



# hotel game

## Curso de Innovación y Negocio Electrónico para Hoteles

**innova management**  
CONSULTORÍA·FORMACIÓN·E-LEARNING

**ITH**  
instituto tecnológico hotelero

“El juego como metodología de aprendizaje no es un invento reciente”.



“Se aprende más de una persona en una hora de juego que en cien horas de conversación”.

-Platón-





“La gestión es  
una fuente de  
ventaja competitiva.  
Los BusinessGames  
ofrecen la oportunidad  
de dirigir una empresa  
sin riesgo”



# La Propuesta Formativa

La propuesta formativa que se propone tiene como objetivo generar conocimientos prácticos y operativos que permitan su aplicación directa al puesto de trabajo del usuario y su empresa. Para su máxima adaptación al sector turístico, el contenido ha estado desarrollado por expertos que ya llevan tiempo aplicándolos y que conocen las grandes ventajas que proporcionan. Además, si se desea se podrán aplicar todos los conocimientos en un hotel virtual a través del módulo de simulación, donde se podrá gestionar un hotel virtual durante un periodo de 3 años.

## PROGRAMA FORMATIVO NEGOCIO ELECTRÓNICO PARA HOTELES 2009

### MÓDULOS FORMATIVOS

#### INNOVACIÓN EN EL NEGOCIO HOTELERO EN LA ERA DIGITAL

PRESENCIA EN INTERNET  
"Claves para un sitio web efectivo  
y Marketing experiencial"

MARKETING RELACIONAL  
"Herramientas básicas  
de la promoción online"

COMERCIO ELECTRÓNICO

REDES SOCIALES  
Y FUNCIONALIDADES 2.0.

HABILIDADES DIRECTIVAS APLICADAS A LA EMPRESA 2.0.

### SIMULADOR DE NEGOCIOS

GESTIÓN DE UN ESTABLECIMIENTO HOTELERO

# Modalidades de realización del curso

Para facilitar la mayor adaptación del curso a los diferentes tipos de usuarios y a sus necesidades se han planteado diferentes modalidades para realizar el curso:

- Módulos independientes
- Combinación módulos
- Combinación de módulos y simulador

El alumno debe seleccionar aquellos módulos que considere prioritarios para su formación. Recomendamos la opción que combina módulos de formación y el simulador. Seguidamente, se expone cada una de estas opciones:

## Módulos independientes

Realización de módulos individuales con la finalidad que cada participante pueda formarse en los contenidos especializados que necesita para ampliar sus conocimientos en una temática concreta, sin necesidad de realizar la totalidad de los módulos.

Al finalizar el estudio de los contenidos del curso, se va a realizar un test de conocimientos online para comprobar el aprovechamiento de la formación y así poder validar los resultados obtenidos y expedir el certificado correspondiente al curso realizado.

## Combinación de módulos

Algunos usuarios pueden estar interesados en realizar más de un módulo formativo, en este caso podrán seleccionar los módulos que más les interesen para poder ampliar sus conocimientos en diferentes áreas temáticas. Igualmente, al finalizar el estudio de los diferentes módulos, se realizará un test de conocimientos online.



## Combinación módulos y simulador

La aplicación práctica de los conocimientos formativos adquiridos en un curso es una de las metodologías más atractivas y efectivas para aprender. Con esta modalidad de curso, se pretende que el participante pueda, por un lado, estudiar los módulos formativos que le resulten más atractivos, y por otro, gestionar un establecimiento hotelero virtual por medio del simulador de negocios, tomando sus decisiones estratégicas y aplicando los conocimientos adquiridos en los módulos formativos.

En el momento de realizar la matrícula, los alumnos podrán seleccionar los módulos de contenido teórico que quieren realizar e inscribirse al módulo de gestión del establecimiento virtual por medio del simulador.

El simulador estará adaptado a diferentes tipologías de hoteles y a diferentes modelos empresariales. De este modo, el plan de formación atenderá de forma personalizada a los diferentes perfiles de directivos y mandos intermedios de este sector. Las diferentes tipologías de hoteles que podrán gestionar son:

Hotel de interior, Hotel de montaña, Hotel de costa y Hotel de ciudad



El simulador ofrece dos versiones:

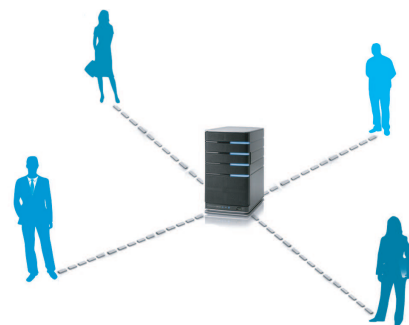


### Simulador competitivo individual

Los diferentes participantes toman sus decisiones sin que exista relación directa entre ellos, de manera que, la dinámica de utilización del simulador y toma de decisiones es totalmente individual. De todas formas, el parámetro "valor de la compañía" permite hacer la comparativa entre los participantes.

### Simulador no competitivo

Diferentes usuarios compiten directamente entre ellos de manera que las decisiones de cada uno de ellos influye, de forma directa, en los resultados obtenidos por los demás participantes. Esta versión requiere programar los plazos para los diferentes periodos de toma de decisiones y todos los equipos deberán registrarse por un mismo calendario. Las convocatorias para la realización de la versión competitiva del simulador se convocarán a partir del mes de febrero. Esta versión tiene una mayor complejidad de resolución, con lo cual esta opción estará disponible solamente para los alumnos que hayan completado la gestión de la versión individual.



# Metodología de evaluación



Para evaluar la participación en el Curso de Innovación y Negocio Electrónico para Hoteles se valorará la dedicación al curso, además de haber completado las diferentes etapas, los test online y los ejercicios de simulación.

El sistema de evaluación se realizará individualmente para cada uno de los módulos a los que se haya matriculado cada participante. De esta forma se obtendrá una valoración de cada uno de ellos y al final se realizará una valoración global.

Se distinguirán dos formas de evaluación en función de los módulos formativos y el módulo de gestión de un establecimiento hotelero.

## Evaluación módulos contenido formativo:

- Tiempo dedicado al estudio de los diferentes temas.
- Resultados obtenidos en los test de conocimientos, que se realizarán de forma online al finalizar cada uno de los módulos.
- Participación e interacción en la cafetería virtual y en los foros de debate.

## Evaluación módulo gestión de un establecimiento hotelero:

- Tiempo dedicado a la gestión del hotel virtual.
- Resultados obtenidos en la resolución de los diferentes ejercicios que se plantean durante la simulación.
- Resultados obtenidos con la gestión global del establecimiento que se valorará por medio del indicador "valor de la compañía".
- Ranking de resultados entre los diferentes participantes.

# Los módulos formativos

El contenido de los diferentes módulos formativos está completamente adaptado al sector hotelero, teniendo en cuenta las diferentes tipologías de destinos y establecimientos hoteleros. Las explicaciones teóricas se completan con la exposición de ejemplos y casos prácticos. El tiempo requerido para la realización de cada uno de los módulos es de 3-4 horas, que el alumno puede realizar a su conveniencia. Naturalmente, los diferentes módulos disponen de contenido para que el alumno pueda profundizar más en aquellos temas que sean de su especial interés.

Seguidamente, se exponen los objetivos y contenidos previstos en cada módulo:



## INNOVACIÓN EN EL NEGOCIO HOTELERO EN LA ERA DIGITAL

El **objetivo** de este módulo es familiarizar al participante con las últimas tendencias de la demanda hotelera y los nuevos conceptos de hoteles, así como con la aplicación de nuevas tecnologías a los distintos ámbitos de la gestión hotelera.

El **programa** del módulo está formado por el siguiente temario:

1. Macrotendencias que están transformando el entorno de mercado
2. Tendencias del mercado turístico que influirán en el negocio electrónico
3. Innovación y tecnología en el diseño y la gestión de hoteles



## PRESENCIA EN INTERNET "Claves para un sitio web efectivo y Marketing Experiencial".

El **objetivo** es repasar los conceptos y directrices principales para mejorar la presencia en internet y como aprovechar esta gran oportunidad. Entre otros, se pretende conocer el potencial de Internet como fuente de información y conocimiento, saber utilizar Internet como canal de comunicación, conocer cómo debe ser una buena página web e identificar los elementos clave para una buena gestión de una página web.

El **programa** del módulo está formado por el siguiente temario:

1. La página web y el sector Hotelero - ¿Para qué usan Internet los turistas?
2. Objetivos a conseguir con el sitio web - ¿Un web para qué?
3. La web y las expectativas de los diferentes usuarios - ¿Un web para quién?
4. Conceptos básicos para el diseño y la gestión de un sitio web
5. Contenido que ayuda a vender



## HABILIDADES DIRECTIVAS APLICADAS A LA EMPRESA 2.0.

El **objetivo** de este módulo es sensibilizar a los participantes sobre la necesidad de adoptar nuevos valores y actitudes en la gestión empresarial, acordes con los cambios en el mercado y en la sociedad en general.

El **programa** del módulo está formado por el siguiente temario:

1. Empresas y organizaciones 2.0
2. Características de la organización 2.0
3. El directivo innovador



## MARKETING RELACIONAL A TRAVÉS DE INTERNET

“Herramientas básicas de la promoción online”.

El **objetivo** es enseñar a optimizar la presencia de un sitio web en los buscadores, mostrar las diferentes oportunidades de la publicidad online y las claves para la realización de marketing directo a partir del sitio web. Así mismo, se proporcionarán las claves para facilitar la mejora de las relaciones con el cliente a través de internet.

El **programa** del módulo está formado por el siguiente temario:

1. Cómo optimizar la presencia en los buscadores
2. Publicidad online
3. Otras modalidades de publicidad del sitio web
4. Marketing directo y newsletters
5. Medición y seguimiento



## COMERCIO ELECTRÓNICO.

El **objetivo** es mostrar las claves de la venta online desde cómo organizar y optimizar la venta directa –a través del propio web- hasta cómo utilizar las diferentes opciones de distribución online, estableciendo las bases para definir una política de precios para la venta online.

El **programa** del módulo está formado por el siguiente temario:

1. El modelo de comercialización online
2. El comportamiento de los turistas en internet
3. Revenue Management



## REDES SOCIALES Y FUNCIONALIDADES 2.0.

El **objetivo** es aportar el conocimiento y las herramientas necesarias sobre la implantación y los beneficios que se pueden obtener al aprovechar las nuevas posibilidades de las redes sociales y las funcionalidades 2.0.

El **programa** del módulo está formado por el siguiente temario:

1. Funcionalidades web 2.0 para el marketing online
2. Por dónde empezar y errores a evitar
3. Medición de impactos
4. Gestión de la reputación online

# La Simulación

El módulo de gestión de un establecimiento hotelero permitirá aplicar los conocimientos en un hotel virtual, tomando decisiones en un simulador cuyo funcionamiento es totalmente online. La participación consistirá en transformar un hotel con un modelo de gestión tradicional en un hotel perfectamente adaptado al entorno ebusiness.

Se podrá elegir la tipología de hotel que se quiere gestionar entre los siguientes: hotel de ciudad, de costa, de montaña o de interior.



La dedicación necesaria para la resolución de la simulación podrá oscilar entre 4 y 8 horas, aunque cada cual deberá dedicar el tiempo que considere necesario, de acuerdo a sus objetivos.

## Habilidades y conocimientos

A lo largo de la simulación se presentarán diferentes oportunidades para mejorar la competitividad y rentabilidad del establecimiento a través del negocio electrónico. Todas ellas están extraídas de casos prácticos y reales y han demostrado su eficacia en la aplicación de la gestión real.

