



UCAM
UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE MURCIA

DIPLOMA UNIVERSITARIO EN GESTIÓN DE REPUTACIÓN ONLINE DE HOTELES



MODALIDAD

Presencial



CAMPUS

Murcia



DURACIÓN

1 semanas



CRÉDITOS

3 ECTS



MÍNIMO

10 estudiantes

Objetivos

- Entender las diferentes fuentes utilizadas para el análisis de la reputación online
- Analizar las diferencias entre las diferentes fuentes, así como los diferentes clientes o potenciales clientes que escriben en cada una de ellas.
- Realizar un análisis diferenciado para cada tipo de fuente.
- Entender la influencia de cada fuente en el resultado final de la reputación online de un establecimiento hotelero
- Implementar técnicas aplicadas y efectivas para la mejora de la reputación online de los hoteles
- Implementar acciones dentro de la operación del hotel destinadas a mejorar la reputación online, sin incurrir en recursos extraordinarios para lograrlo.

Información adicional

- **Lugar:** Campus de la UCAM (Murcia)
- **Horas lectivas:** 30 horas
- **Horario:** Lunes a Jueves: de 9.00 am a 4.30 pm con 1 hora para comer de 1.00 pm a 2.00 pm.
Viernes: de 9.00 am a 1.00 pm

Horario

LUNES

- 08:00 - 09:00 Welcome day a Reputación Online de Hoteles
- 09:00 - 11:00 Introducción al análisis de reputación online de hoteles
- 11:00 - 11:30 **DESCANSO**
- 11:30 - 13:00 Introducción al análisis de reputación online de hoteles
- 13:00 - 14:00 **COMIDA**
En el comedor UCAM
- 14:00 - 15:30 Reputación online cuantitativa. Booking, TripAdvisor y Google
- 15:30 - 16:00 **DESCANSO**
- 16:00 - 17:30 Reputación online cuantitativa. Booking, TripAdvisor y Google

MARTES

- 09:00 - 11:00 Encuestas Internas
- 11:00 - 11:30 **DESCANSO**
- 11:30 - 13:00 Encuestas Internas
- 13:00 - 14:00 **COMIDA**
En el comedor UCAM
- 14:00 - 15:30 Práctico ¿Cómo subir la reputación online en 2 meses?
- 15:30 - 16:00 **DESCANSO**
- 16:00 - 17:30 Práctico ¿Cómo subir la reputación online en 2 meses?

MIÉRCOLES

- 09:00 - 11:00 Introducción al Análisis semántico y de sentimiento de los comentarios
- 11:00 - 11:30 **DESCANSO**
- 11:30 - 13:00 Introducción al Análisis semántico y de sentimiento de los comentarios
- 13:00 - 14:00 **COMIDA**
En el comedor UCAM
- 14:00 - 15:30 Análisis semántico de las encuestas internas
- 15:30 - 16:00 **DESCANSO**
- 16:00 - 17:30 Análisis semántico de las encuestas internas

JUEVES

- 09:00 - 11:00 Análisis semántico de comentarios en plataformas externas. TripAdvisor, Booking.com y Google.
- 11:00 - 11:30 **DESCANSO**
- 11:30 - 13:00 Análisis semántico de comentarios en plataformas externas. TripAdvisor, Booking.com y Google.
- 13:00 - 14:00 **COMIDA**
En el comedor UCAM
- 14:00 - 15:30 Redes sociales y análisis de sentimiento. Aplicación en reputación online de Hoteles y Restaurantes
- 15:30 - 16:00 **DESCANSO**
- 16:00 - 17:30 Redes sociales y análisis de sentimiento. Aplicación en reputación online de Hoteles y Restaurantes

VIERNES

- 09:00 - 11:00 Ejercicio práctico final. Análisis cuantitativo y cualitativo. Toma de decisiones.
- 11:00 - 11:30 **DESCANSO**
- 11:30 - 13:00 Ejercicio práctico final. Análisis cuantitativo y cualitativo. Toma de decisiones.
- 13:00 - 17:30 **COMIDA**
En el comedor UCAM