



CURSOS ONLINE BONIFICADOS

ESPECIALISTA EN DIRECCIÓN HOTELERA: OPERACIONES Y PROCESOS

Curso bonificado por FUNDAE y Seguridad Social. No supone ningún coste para empresa ni trabajador
Duración: 120 horas | Modalidad: online

Si se dedica al ámbito de la hostelería o desearía hacerlo y quiere conocer los aspectos fundamentales sobre la dirección hotelera y las operaciones y procesos adecuados este es su momento, con el Curso de Especialista en Dirección Hotelera: Operaciones y Procesos podrá adquirir las técnicas necesarias para desempeñar esta función con éxito.

En el sector del turismo es muy importante que la oferta hotelera sea de calidad y fiable, ya que los turistas le dan mucha importancia al alojamiento y al trato que reciben.

Por ello gracias a la realización de este curso conocerá los factores esenciales sobre la dirección de un hotel y los conocimientos oportunos para hacerlo de la mejor forma posible.

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL TURISMO Y LA HOSTELERÍA

1. El turismo
2. - Historia y evolución del turismo
3. - Concepto de turismo y definiciones relacionadas
4. - Tipos de turismo
5. Los productos turísticos
6. - Definición
7. - Tipos de productos turísticos
8. El alojamiento
9. El transporte como componente del producto turístico

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL HOTEL

1. Clasificación de los hoteles y principales características
2. - Criterios de clasificación
3. - Clasificación de los Hoteles por estrellas
4. Unidades de alojamiento y modalidades de estancia
5. - Unidades de alojamiento
6. - Modalidades de estancia
7. Tarifas
8. - Factores que condicionan las tarifas
9. - Extras que se pueden aplicar en las tarifas

10. - Tarifas especiales

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE DIRECCIÓN EN EL HOTEL

1. Características de la Dirección
2. - Unidad de mando
3. - Delegación
4. Tipos de Dirección
5. - Global
6. - Departamental
7. - Operacional
8. Ciclo de la Dirección
9. - Planificación y toma de decisiones
10. - Integración
11. - Trabajo en equipo
12. - Evaluación del desempeño
13. - Retribución
14. - Motivación
15. Formación interna y continua de los trabajadores
16. - Análisis de las necesidades
17. - Ventajas de la formación
18. Sistemas de incentivos para el personal
19. - Programas de pagos de incentivos
20. - Reducción de la rotación de personal
21. - Ayuda a la formación
22. - Conciliación
23. - Seguridad laboral

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ORGANIZACIÓN DEL HOTEL EN DEPARTAMENTOS

1. Descripción de una organización eficaz
2. - Especialización del trabajo
3. - Departamentalización
4. - Cadena de mando
5. - Extensión del tramo de control
6. - Centralización y descentralización
7. - Formalización
8. Tipos de estructuras organizativas
9. - Estructura Lineal
10. - Estructura Funcional
11. - Estructura Línea y Staff
12. - Estructura en Comité

13. - Estructura Matricial
14. Organigrama
15. - Definición y características
16. - Tipos
17. - Organización del trabajo
18. Relaciones con otros departamentos
19. - Relación interdepartamental y sistema de comunicación interna
20. Análisis de ventajas y desventajas de las estructuras organizativas

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL DEPARTAMENTO DE RESERVAS

1. Tareas a desempeñar en el departamento de reservas del hotel
2. Tipos de reservas
3. - A través de una agencia de viajes
4. - A través de las centrales de reservas
5. - A través de Internet
6. - A través de GDS (Global Distribution Systems)
7. - A través de Tour Operadores
8. - A través de Talonarios bono
9. Procedimientos a seguir
10. - Recepción
11. - Aceptación
12. - Confirmación de una reserva
13. - Procedimiento de cancelación y modificación de una reserva
14. Programas informáticos para las reservas
15. - Aplicaciones informáticas de gestión de recepción y reservas
16. - Plannings de reservas mediante aplicaciones informáticas
17. - Medios de pago en Internet
18. Overbooking

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN Y MOSTRADOR

1. Funciones del departamento de recepción y mostrador
2. - Distribución de horarios de la plantilla del departamento
3. - Relación con otros departamentos del hotel
4. El rack de habitaciones
5. El ciclo del cliente
6. - El check in
7. - Check out
8. Libro de entradas y salidas de huéspedes
9. - Los no show
10. - Day used y day pass

11. - Control y coincidencias de resultados

UNIDAD DIDÁCTICA 7. CONSERJERÍA

1. El departamento de conserjería del hotel
2. - Funciones a desarrollar en el departamento
3. - Relaciones con informadores turísticos, transferistas y animadores
4. El personal del departamento de conserjería

UNIDAD DIDÁCTICA 8. EL DEPARTAMENTO DE PISOS

1. Aspectos generales del departamento de pisos del hotel
2. - Funciones y competencias del departamento de pisos
3. - El personal del departamento de pisos
4. - Relaciones con los demás departamentos del hotel
5. - Información del departamento
6. La Gobernanta
7. - Trabajo desempeñado por la Gobernanta
8. - Objetivos que debe cumplir en la realización de su trabajo
9. - Cualidades que debe tener una persona para desempeñar el puesto de Gobernanta
10. - Funciones desempeñadas por la Gobernanta
11. La camarera de pisos
12. - Funciones desempeñadas por la camarera de pisos
13. - Presentación personal
14. - Deontología profesional
15. - Duración de la jornada laboral de la camarera de pisos