Estas oportunidades se podrán utilizar para mejorar los resultados en el hotel virtual pero también para mejorar los resultados del hotel en el que se está trabajando.

## Las decisiones

En el hotel virtual se podrán tomar decisiones en diferentes ámbitos como son:

- Precio
- Inversión en equipamiento
- Formación del personal
- Préstamo a largo plazo
- Promoción

Además, se deberá responder a las diferentes situaciones y oportunidades que plantee el entorno de simulación para la aplicación del negocio electrónico en el establecimiento. La idoneidad de cada una de ellas dependerá de la estrategia competitiva que se decida.

## Demuestra tu capacidad de gestión

En función de las decisiones, el hotel que se gestione obtendrá una puntuación o valor de la compañía, que se podrá comparar con los resultados obtenidos por otros participantes.

El valor de la compañía es el reflejo de los resultados obtenidos por la empresa en diversos parámetros: resultados económicos, nivel de satisfacción de los clientes, notoriedad del hotel, nivel de servicio o equipamiento, entre otros.

## Los Premios

Al finalizar el módulo de gestión de un establecimiento hotelero, el participante que alcance la mayor puntuación entre las cuatro categorías hoteleras será el ganador global del curso y podrá escoger un premio cualquiera de la lista. Habrá premios también para los ganadores de cada una de las restantes categorías, que podrán elegir un premio a escoger tres.

Entre los premios a los que se podrá optar se encontrarán:



Playstation 3



ipod Nano



Consola Wii



E-Book

# ¿Quién puede apuntarse?

El Curso de Innovación y Negocio Electrónico para Hoteles está dirigido a:

- Directivos de cadenas hoteleras
- Directores de hotel
- Directores de marketing, comerciales y ventas de establecimientos turísticos.
- Mandos intermedios
- Jóvenes profesionales

Podrán realizar el curso todos aquellos trabajadores en activo de pequeñas y medianas empresas del sector hotelero (no superiores a 250 trabajadores) ubicadas en España.

Los participantes deberán aportar la siguiente información:

**Datos personales:** nombre, apellido, sexo, dirección postal, teléfono, mail, fecha de nacimiento, DNI/NIE, n° afiliación a la seguridad social y fotocopia de la cabecera de la nómina del mes en que se realiza el registro.

**Datos de la empresa:** razón social, CIF, dirección postal, teléfono y n° inscripción seguridad social.

Para la reserva de plazas prioritarias para la realización del curso, las empresas deberán facilitar sus datos y el número de trabajadores a inscribir antes del 30 de enero.

Una vez inscritos, los participantes podrán empezar el curso a partir del mes de febrero, disponiendo en total de 2 meses para realizarlo. Una vez registrados, se informará a cada uno de ellos sobre la fecha de inicio de los módulos seleccionados.

# ¿Cómo funciona?

El Curso de Innovación y Negocio Electrónico para Hoteles se realiza totalmente online por medio de la plataforma CompanyGame. El usuario podrá entrar a través de unas claves de acceso que se le facilitarán en el momento de su registro.

El **Campus Virtual** será el punto de inicio y desde donde se podrá acceder a diferentes herramientas, al aula, donde se encontrarán todos los módulos teóricos, y al simulador, desde donde se gestionará el hotel virtual.

Además, el Campus Virtual incorporará diferentes funcionalidades 2.0. que permitirán conectar con otros usuarios, participar en foros de debate, estar al día de las noticias sobre innovación...

