiene):

Centro de trabajo: .....  
Puesto de trabajo: .....

## REMITIR:

- Fax: 91 336.68 12
- E-mail: [mariacarmen.torralba@upm.es](mailto:mariacarmen.torralba@upm.es)

Si desea más información llamar a los teléfonos: 91 336.68.15/16 (de 9 a 20 horas).

Madrid, de de 2011

Fdo.: