

Planificación de programas de animación para huéspedes

Economía, Administración & Contaduría | Hotelería y turismo

Descripción del Curso

Este curso tiene como propósito formar profesionales competentes en el área de Hotelería y Turismo, capaces de diseñar, gestionar y evaluar experiencias de servicio de alta calidad mediante una combinación de fundamentos teóricos y aplicación práctica en entornos reales. Se orienta a desarrollar no solo habilidades técnicas, sino también competencias humanas como comunicación, empatía, trabajo en equipo y pensamiento crítico, indispensables para responder a las demandas de una industria dinámica y globalizada. Dirigido a estudiantes mayores de 17 años, sin límite de edad y con interés en atención al cliente, gestión de operaciones, ventas y sostenibilidad, el curso propone un aprendizaje activo centrado en el aprendizaje experiencial. La modalidad puede ser presencial, virtual o híbrida, según el programa institucional, y está diseñada para que los estudiantes combinen teoría con prácticas y proyectos.

Competencias

- Comprender los fundamentos de la hotelería y el turismo, su cadena de valor y su impacto económico y social.
- Aplicar prácticas de atención al cliente, gestión de reservas, recepción, limpieza y alimentos y bebidas en entornos de hospedaje y servicios turísticos.
- Analizar experiencias del visitante desde la perspectiva de la calidad, la diversidad cultural y la sostenibilidad, proponiendo mejoras.
- Desarrollar habilidades de comunicación oral y escrita, trabajo en equipo y liderazgo en contextos multiculturales y multilingües.
- Emplear herramientas digitales básicas para la gestión de operaciones, control de calidad, ventas y mercadeo básico.
- Demostrar ética profesional, responsabilidad social y compromiso con la sostenibilidad ambiental y cultural.

Requerimientos

- Interés y compromiso con la industria hotelera y turística.
- Disponibilidad para participar en actividades prácticas, prácticas y visitas técnicas.
- Acceso a equipo y conectividad: computadora con internet y herramientas de productividad.
- Capacidad de lectura y escritura en español; conocimiento básico de inglés será ventajoso.
- Habilidad para trabajar en equipo, seguir normas de seguridad e higiene y cumplir con evaluaciones y proyectos.

Unidades del Curso

Unidad 1: Unidad 1: Fundamentos de la animación y diseño de programas para huéspedes

Objetivos de Aprendizaje

- Identificar distintos perfiles de huéspedes y sus necesidades de animación.
- Analizar requisitos de seguridad, inclusión y adecuación cultural en la planificación de actividades.
- Elaborar una propuesta de programa de animación básico que integre objetivos, actividades y criterios de éxito.

Contenidos Temáticos

1. Tema 1: Conceptos clave de la animación para huéspedes

Definición de animación, tipos de actividades y su impacto en la experiencia del huésped.

2. Tema 2: Conocer al huésped y sus expectativas

Herramientas para segmentar perfiles y entender necesidades y preferencias.

3. Tema 3: Diseño de un programa básico

Estructura de un programa capaz de incorporar una variedad de actividades, recursos y objetivos de aprendizaje.

Actividades

- **Actividad 1: Diagnóstico de necesidades de huéspedes** - Breve revisión de perfiles y preferencias para un hotel ficticio.

Resumen de puntos clave: identificar perfiles (familias, parejas, viajeros solitarios), recolectar datos básicos, definir segmentos.

Aprendizajes: comprender la diversidad de huéspedes y cómo adaptar la oferta de animación a distintos perfiles.

- **Actividad 2: Mapa de experiencias** - Crear un mapa de experiencias temáticas para un día de animación.

Resumen de puntos clave: vincular actividades a objetivos de experiencia, secuenciar dinámicamente, considerar tiempo y recursos.

Aprendizajes: diseñar una jornada coherente que mantenga el interés de los huéspedes y cumpla objetivos de aprendizaje y diversión.

- **Actividad 3: Diseño de una jornada de animación** - Propuesta de una jornada de 3-4 horas para un grupo de huéspedes.

Resumen de puntos clave: selección de actividades, duraciones, roles del personal, seguridad e inclusión.

Aprendizajes: especificar una propuesta operativa viable y alineada con la experiencia del huésped.

- **Actividad 4: Seguridad y accesibilidad en actividades** - Análisis de riesgos y medidas de accesibilidad.

Resumen de puntos clave: evaluación de riesgos, normas de seguridad, adaptaciones para accesibilidad.

Aprendizajes: incorporar seguridad e inclusión desde el diseño de la animación.

Evaluación

La evaluación de esta unidad se alinea con el OBJETIVO GENERAL y los OBJETIVOS ESPECÍFICOS. Se utilizarán evidencias como:

- Presentación de una propuesta de programa de animación básico (coherente con perfiles de huéspedes).
- Evaluación de la seguridad, inclusión y adecuación cultural de las actividades propuestas.
- Rúbrica de autocorrección y feedback entre pares sobre el diseño y la justificación de las actividades.

