

Promoción 33

# Máster en Gestión y Dirección Hotelera



**Madrid, octubre 2013 - diciembre 2014**

**lice.**

Instituto de Ciencias de la Educación



**POLITÉCNICA**

"Ingeniamos el futuro"

CAMPUS  
DE EXCELENCIA  
INTERNACIONAL



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

# PRESENTACIÓN

El campo empresarial vinculado al turismo y sus actividades complementarias están siendo, desde hace tiempo, un camino prometedor para nuestro país. A pesar de las dificultades que se están atravesando y que afectan a amplios sectores laborales, el mundo del turismo será uno de los que contribuyan en la mejora económica y volvamos a tener una sólida y progresiva situación.

La rapidez con la que ha cambiado nuestro entorno laboral, unido a la globalización y una crisis económica sin parangón, nos obliga, más que nunca, a trasladar los conocimientos, medios y recursos que se poseen en las Universidades y unirlos al Sector Empresarial para buscar el punto neurálgico que nos permita unir experiencia y necesidad. Necesidad de aprender más, de especializarse y profesionalizarse en un sector que si bien está teniendo, también, muchos de los problemas que agobian el mercado, sin embargo, como hemos señalado, hoy por hoy, es aún generador de economía y puestos de trabajo.

El turismo ha dejado de ser sólo un sector económico, para convertirse en un sistema poliédrico en cuanto a las áreas del conocimiento que debe tratar y abordar con un contenido científico muy desarrollado. Por ello, la formación y educación en turismo, capacitación y especialización en actividades, profesiones y especialidades ha de sostenerse en un rico inventario de conocimientos, prácticas y experiencias a través de postgrados como el Máster en Gestión y Dirección Hotelera de esta Universidad Politécnica que abordamos en este Programa.

Necesariamente, la dirección y gestión de las empresas turísticas requiere un intenso período de análisis y reflexión, ya no es posible movernos en este Sector con los estudios de primer y segundo ciclo universitario. Hoy es recomendable una formación a nivel de postgrado y Máster, en donde la maestría en dirección de hoteles y otras inversiones en turismo es parte determinante de un excelente y capacitado gerente o director general en dichas empresas.

En este camino de 33 años que hemos recorrido con el Máster de Gestión y Dirección Hotelera, de Título Propio de esta Universidad Politécnica de Madrid, también tenemos en cuenta dos conceptos relevantes que forman parte ineludible de esta sociedad: Innovación y sostenibilidad. La aplicación de ambos aspectos a las empresas turísticas también se considera ineludible. Innovar con éxito es la mayor ventaja, competitividad y diferenciación que se puede ofrecer en un mercado global en el que los productos y servicios turísticos se encuentran no sólo en los destinos de ocio sino en otros que se han incorporado, reuniones, congresos, viajes de descanso, etc.

Unido a ello la sostenibilidad es el nuevo paradigma del siglo XXI en sus cuatro dimensiones: económica, medio ambiental, social y cultural. El mundo del turismo y sus empresas grandes, medianas y pequeñas tienen, en la sostenibilidad, un reto también importante y el Máster de Gestión y Dirección Hotelera introduce, en los contenidos, cómo aplicar esta referencia fundamental en el siglo XXI.



Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Caminos (sede del Máster)

Nuestro Máster entra en su trigésimo tercera edición. son 33 años formando directivos. Por ello, un año más, abrimos nuestras puertas a todos aquellos postgraduados que desean incorporarse al amplio mundo de las empresas turísticas y hoteleras en las que los productos relacionados con ellas forman un abanico amplio de trabajo. Nuestro Máster tiene también un afán constante de actualización, año tras año, con contenidos renovados y tratando de adecuarlos a las necesidades formativas de cada momento, ofreciendo a los alumnos las facilidades de ayuda, orientación y seguimiento permanentes.

Desde el ICE deseamos agradecer la colaboración tanto de entidades públicas y privadas, como la de profesores y profesionales del turismo, entre los que también se encuentran ex alumnos que hoy en día ocupan puestos destacados en el sector y aportan su experiencia. Igualmente nuestro agradecimiento a los alumnos que, año tras año, se incorporan a nuestras aulas. La contribución de todos hace posible esta realidad.

**Rosa María González Tirados**

Directora del ICE de la UPM

## OBJETIVOS

- Promover una enseñanza integral que permita a los titulados de este Máster 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.
- Conocer y aplicar 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 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.
- Ser ejemplo de la España moderna con afán de continuo progreso participando, a través de la formación recibida, como uno de los ejes que sostienen el sector Hotelero: los Recursos Humanos.
- Conseguir resultados de eficacia que permitan mantener la estabilidad y desarrollo empresarial.