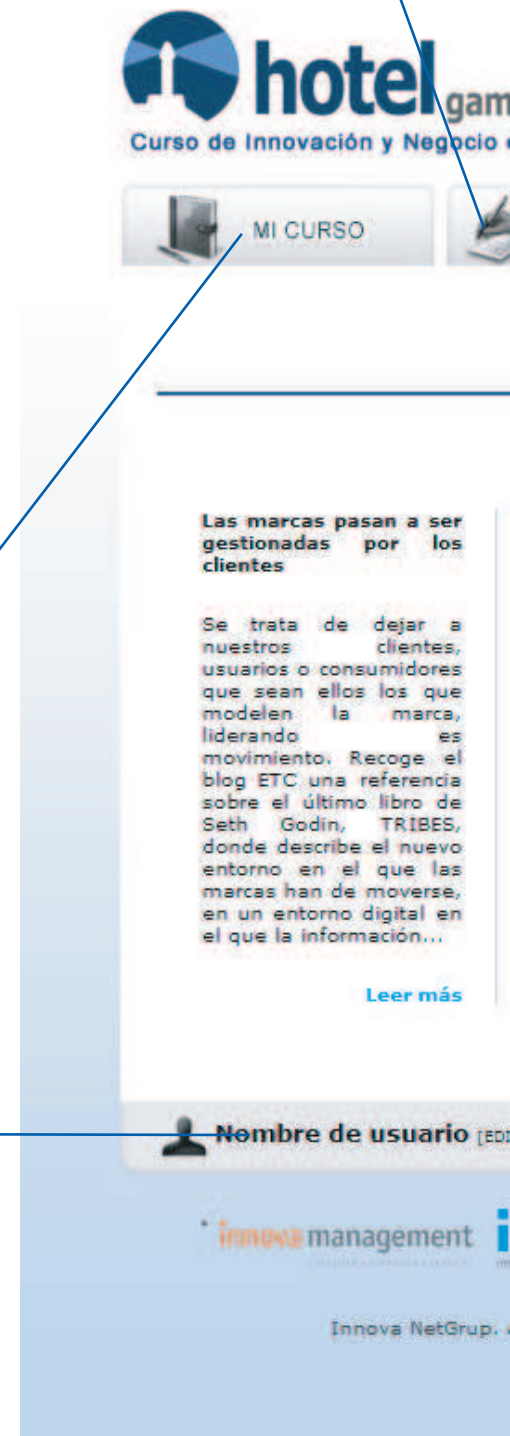
## Bloc de Notas

Permitirá apuntar aquellos temas que los usuarios quieren recordar.

## Mi Curso

Desde donde se podrá acceder a los diferentes módulos matriculados y al simulador de gestión del hotel virtual.

## Perfil del Usuario



### Noticias y avisos

Para estar al día sobre las diferentes noticias respecto al curso se habilitará esta zona donde periódicamente se irá publicando información.

### Cafetería virtual

Será el punto de encuentro con los demás usuarios del curso. En este espacio se podrán crear grupos de discusiones, publicar opiniones, comentar experiencias con temas relacionados, hacer consultas,...

### Foros de debate

Se propondrán diferentes foros de debate sobre temas relacionados con la innovación y el negocio electrónico. Los foros tendrán un moderador que ayudará a dinamizarlo y en algunos casos se invitará a profesionales expertos del sector para que aporten su punto de vista.

electrónico para hoteles

Campus Virtual

BLOC DE NOTAS



NOTICIAS



CAFETERÍA VIRTUAL



FORO

## ¡BIENVENIDO AL CAMPUS VIRTUAL!

### Avisos y Noticias

**La incorrecta gestión de la reputación genera peligros para las empresas**

No basta con tener presencia en la red para conseguir los beneficios que ésta puede aportar a la empresa. Es necesario saber cómo hemos de movernos en internet, qué tipo de estrategias hemos de seguir y cómo gestionar nuestra reputación online.

[Leer más](#)

**El futuro de las empresas turísticas está en la innovación**

El sector turístico es uno de los que mejor se está adaptando a los cambios tecnológicos. Se están poniendo en marcha numerosas aplicaciones para hacer más fácil la decisión final de la clientela

[Leer más](#)

### Calendario Actividades

noviembre 2009

lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	1	2	3	4	5	6

Inicio Módulo    Fin Módulo    Foro    Entrega Trabajo

### Calendario

Para no olvidar ninguna fecha importante, se dispondrá de un calendario que recordará todos los eventos del curso.

