



Se aprende haciendo y se actúa con ética y valores.



## Técnico Superior en Operaciones Hoteleras

### Generalidades del programa:

- ▶ Dos (2) años de duración
- ▶ 60% práctico y 40% teórico
- ▶ 2000 horas de clases
- ▶ Total de créditos: 90
- ▶ Turno diurno



### Descripción del programa

El Técnico Superior en Operaciones Hoteleras tiene como objetivo desarrollar en los estudiantes las competencias profesionales requeridas para el sector hotelero, mediante una formación integral en las áreas de hospitalidad, servicios de banquetes, servicios de bares - restaurantes y gestión hotelera, considerando las técnicas, procedimientos y estándares de calidad en la industria; orientado principalmente al servicio al cliente, al trabajo en equipo y a la comunicación efectiva en un segundo idioma.

### Perfil de egreso

- ▶ Desarrollar y proyectar una cultura de excelencia en la atención al cliente.
- ▶ Coordinar actividades de servicio del departamento de Alimentos y Bebidas.
- ▶ Gestionar actividades del departamento de pisos, arreglo de habitación y limpieza de habitaciones.
- ▶ Gestionar actividades del departamento de recepción.
- ▶ Brindar la correcta atención al cliente, en la postventa, gestión de quejas y reclamaciones.
- ▶ Asumir cargos de administración y supervisión en la industria hotelera, enfocados en el ámbito operativo.
- ▶ Integrarse en equipos multidisciplinarios, brindar asesoría y consultorías a empresas del sector hotelero.

## Requisitos de ingreso

- ▶ Documento de identidad personal
- ▶ Nacionalidad panameña\*
- ▶ Diploma de Educación Media
- ▶ Registro de calificaciones de Educación Media
- ▶ Prueba de habilidades y aptitudes (Diagnóstica)

\* Condiciones económicas especiales para extranjeros

## Oportunidades de empleo

El **Técnico Superior en Operaciones Hoteleras**, tiene un amplio campo laboral que le permite desempeñarse en hoteles, industrias de la hospitalidad, empresas de catering, cadenas de restaurantes, así como en resorts turísticos, cruceros y agencias de viajes. Puede ofrecer sus servicios profesionales en las siguientes áreas: recepción o atención al cliente, reservas y ventas, servicio de pisos y alojamiento en casas rurales, cabañas, hostales, eventos y otros.

## Plan de estudio

### I Cuatrimestre

- ▶ **Introducción a la hospitalidad**
- ▶ Desarrollo personal y profesional
- ▶ Comunicación
- ▶ Herramientas tecnológicas
- ▶ Matemáticas aplicadas
- ▶ Seguridad Ocupacional
- ▶ Comunicación en inglés I

### III Cuatrimestre

- ▶ Tercera lengua extranjera II
- ▶ Servicios en Restaurante
- ▶ Servicios de Recepción y Reservas
- ▶ Geografía e historia de Panamá
- ▶ Deporte y bienestar II
- ▶ Comunicación en inglés III

### V Cuatrimestre

- ▶ Taller de gastronomía
- ▶ Gestión hotelera
- ▶ Contabilidad hotelera
- ▶ Gestión de talento humano
- ▶ Ventas y mercadeo turístico
- ▶ Iniciativas emprendedoras
- ▶ Electiva II
- ▶ Comunicación en inglés V

### II Cuatrimestre

- ▶ Servicios de habitación y pisos
- ▶ Tercera lengua extranjera I
- ▶ Organización de Eventos
- ▶ Gestión y Atención al Cliente
- ▶ Educación ambiental
- ▶ Deporte y bienestar I
- ▶ Comunicación en inglés II

### IV Cuatrimestre

- ▶ Servicios de bar, vinos y cócteles
- ▶ Compras y Abastecimiento
- ▶ Legislación Hotelera y Turística
- ▶ Arte y cultura
- ▶ Electiva I
- ▶ Comunicación en inglés IV

### VI Cuatrimestre

- ▶ Práctica profesional/proyecto

La formación del ITSE busca una educación integral que incluye habilidades socioemocionales, salud física, énfasis en el aprendizaje del idioma inglés, con talleres de última tecnología que emulan el ambiente de trabajo real.