## 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 y como jóvenes emprendedores.
- 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.
- Serán capaces, si así lo desean, de emprender negocios en el sector hotelero.

# 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 Junio/Julio– Diciembre de 2014	21 ECTS
<b>III Ciclo</b>	Proyecto final de Máster con Director/Tutor Personal	Finalizados los ciclos anteriores	3 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. La organización hotelera y su evolución... Las corporaciones hoteleras nacionales e internacionales – Definición de negocio hotelero
- 1.2. El turismo y su influencia en la sociedad de la globalización
- 1.3. Sostenibilidad y su aplicación en el Sector Hotelero
- 1.4. Creación y Gestión del Lujo
- 1.5. *English for hotel management*

### 2. ÁREA: ORGANIZACIÓN Y OPERACIONES HOTELERAS

- 2.1. Gestión de alojamientos: recepción y conserjería
- 2.2. Gestión de la operación de habitaciones – Dirección de *Housekeeping*
- 2.3. Gestión de la atención al cliente y la calidad en las organizaciones y en los procesos hoteleros. Accesibilidad
- 2.4. Programa informático de gestión hotelera
- 2.5. Gestión de la apertura y post apertura (*opening & post-opening*) de los hoteles

### 3. **ÁREA: VIABILIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA HOTELERA**

- 3.1. Contabilidad: Cuenta de pérdidas y ganancias
- 3.2. Producción y gestión de costes
- 3.3. Inversiones y financiación hotelera
- 3.4. Gestión presupuestaria
- 3.5. Evaluación de proyectos turísticos

### 4. **ÁREA: COMERCIALIZACIÓN: MARKETING, REVENUE, INNOVACIÓN**

- 4.1. El marketing hotelero
- 4.2. Estrategias de marketing on line:
  - 4.2.1. Página web, blog, redes sociales
  - 4.2.2. El *community manager*
- 4.3. Comercialización 3.0 y Técnicas de comercialización hotelera
- 4.4. Fidelización, Innovación, *CRM*, *Up selling* – *Cross selling*
- 4.5. *Revenue & Yield management* - Técnicas de gestión de ingresos

### 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:
  - 5.3.1. Ingeniería y mantenimiento de hoteles
  - 5.3.2. Seguridad y prevención de incendios

### 6. **ÁREA: ESTRATEGIAS COMPETITIVAS Y RRHH EN LA EMPRESA HOTELERA**

- 6.1. Dirección de los RRHH en las empresas hoteleras
  - 6.1.1. La gestión del cambio y estrategias de éxito
  - 6.1.2. Psicología aplicada a la dirección en la organización hotelera
  - 6.1.3. La formación en las empresas hoteleras
  - 6.1.4. Selección de personal, instrumentos y formas
  - 6.1.5. Desarrollo de competencias y Evaluación del desempeño
- 6.2. Modelo de estrategias de éxito en las empresas hoteleras y planificación estratégica
- 6.3. Prevención de riesgos laborales. Primeros auxilios

## 7. **ÁREA: GESTIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: COMPRAS, OPERACIONES Y APPC**

### 7.1. *Food & Beverage:*

7.1.1. Evolución y Tendencias

7.1.2. Gestión de las Operaciones: Sala, Cocina, Banquetes

7.1.3. Diseño de menú y rentabilidad

7.2. Seminario- Taller de Productos de Denominación de Origen e IGP

7.3. Gestión de los APPC en la Hostelería. Especificaciones de calidad de productos y materias primas. Control de Calidad en la hostelería

7.4. Las compras en las organizaciones hoteleras. Gestión de las compras: mercados, selección de proveedores, almacenes. Abastecimientos

## 8. **ÁREA: JURÍDICO ADMINISTRATIVA**

8.1. Apertura de establecimientos. normas, reglamentaciones y subvenciones

8.2. Legislación fiscal, laboral y seguridad social



## ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS AL MÁSTER

El desarrollo de contenidos del Plan de Estudios se completa con la participación activa de los alumnos en seminarios, talleres, visitas y conferencias 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. Para ello se cuenta con prestigiosos conferenciantes.

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN
<b>CONFERENCIAS Y MESAS REDONDAS</b>	Desarrolladas sobre temas de interés y actualidad. Impartidas por Profesores visitantes, Especialistas del Sector y ex alumnos del Máster que ocupan cargos de responsabilidad en el campo empresarial, etc.  <i>Algunas conferencias podrán ser impartidas en inglés</i>
<b>SEMINARIOS TALLERES</b>	En temas de interés actual y relacionados con el Máster <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Proyecto emprendedor</li><li>▪ Restauración y Prácticas</li><li>▪ Protocolo en la Hostelería</li><li>▪ Seguridad en los Hoteles</li><li>▪ Gestión de las Culturas</li><li>▪ Otros</li></ul>
<b>VISITAS ORGANIZADAS</b>	Visitas a 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</li><li>▪ Etc.</li></ul>



## 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 y habilidades que se desean desarrollar en los alumnos y las sugerencias del llamado Proceso de Bolonia para los Postgrados. Habrá exposiciones teórico-prácticas alternando con estudio de casos, discusión y trabajos prácticos en equipo y cooperativos, talleres, trabajos individuales, etc. facilitando el aprendizaje y la creación de entornos de trabajo activo, utilizando las



## EVALUACIÓN

tecnologías más avanzadas.