TA TU PERFIL]

TH

aula tecnología hoteles

Avenida Diagonal, 535 - 08029 Barcelona - SPAIN - Todos los derechos reservados. Copyright, 2009

### Tutorial

Acceso a los tutoriales para el uso del curso.

# La gestión del Hotel Virtual

El módulo de gestión de un establecimiento hotelero virtual se articulará por medio del simulador de negocios que permite formar a los usuarios a través de ejercicios vinculados al temario desarrollado en los módulos teóricos, tomar decisiones estratégicas y gestionar en general el hotel virtual. El usuario deberá realizar diferentes actividades como son:

- Analizar en profundidad la situación inicial del hotel, tanto desde un punto de vista interno como externo (mercado, competencia, canales de comercialización,...).
- Identificar diferentes alternativas para impulsar los resultados del hotel.
- Trasladar la alternativa estratégica seleccionada a decisiones operativas.
- Tomar decisiones para tres periodos.
- Analizar los resultados obtenidos con las decisiones tomadas para cada uno de los tres periodos.
- Analizar la evolución del mercado y el entorno para cada uno de los periodos que dura la simulación.
- Revisar la estrategia definida inicialmente si es necesario.

Para realizar todas estas actividades y conocer la información, el participante dispondrá de diferentes menús como:

**El Maletín**, donde podrá conocer el entorno de negocio del establecimiento e información relativa al mercado, el escenario económico-social, los canales de comercialización,...

**El Despacho**, desde donde deberá gestionar el establecimiento, conociendo los informes que se presentan y realizando los diferentes ejercicios.

**Zona de decisiones**, que permitirá tomar las diferentes decisiones, reorientar la estrategia de gestión y establecer tácticas en cuanto a precios, canales de comercialización, formación del personal,...



**Cuadro de mando**  
de la evolución de las variables clave a lo largo de la simulación.

**Informes**  
contiene los informes de la empresa que se van actualizando a lo largo de la simulación para facilitar el seguimiento de los resultados

**Reuniones**  
da acceso a ejercicios que, a partir de pequeños casos temáticos, se van presentando a lo largo de la simulación y requieren tomar decisiones.

**Prensa**  
en cada periodo de simulación se publican noticias sobre el entorno de mercado para que se tengan en cuenta a la hora de tomar decisiones.

### El Maletín

contiene información sobre el entorno de negocio de la empresa

### El Despacho

facilita el acceso a:  
- Cuadro de mando  
- Informes  
- Reuniones  
- Prensa

### Decisiones

desde esta página el usuario debe tomar decisiones estratégicas sobre variables clave de la empresa.

Equipo: 1 Alumno: JIBANEZ

Maletín

Despacho

Decisiones



## BIENVENIDO A TU DESPACHO!!!

A continuación puedes ocupar tu despacho. En él encontrarás toda la información que necesitas sobre tu compañía.

El **CUADRO DE MANDO** te presenta la información más relevante sobre los resultados de tu compañía: ocupación, cuenta de explotación, balance,...

En **INFORMES** tienes diversos informes de gestión que te serán muy útiles para tomar decisiones.

En la sala de **REUNIONES** deberás entrevistarte con diferentes personas: clientes, proveedores, directivos, consultores,...

No dejes de consultar la **PRENSA**, en ella se explican las tendencias del mercado y las previsiones de evolución de las principales variables del escenario socio económico.



ayuda



ranking



decisiones



valoración



periodo 0/4

Acceso directo a los resultados de las decisiones

Indica el periodo de simulación.