Unidad 2: Planificación logística y gestión de recursos para programas de animación

Objetivos de Aprendizaje

- Elaborar un cronograma detallado de actividades y distribución de recursos humanos y materiales.
- Estimar presupuesto y gestionar relaciones con proveedores y posibles contrataciones.
- Garantizar seguridad, inclusión y cumplimiento normativo durante la ejecución del programa.

Contenidos Temáticos

1. Tema 1: Cronograma y secuenciación de actividades

Planificación temporal y secuenciación de actividades para maximizar la participación y minimizar solapamientos.

2. Tema 2: Gestión de recursos y logística

Distribución de personal, materiales, espacios, transporte y proveedores para una ejecución eficiente.

3. Tema 3: Seguridad, accesibilidad y cumplimiento

Normas de seguridad, prevención de riesgos, atención a la diversidad y cumplimiento regulatorio.

Actividades

- **Actividad 1: Elaboración de cronograma de una semana de animación** - Construcción de un calendario con actividades, responsables y recursos.

Resumen de puntos clave: asignación de tiempos, roles, dependencias, contingencias.

Aprendizajes: generar un cronograma realista que facilite la coordinación entre equipos.

- **Actividad 2: Presupuesto y gestión de proveedores** - Elaboración de un presupuesto básico y simulación de negociación con proveedores.

Resumen de puntos clave: costos fijos y variables, márgenes, negociación y registro.

Aprendizajes: comprender la viabilidad financiera y la relación con proveedores externos.

- **Actividad 3: Simulación de montaje logístico y roles** - Ensayo de montaje de una actividad, asignación de roles y comunicación.

Resumen de puntos clave: interacción entre áreas, cadena de mando, seguridad operativa.

Aprendizajes: coordinación operativa y trabajo en equipo bajo presión.

- **Actividad 4: Análisis de seguridad y accesibilidad en instalaciones** - Revisión de instalaciones y propuestas de mejora.

Resumen de puntos clave: identificación de riesgos, medidas correctivas, adecuaciones para accesibilidad.

Aprendizajes: anticipar y mitigar riesgos para garantizar un entorno seguro e inclusivo.

Evaluación

La evaluación de esta unidad valora la capacidad de planificar y ejecutar de forma operativa un programa de animación. Se utilizarán evidencias como:

- Cronograma completo con distribución de recursos y responsables.
- Presupuesto detallado y plan de proveedores vinculados a las actividades.
- Informe de seguridad e accesibilidad con acciones de mejora.

Unidad 3: Unidad 3: Evaluación, promoción y sostenibilidad de programas de animación

Objetivos de Aprendizaje

- Diseñar indicadores de satisfacción y éxito para evaluar los programas de animación.
- Desarrollar estrategias de promoción y comunicación para aumentar la visibilidad y la participación.
- Integrar prácticas sostenibles y responsabilidad social en la planificación y ejecución de la animación.

Contenidos Temáticos

1. Tema 1: Evaluación de la experiencia del huésped

Metodologías de medición, recolección de retroalimentación y análisis de datos para mejorar la oferta.

2. Tema 2: Promoción y comunicación de programas

Estrategias de marketing, canales de comunicación y diseño de mensajes para atraer a distintos perfiles.

3. Tema 3: Sostenibilidad y responsabilidad social

Buenas prácticas para reducir residuos, fomentar inclusión y apoyar comunidades locales.

Actividades

- **Actividad 1: Diseño de indicadores y herramientas de retroalimentación** - Elaboración de encuestas y cuadernos de observación.

Resumen de puntos clave: indicadores de satisfacción, calidad percibida, números de participación, comentarios cualitativos.

Aprendizajes: disponer de evidencia cuantitativa y cualitativa para tomar decisiones de mejora.

- **Actividad 2: Plan de promoción de un programa** - Creación de campaña de marketing para un nuevo servicio de animación.

Resumen de puntos clave: público objetivo, mensajes clave, canales y cronograma de difusión.

Aprendizajes: comprender cómo comunicar el valor de la animación y aumentar la participación.

- **Actividad 3: Caso de sostenibilidad en animación** - Propuesta de acciones para reducir residuos y fomentar prácticas inclusivas.

Resumen de puntos clave: acciones prácticas, costes, beneficios y métricas de impacto.

Aprendizajes: incorporar sostenibilidad desde el diseño y la ejecución de las actividades.

- **Actividad 4: Presentación de propuesta final y revisión** - Presentación oral de una propuesta integrada con evaluación de impacto.

Resumen de puntos clave: claridad de objetivos, evidencia de evaluación, viabilidad y sostenibilidad.

Aprendizajes: consolidar lo aprendido y comunicar de forma persuasiva ante audiencias relevantes.

Evaluación

La evaluación de esta unidad se centra en la capacidad para medir, promocionar y sostener programas de animación.

Evidencias esperadas:

- Plan de evaluación con indicadores de satisfacción y criterios de éxito.
- Informe de promoción con estrategias de comunicación y resultados esperados.
- Propuesta de prácticas sostenibles integrada al programa y análisis de impacto.