Para evaluar cada alumno se tienen en cuenta diferentes criterios: pruebas de cada una de las materias, trabajos en grupo revisados por profesores, trabajos en red y otros derivados de cada



## II CICLO – PRÁCTICAS EN EMPRESAS HOTELERAS U OTRAS

materia como estudio de casos, resolución de problemas, ejercicios y trabajos prácticos, etc.

- Las Prácticas forman la segunda parte del Máster. 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 realizan en importantes cadenas hoteleras de gran prestigio en España y en otros países de Iberoamérica, Europea, etc., en Paradores de Turismo, Empresas Consultoras, Cadenas de Restauración, etc.
- Son facilitadas por la organización del Máster.

## III CICLO – PROYECTO FIN DE MASTER

- Se inician en Julio o julio y todas cuentan con Director de Prácticas o Coordinador.
- Los alumnos realizarán el Trabajo Fin de Máster una vez finalizados los dos ciclos anteriores y 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. Se realizan varias convocatorias a lo largo del año.
- La Universidad Politécnica de Madrid en su última normativa establece **un plazo máximo de 3 años para presentar el Trabajo de fin de Máster**, pasado el cual no se tendrá opción de obtener el título del Máster (Art. 11 apart. 3º B.O.U.P.M. de 8 de mayo de 2013)
- 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.***

# PROFESORADO DEL MÁSTER

- **Dr. Jacinto Julio Alonso Pérez**

*Dr. Ingeniero Aeronáutico. Catedrático de la E. U. de Ingeniería Técnica Aeronáutica de la U.P.M.*

- **D. Ángel Aranda Hipólito**

*Lic. en Ciencias Económicas y Empresariales. Prof. de la Fac. de CC. Soc. y de la Comunicación de la Universidad de Valladolid.*

- **Dña. Paloma Arias Perero**

*Lda. en Derecho. Directora de Recursos Humanos del Hotel Ritz Madrid*

- **D. Jesús Arnedo Biurrarena**

*Director General del Hotel NH Villa de Bilbao*

- **Dr. Juan Luis Bravo Ramos**

*Dr. en Ciencias de la Información. Profesor Titular del I.C.E. de la U.P.M.*

- **Dr. Arturo Caravantes Redondo**

*Dr. Ingeniero Industrial. Profesor del I.C.E. de la U.P.M.*

- **Dra. M<sup>a</sup> Concepción Chamorro Valencia**

*Profesora de la E.U.I.T. Agrícola de la U.P.M.*

- **Dr. Javier Díaz Bayo**

*Ingeniero Agrónomo. Profesor de la E.U.I.T. Agrícola de la U.P.M.*

- **D. Jesús Felipe Gallego**

*Asesor de Empresas Turísticas. Presidente de ISTur (Instituto de la Sostenibilidad Turística).*

- **Dr. Juan Antonio de Felipe Gallego**

*Dr. en Medicina. Jefe del Servicio Médico Regional de FREMAP en Castilla la Mancha*

- **Dña. Pilar Felipe Peira**

*Lic. en Psicología. Responsable de Calidad de Hesperia Hoteles. (ex alumna del Máster)*

- **Dña. Isabel Felipe Tablado**

*Técnico de Restauración Corporativo de la Región Este en Paradores de Turismo.*

- **D. Francisco Fernández García**

*Socio Director de Maximma MCI – Connect Worldwide (Spain & Portugal)*

- **Dr. Jorge J. Fernández y Vázquez**

*Dr. en CC. de la Educación. Socio Director de FACULTY BROKERS*

- **Dr. Manuel Figuerola Palomo**

*Dr. en Ciencias Económicas. Consultor Internacional.*

- **Dr. Jesús Fraile Ardanuy**

*Dr. Ingeniero de Telecomunicación. Profesor Titular de la UPM en la ETSI de Telecomunicación*

- **Dr. Ángel García-Beltrán**

*Dr. Ingeniero Industrial. Profesor Titular de ETS de Ingenieros Industriales UPM.*