# Servicios Personalizados

Las Cadenas Hoteleras interesadas en inscribir a sus trabajadores en el Curso de Innovación y Negocio Hotelero podrán acceder a diferentes servicios personalizados y ventajas:

- **Registro de los usuarios a cargo de HotelGame.** Las empresas solo deberán facilitar los datos personales de los participantes que quieran realizar el curso y los de la empresa, además de los módulos de la oferta formativa elegidos. Una vez registrados, se les facilitará a cada uno de ellos sus claves de acceso.
- Para aquellas empresas que los deseen, se podrá utilizar la **versión competitiva del simulador**, creando una competición que englobe los diferentes participantes de la misma empresa y permitiendo la posibilidad de comparar los resultados obtenidos entre ellos, fomentando así la competitividad.
- **Adaptación del periodo de realización del curso** a las fechas indicadas por la empresa, permitiendo así flexibilidad según la época de mayor disponibilidad de los trabajadores.
- **Personalización de la metodología de evaluación** en función de las necesidades de cada empresa. Principalmente, deberá basarse en haber completado las diferentes etapas, los test online y los ejercicios de simulación.

Las condiciones económicas de esta oferta “básica” de servicios queda sujeta al cumplimiento o no de diferentes condiciones:

- La consideración de pyme de la sociedad a la que estén adscritos los trabajadores.
- El compromiso de finalización del curso antes del 30 de abril de 2010.
- Pertenencia como socio al Instituto Tecnológico Hotelero.
- Número de plazas reservadas.

Complementariamente, se ofrecen otros servicios opcionales, pendientes de la preparación de un presupuesto personalizado:

- Posibilidad de **adaptación del contenido formativo** del curso, reforzando ideas que la empresa cree oportunas o incorporando nuevos contenidos adaptados.
- Creación de **ejercicios específicos adaptados** a las temáticas clave para la empresa. Los alumnos deberán tomar sus decisiones por medio de la gestión del hotel virtual, viendo los impactos de sus decisiones.
- Posibilidad de realizar un **seguimiento individualizado** del aprovechamiento del curso de cada uno de los participantes de la empresa.
- Si la empresa lo estima necesario, posibilidad de realizar una **sesión de evaluación de los resultados** obtenidos con la gestión del hotel virtual por los trabajadores de la empresa.

---

# ¿Dónde me inscribo?

El número de plazas disponibles en esta edición son limitadas. Por tanto, recomendamos a las empresas interesadas formalizar la reserva de plaza antes del 30 de enero, fecha en la que saldrá la comunicación pública del curso.

Para la reserva de plazas pueden ponerse en contacto con nosotros:

- Marta Royo – [info@hotelgame.es](mailto:info@hotelgame.es) – 93.419.40.32
- Coralía Pino – [info@ithotelero.com](mailto:info@ithotelero.com) - 902 110 784

Una vez concretada la reserva de plazas, los servicios requeridos y las condiciones económicas deberán facilitarnos diferentes datos de los trabajadores y las empresas correspondientes, en el caso de querer acogerse a las ayudas previstas.

Las empresas asociadas al ITH dispondrán de condiciones especiales. Las empresas que deseen inscribirse en el ITH podrán acogerse igualmente a estas condiciones.

Puede ponerse en contacto con nosotros, sin ningún compromiso, y les completaremos la información y les resolveremos sus dudas.



---

www.hotelgame.es

---

**innova management**  
CONSULTORÍA·FORMACIÓN·E-LEARNING

**ITH**  
instituto tecnológico hotelero

plan  
AVANZA,,,



Avanza formación Soluciones de Negocio Electrónico en el Sector Turístico: ayudas para la realización de proyectos y acciones de formación general en telecomunicaciones y tecnologías de la información que permitan a las pequeñas y medianas empresas del sector turístico, de forma progresiva, incorporar las tecnologías de la información y de las comunicaciones a sus procesos de negocio, a fin de contribuir a incrementar su competitividad y a la mejora de su productividad. Este programa enlaza con el Plan de Turismo 2020 dentro del Eje Estratégico Nueva Economía Turística y de sus tres programas: Innovación, Conocimiento y Atrayendo el Talento. Concretamente dentro del programa Innovación (Líneas de acción IN2 e IN4).

Este proyecto está financiado por el programa Avanza Formación para Profesionales del Negocio Electrónico en el Sector Turístico (dentro del VI Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica para el período 2008-2011) convocado por el Ministerio de Industria Turismo y Comercio a través de la Secretaría de Estado de Turismo.