- **D. Antonio García Castillo**

*Ing. en CC. y Tecnologías Aplicada a la Ingeniería. Prof. de la EUIT Agrícola - Responsable del Centro Experimental de Enología de la UPM.*

- **Dña. Charo García Silgo**

*Directora y Empresaria de los Aparto Suites Jardines de Sabatini. (ex alumna del Máster)*

- **D. Jesús Gatell Pamiés**

*Técnico de Empresas y Actividades Turísticas. Presidente de la Comisión de Turismo, Ferias y Congresos.*

- **Dr. Vicente Gómez Encinas**

*Dr. en CC. de la Actividad Física y del Deporte. Profesor de la Facultad de CC. de la Actividad Física y del Deporte (INEF).*

- **D. Alejandro González Pozo**

*Técnico de Empresas y Actividades Turísticas. Director General en el Hotel Hesperia Madrid. (ex alumno del Máster)*

- **Dra. Rosa María González Tirados**

*Catedrática de Universidad. Directora del I.C.E. de la U.P.M.*

- **Dr. Pedro J. Jiménez Martín**  
*Dr. en CC. de la Actividad Física y del Deporte. Profesor de la Facultad de CC. de la Actividad Física y del Deporte (INEF).*
- **Dra. Pilar Leal Wiña**  
*Dra. Ingeniero Industrial – Director Técnico del Laboratorio de Seguridad en Máquinas, E.T.SI. Industriales.*
- **Dra. María Lejarreta Langarica**  
*Dra. en CC. Biológicas. Especialista Universitario en Gestión de la Calidad.*
- **D. Sergio Marín Ayllón**  
*Director de Operaciones Restaurantes Grupo Wogaboo*
- **D. José Luis Martín Núñez**  
*Ingeniero en Telecomunicaciones por la UPM. Profesor del ICE de la UPM*
- **D. Alberto Martín Pedroso**  
*Lic. en Dirección y Administración de Empresa. Socio Consultor de GSD Asesores.*
- **Dr. Gregorio Méndez de la Muela**  
*Dr. en Sociología. Director Gerente de G.M.M. Consultores Turísticos.*
- **Dra. M<sup>a</sup> Ángeles Mendiola Ubillos**  
*Dra. en Ciencias Biológicas. Profesor Titular, ETSI Agrónomos, U.P.M.*
- **Dr. José Luis Muñoz Sanz**  
*Dr. Ingeniero Industrial. Profesor Titular en la E.T.S.I Industriales de la U.P.M.*
- **Dra. Cristina Núñez del Río**  
*Dra. en Pedagogía. Profesora del ICE de la UPM*
- **Dña. Iciar de Pablo Lerchundi**  
*Lic. en Psicología. Profesora del ICE de la UPM.*
- **Dña. Inmaculada Palencia Barrado**  
*Téc. de Empresas y Activ. Turísticas. Directora Gerente del Hotel Gran Meliá Fénix de Madrid.*
- **D. Javier Polo Fernández**  
*Director de Operaciones del Hotel Villa Magna. (ex alumno del Máster).*
- **D. Jaime Pons Capó**  
*Experto en Innovación turística, web/Travel 2.0 y Medios Sociales.*
- **Dña. María Jesús Puebla Arrizabalaga**  
*Téc.de Emp. y Act. Turísticas. Dir. de Agencia de Gabinete de Prensa y RR.PP. de Savoir Faire.*
- **Dra. Carmela Rodríguez López**  
*Dra. en Ciencias Químicas. Profesora Titular de Universidad de la U.P.M.*
- **Dr. Carlos Rodríguez Monroy**  
*Dr. Ingeniero Industrial. Profesor de la E.T.S.I. Industriales de la U.P.M.*
- **Dra. Isabel Salto-Weis Azevedo**  
*Dra. en Filología Inglesa. Profesora de la E.U. Arquitectura Técnica de la U.P.M.*
- **D. José Ignacio Sánchez Butragueño**  
*Director de Revenue Management España / Meliá & Gran Meliá (ex alumno del Máster).*
- **Dr. José Antonio Sánchez Núñez**  
*Dr. en CC. de la Educación. Profesor Titular de Universidad del ICE de la U.P.M.*
- **Dra. Irene Sanz Mendiola**  
*Dra. Ingeniero Industrial. Prof. Titular de ETS de Ingenieros Industriales de la U.P.M.*
- **Dña. Vilma Sarraff Trujillo**  
*Lic. en Ciencias Biológicas. Consultora internacional, Socia Directora de ASEHS-AIDETUR. (ex alumna del Máster).*
- **D. Manuel Vegas Lara**  
*Técnico de Empresas y Actividades Turísticas.*
- **D. José Antonio Velázquez Pinilla**  
*Arquitecto. Director de Estudio de Arquitectura Velázquez Pinilla.*

- **D. Pablo Vila Nieto**

*Técnico de Empresas y Actividades Turísticas.  
Director General del Grupo Hoteles Auditorium.  
(ex alumno del Máster).*

- **Dña. Marisol Zarco Yuste**

*Técnico Especialista. Gobernanta del Hotel Gran Meliá Fénix de Madrid.*

## Otros Colaboradores y Conferenciantes

- **D. Roberto Baños Villalba**

*Ex director del Hotel Cuzco de Madrid*

- **D. Álvaro Fernández Recio**

*Director del Departamento de Marketing y Estrategia de Augeo Sports & Entertainment. Socio fundador de PMC Piñero Marketing Consulting.*

- **Dña. Mónica Figuerola Martín**

*Directora General de Turismo del Gobierno de La Rioja y Consejera Delegada en distintas Instituciones de esta Comunidad Autónoma.*

- **Eduardo González Jiménez**

*Subdirector del Hotel Meliá 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 UCM. Director de la Oficina Española de Turismo en Portugal - Turespaña.*

- **D. Daniel Oliva Martín**

*Diplomado en Turismo. Coordinador del Centro de Innovación del Sector Turístico de la Sierra Norte de Madrid (ex alumno del Máster)*

- **Dña. Elena Perera Naranjo**

*Grado de Turismo por Univ. de las Palmas – Jefa de Grandes Cuentas de Congresos, Grupos e Incentivos del Grupo Lopesan.*

- **D. Ángel Pérez Pérez**

*Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales. Director General del Hotel Miguel Ángel Occidental Hoteles.*

- **D. Alberto Recarte García-Andrade**

*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).*

# 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 **8.640 euros**: I Ciclo: Presencial.

II Ciclo: Prácticas.

III Ciclo: Trabajo Final

## FORMA DE PAGO:

<b>Reserva de Plaza</b>	De junio a septiembre de 2013	3.600 euros
<b>Segundo plazo : formalización de la matrícula</b>	Hasta el 10 de octubre de 2013	2.160 euros
<b>Tercero plazo</b>	Antes del 30 de diciembre de 2013	2.880 euros

## La matrícula incluye:

- Clases presenciales durante el presente curso académico.
- Tutorías presenciales y asesoramiento en la red por el profesorado.
- Documentación completa del Máster (soporte papel y tecnológico).
- Uso de Internet.
- La participación de todas las actividades complementarias organizadas para el Máster.
- Los alumnos del Máster dispondrán del carnet de la Universidad Politécnica de Madrid durante el período presencial y en el periodo de prácticas.
- Las Prácticas tienen una duración de 6 meses (II ciclo). Son facilitadas por la Organización del Máster en empresas hoteleras, en España o en otros países, con seguimiento de Tutores de Prácticas.
- Asesoramiento y orientación en la realización del Trabajo Final y su evaluación por parte de una Comisión de Evaluación (III Ciclo).
- 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. de la Universidad Politécnica de Madrid, ICE, 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.

# FORMALIZACIÓN DEFINITIVA DE MATRICULA

La preinscripción está abierta a lo largo del año pero la matrícula definitiva se formalizará con la Universidad Politécnica entre los días 9 de Septiembre y 5 de Octubre del año en curso y una vez que se hayan superado los trámites previos: entrevista, entrega de documentos, etc.

**Para la preinscripción de los alumnos al Máster en Gestión y Dirección Hotelera dirigirse a:**

M<sup>a</sup> Carmen Torralba Alonso

Tel.: 91 336 68 16/17/15

E-mail: mariacarmen.torralba@upm.es

Documentación necesaria para la preinscripción:

- Fotocopia del Certificado Académico de Estudios \*
- Fotocopia del Título Académico o resguardo de haber abonado las tasas del Título. \*
- Fotocopia del DNI o pasaporte

\* 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.

Consignar al ICE:

- 2 Fotos tamaño carnet.
- Boletín de inscripción
- Currículum académico y profesional, si lo tiene.

**Selección de alumnos:**

Para la selección de alumnos se valorará:

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

**INICIO DE LAS CLASES: Lunes 14 de octubre**

**HORARIO: 16 horas**

**LUGAR: Sede del ICE (E.T.S.I. Caminos)**

# 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 compone el Plan de Estudios mediante las correspondientes pruebas de evaluación.

La nueva normativa de los Títulos Propios de la Universidad Politécnica de Madrid (Art. 11 apart. 3º B.O.U.P.M. de 8 de mayo de 2013) señala que los alumnos dispondrán de un máximo de 3 años después de finalizar la parte presencial del Máster para la obtención del Título de Máster.

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

## RECURSOS DEL MÁSTER

### 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 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.

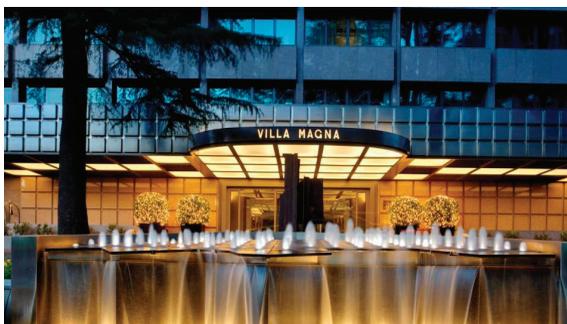
## Bolsa de Empleo

Las ofertas de empleo llegan al ICE de esta Universidad (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 ex-alumnos 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.**

# SALIDAS PROFESIONALES QUE OFRECE EL MÁSTER

- Puestos de Dirección y Gestión de Empresas Hoteleras.
- Puestos de Dirección y Gestión en Departamentos de Empresas Hoteleras
  - 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.



# INFORMACIÓN

## **Dirección Académica**

*Dra. Rosa María González Tirados* - Directora del ICE de la UPM

## **Secretaría Académica del Master**

*Dr. José Antonio Sánchez Núñez* – Profesor Titular del ICE de la UPM

## **Secretaría del Máster**

*M<sup>a</sup> Carmen Torralba Alonso* (mañanas)

*Alma Marticorena Dávila* (tardes)

## **Coordinación del Master**

*Dña. Carmen Yolanda Farrera* – Lic. en Psicopedagogía. Diplomada en Educación, Turismo y Protocolo

## **Comisión Académica**

*D. Jesús Felipe Gallego* - Presidente de ISTur (Instituto de la Sostenibilidad Turística).

*Dr. Jesús Fraile Ardanuy* – Profesor Titular de la UPM en ETSI Telecomunicación.

*Dra. Rosa María González Tirados* – Directora del ICE de la UPM.

*D. José Luis Martín Núñez* – Profesor del ICE de la UPM.

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

*Dr. José Antonio Sánchez Núñez* – Profesor Titular del ICE de la UPM

*D. Alejandro González Pozo* – Director General en el Hotel Hesperia Madrid.

## **Profesores Mentoring**

*D. Jesús Felipe Gallego* - Presidente de de ISTUR (instituto de la sostenibilidad turística).

*Dr. Manuel Figuerola Palomo* – Consultor Internacional.

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

*Dña. Inmaculada Palencia Barrado* – Directora Gerente del Hotel Gran Meliá Fénix de Madrid.

# SEDE DEL MÁSTER

## 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 s/n

Ciudad Universitaria

28040 MADRID

Telfs: (34) 91 336.68.15/ 91 336.68.16/ 91 336.68.17

Fax: 91 3366812

e.mail: mariacarmen.torralba@upm.es

[hoteles@ice.upm.es](mailto:hoteles@ice.upm.es)

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

### ACCESOS:



**Linea 6:**  
**Ciudad Universitaria**



**F: Cuatro Caminos**  
**G: Moncloa**

### Organismos y Empresas Colaboradoras



# ALUMNOS QUE HAN PASADO POR NUESTRAS AULAS

D. Ángel Pérez Pérez – Director General del Hotel Miguel Ángel Occidental Hoteles

Iniciamos una nueva Promoción del Máster, es ya la trigésima tercera edición (Promoción 33), han sido treinta y dos largos años formando profesionales para el Sector Hotelero y 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 1124 alumnos, españoles y de otros 48 países de cuatro Continentes, un total de 244 alumnos extranjeros.

Los años transcurridos han sido enriquecedores y una inolvidable experiencia para todos, alumnos, profesores y responsables de la organización y dirección del Máster y 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, en España y el extranjero y con 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 ex-alumnos 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 32 años impartándose, la cual se ve reflejada en todos ellos.

## Lluís Beviá Alemany

**Promoción: 3** (Año 1983/1984)

**Puesto que ocupa en la actualidad:** Director General. Interim Management en Cadena Hotelera

*La decisión de seguir el Curso de Gerencia y Dirección Hotelera ha sido una de mis decisiones más acertadas en lo que al ámbito formativo y profesional se refiere, y estoy convencido de que ha marcado significativamente toda mi evolución posterior en estos campos. El Curso lo seguí inmediatamente después de finalizar mis estudios de Turismo, y significó el acceder a una serie de conocimientos específicos y especializados de primer nivel tanto cualitativamente como en actualización, en las diferentes materias que integran las diferentes fases del programa, que me facultaron para ir ocupando posiciones a las cuales sin esta titulación y lo más importante sin esta formación considero que me hubiera sido muy difícil ir aspirando.*

*En un plano diferente, también me gustaría destacar que en mi promoción (la 3ª) tuve la suerte de coincidir con un grupo de buenos profesionales, quienes con su experiencia e intercambio de vivencias también contribuyeron, juntamente con un excelente claustro de profesores, a mejorar mi formación.*

*Para finalizar me permito animaros a invertir en vuestra formación ya que sin duda esta será vuestra mejor inversión, y concretamente este Máster es una de las opciones de mayor solvencia que encontrareis.*



## Jesús Arnedo Biurrarena

**Promoción: 9** (Año: 1989/1990)

**Puesto que ocupa en la actualidad:** Director General NH Villa de Bilbao y Hesperia Zubialde en NH Hoteles

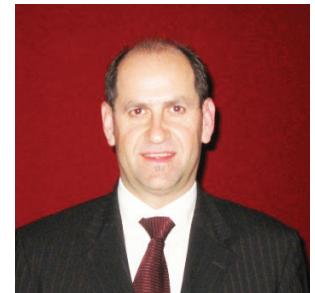
*En aquellos años, cuando comencé el Máster, había trabajado tanto en agencias de congresos, como en hoteles. El Máster ayudó a decidirme por los hoteles y sobre todo me ayudó a optar a un puesto de Subdirección en la cadena Riu hoteles en Mallorca.*

*¿De qué manera han 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 me dieron una excelente base que me ayudó muchísimo en mi posterior desarrollo profesional. Además 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 lugares diferentes, Mallorca, Fuerteventura, Lanzarote, Vitoria, San Sebastián, Bilbao, siempre con pequeños retos, diría que no me he aburrido y, lo más importante “sigo aprendiendo”.*

*Le diría a los nuevos titulados que todo depende de sus ganas de crecer y aprender para apostar. Ampliar idiomas y posibilidad de movilidad.*

*Jesús Arnedo ha sido Director en tres hoteles de la cadena RIU, en otros tres de NH y actualmente es Director General.*



## David Ecija

**Promoción: 12** (Año 1992/1993)

**Puesto que ocupa en la actualidad:** General Manager at Hilton Vilamoura As Cascatas Golf Resort

*Siempre he considerado el anteriormente denominado Curso de Especialización Superior de Gerencia y Dirección Hotelera como el punto de inflexión en mi carrera: Fue durante ese año cuando decidí lo que quería ser y el camino que debía seguir.*

*El éxito o fracaso del actual Máster depende a partes iguales del profesorado y de los estudiantes. Los profesores ofrecen sus conocimientos teóricos, su experiencia profesional, sus consejos y directrices. El desarrollo personal debe empezar por uno mismo. Entrar en un Curso como éste debería ser todo un paso responsable, para aquellos que realmente quieran entender lo que significa ser director de hotel. Este Máster prepara para ello.*

*David Ecija inició su actividad profesional internacional con Bass Hotels & Resorts en el Reino Unido, después con Holiday Inn y también en el Crowne Plaza, para pasar posteriormente a Hilton Hotels en Turquía primero y después en Barcelona.*



## M<sup>a</sup> Carmen Pardo López

**Promoción: 17** (Año: 1997/1998)

**Puesto que ocupa en la actualidad:** Diputada en el Parlamento de Galicia por el Partido Popular. Ex Secretaria General para el Turismo de Galicia.

*Para mí, acabada la carrera y hechas dos intentonas de trabajo en sectores para los que no me creía vocacionalmente “inspirada”, el turismo era simplemente una intuición, o mejor dicho, una vocación intuida. Me pasé un año “investigando” sobre posibles másteres, MBA’s y cursos de posgrado y todos los caminos me llevaban a la Universidad Politécnica, por su know how y las promociones que ya tenía tras de sí, con profesionales de prestigio en España y el extranjero.*

*Lo que más destacaría en mi caso, fue que este curso de Postgrado, consigue completar la formación de economistas, abogados, sociólogos o licenciados en otras ciencias, que nada tienen que ver con la hotelería o el turismo pero que quieren desarrollar su actividad en esta actividad socio-económica.*

*Después del curso, no he conseguido, pese a haberlo intentado, desligarme completamente del sector, desde el sector privado o público e incluso desde el trabajo por cuenta propia o la enseñanza. Y lo que es peor todavía, el gusanillo del estudio y la investigación en turismo no me abandonó; después del Curso vino la realización de un Doctorado.*



## Mónica Figuerola Martín

**Promoción: 18** (Año 1998/1999)

**Puesto que ocupa en la actualidad:** Directora General de Turismo del Gobierno de La Rioja y Consejera Delegada en distintas instituciones de esta Comunidad Autónoma.

*En aquel momento era un Curso de Especialización en Gerencia y Dirección Hotelera. Fue una experiencia importantísima en mi vida profesional y personal. Como Licenciada en Derecho y amante del mundo del turismo, necesitaba especializarme si quería trabajar en el sector. Por ello elegí este Curso de Postgrado, por su imagen, por el prestigio de su profesorado y por las expectativas laborales que generaba.*

*Sin duda alguna, lo más significativo de mi experiencia, no fueron solo las enseñanzas teórico-prácticas sino la credibilidad que el sector nos dio cuando salimos al mercado laboral.*



## Iván Galarza Prieto

**Promoción: 20** (Año: 2000/2001)

**Puesto que ocupa en la actualidad:** Assistant Manager en Gran Bahía Principe Esmeralda.

*Tomando como referencia las palabras del Dr. Martin Luther King: **"The function of education is to teach one to think intensively and to think critically. Intelligence plus character - that is the goal of true education"** (El papel de la educación es enseñarle a uno a pensar con intensidad y a pensar críticamente. La inteligencia añadida al carácter – ese es el fin de una verdadera educación.) Puedo decir que el Master de Gestión y Dirección Hotelera fue el punto de inflexión y el complemento perfecto que me aportó el criterio y raciocinio necesarios para alcanzar un óptimo desarrollo profesional. La variedad de temas contemplados en el programa del curso, la profesionalidad y experiencia del profesorado y el amplio programa de prácticas se convirtieron en la herramienta perfecta para alcanzar mis objetivos y abrirme numerosas puertas en el mundo de la hotelería.*

*Aprovechándome de esta herramienta, y una vez finalizado el Master, tuve la oportunidad de iniciar en Partner Hotels, de la mano de mi Profesor Pablo Vila, hoy querido amigo, una próspera andadura profesional, la cual comenzó en el área administrativa, hasta que un día me invadió el espíritu aventurero y decidí dar un giro a mi carrera, en busca de la experiencia operativa, trasladándome a la República Dominicana donde trabajé por casi dos años con la cadena Princess Hotels como Auditor Interno Corporativo primero y como Gerente Nocturno de uno de sus hoteles en Bávaro posteriormente. Tras estos primeros pasos, pasé a Paradisus Punta Cana Resort (Grupo Sol Meliá) donde trabajé primero como Gerente de Guest Service, después como Asistente de Gerente Residente (haciendo las funciones de responsable operativo de The Reserve, hotel boutique dentro del Resort, desde su apertura). En la actualidad ocupo la posición de Director de Grupos y Convenciones del Resort.*

*Desde estas líneas quiero agradecer al ICE por la formación que me ha brindado, y que tanto me ha ayudado a crecer como profesional, así como por la oportunidad de compartir mi experiencia con mis compañeros y el resto de futuros alumnos del Master que se decanten por la misma y acertada decisión que algunos tomamos unos años atrás. Desde la distancia les tengo siempre presentes.*



## Alejandro Sanz Fernández

**Promoción: 24 (Año 2004/2005)**

**Puesto que ocupa en la actualidad:** Director del Hotel Soria Plaza Mayor - Director de Operaciones en EDISL (Empresa especializada en impresión gráfica y diseño en el sector del Turismo).

*“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. de la Universidad Politécnica de Madrid.*

*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, Cambié un posible coche deportivo por la realización del Máster Postgrado del ICE.*

*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 Mentores y relaciones profesionales. El Máster supone una importante ampliación en tu red de contactos que se vuelve fundamental en el futuro.*

*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. He trabajado en hoteles de lujo tan destacados como el Hotel Urban \*\*\*\*\*G.L. y el Hotel Wellington\*\*\*\*\*, entre otros. Actualmente dirige el Hotel Soria Plaza Mayor, también es Director Comercial de la consultora Maestros Hoteleros y dirige Cromoclub, su propia empresa.*



## María Teresa del Pozo

**Promoción: 28 (Año 2008/2009)**

**Puesto que ocupa en la actualidad:** Revenue Manager en Meliá Hanoi Hotel

*“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 amplí 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. Fui premio extraordinario en el Máster.*

*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”.*

*Hoy, gracias al Máster, estoy trabajando en el Meliá Hanoi Hotel de Vietnam.*



## ORGANISMOS Y EMPRESAS COLABORADORES



**ice**

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID**

**INSTITUTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

E. T. S. de Ingenieros de Caminos Canales y Puertos

c/ Profesor Aranguren 3

Ciudad Universitaria

28040 MADRID

Telfs: (00. 34) 91 336.68.15//16//17

Fax: 91 336.68.12

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

[hoteles@ice.upm.es](mailto:hoteles@ice.upm.es)

<http://www.ice.upm.es/hoteles>