UNIDAD DIDÁCTICA 9. EL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

1. Organización del departamento de alimentos y bebidas
2. - Subdepartamento de economato y bodega
3. - Subdepartamento de cocina
4. - Relaciones con otros departamentos del hotel
5. Funciones a desarrollar por el personal del departamento
6. El servicio de restaurante del hotel

UNIDAD DIDÁCTICA 10. EL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

1. Aspectos generales del departamento de mantenimiento del hotel
2. - Funciones del departamento
3. - Documentos utilizados en el departamento

4. Normas que regulan el servicio de mantenimiento
5. La sostenibilidad en los hoteles
6. La accesibilidad al hotel

UNIDAD DIDÁCTICA 11. OPERACIONES Y CUENTAS CONTABLES DEL HOTEL

1. Objetivo de la contabilidad
2. - Balance de Situación
3. - Cuenta de Pérdidas y Ganancias
4. - La Memoria
5. - Estado contable del patrimonio neto
6. Componentes del patrimonio neto del hotel
7. - Bienes
8. - Derechos
9. - Obligaciones
10. Plan económico-financiero de un hotel
11. - Activo fijo
12. - Activo circulante
13. Libros de contabilidad
14. - Obligatorios. Libro Diario
15. - Libro de inventarios y cuentas anuales
16. Proceso administrativo de las compras
17. - Las peticiones departamentales
18. - Solicitudes de compra
19. - Libro de registro de entrada de mercancías
20. - El albarán
21. - Las fichas de existencias o de inventario teórico
22. - La factura
23. Operaciones relacionadas con el control contable
24. - Circuito de registración y control de proveedores
25. - Circuito de registración de Caja y Bancos
26. - Circuito de registración contable en libros principal

UNIDAD DIDÁCTICA 12. ANÁLISIS CONTABLE DEL HOTEL

1. Análisis del balance y determinación de su equilibrio a corto y largo plazo
2. Introducción y estudio del análisis patrimonial, financiero y económico
3. Definición y clases de costes
4. - Costes directos e indirectos
5. - Costes estándar y costes históricos
6. - Costes fijos y costes variables
7. Cálculo de costes de materias primas

8. Aplicación de métodos de control de consumo
9. Cálculo y estudio del punto muerto
10. Umbral de rentabilidad
11. - Expansión de las ventas
12. - Cuota de mercado
13. - Ventas medias por cliente
14. - Rotaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 13.DISEÑO Y GESTIÓN DE PRESUPUESTOS DEL HOTEL

1. Tipos de presupuestos en restauración
2. - Presupuesto de ventas
3. - Presupuesto de producción
4. - Presupuesto de gastos
5. - Presupuesto financiero
6. - Presupuesto de tesorería
7. Modelo creación presupuesto operativo
8. - Ingresos
9. - Producción
10. - Gastos de distribución
11. - Publicidad
12. - Investigación y desarrollo
13. - Administración
14. - Inversiones
15. - Estados financieros
16. Técnicas de presupuestación
17. - Rígido
18. - Flexible
19. - Por programas
20. - Base cero
21. Objetivos del presupuesto
22. - Planificación de las operaciones anuales
23. - Control de los objetivos presupuestarios
24. - Evaluación del cumplimiento del presupuesto
25. Control presupuestario
26. - Control de ingresos
27. - Control de producción
28. - Control de los gastos de distribución y de administración
29. - Control del presupuesto de inversiones
30. - Control de tesorería
31. Tipos de desviaciones presupuestarias
32. - Desviación técnica

UNIDAD DIDÁCTICA 14. EL MARKETING HOTELERO

1. Concepto de Marketing
2. Justificación de la necesidad del marketing en el marco del sector de hostelería y turismo
3. - Especificidades
4. Marketing directo
5. - Telemarketing
6. El merchandising
7. - Elementos de merchandising propios de la distribución turística
8. - Utilización del merchandising en los hoteles
9. Marketing operacional y Marketing mix en el sector de turismo
10. - El Marketing operacional
11. - El marketing mix
12. - Peculiaridades de dichas variables en el diseño y comercialización de productos turísticos locales
13. Marketing vivencial, sensorial, o experiencial
14. - Implantación del Marketing Experiencial

UNIDAD DIDÁCTICA 15. EL PLAN DE MARKETING

1. Plan de Marketing. Viabilidad y plan de ejecución
2. - El plan de marketing
3. Características del plan
4. - La misión y la cultura del hotel
5. - La elaboración del plan
6. Estructura del plan de marketing en los hoteles
7. Etapas para elaborar un plan de marketing
8. - Análisis de la situación
9. - Diagnóstico de la situación
10. - Definición de los objetivos
11. - Estrategias
12. - Planes de acción y presupuestos
13. - Control del plan

UNIDAD DIDÁCTICA 16. LA ANIMACIÓN TURÍSTICA EN EL HOTEL

1. Animación turística
2. - Concepto de animación turística
3. - Evolución de la animación turística
4. - Tipología de la animación turística

5. Departamento de animación turística del hotel
6. - Estructura del departamento
7. - Unidad física del departamento
8. El animador turístico y sus funciones
9. Características del animador turístico
10. - Cuidado de la imagen personal y profesional
11. - Deontología profesional
12. - Expresión y comunicación oral
13. - Pautas de comportamiento
14. - Métodos de observación y valoración de las actitudes
15. - Directrices para la dirección de las actividades de animación
16. Habilidades psicológicas del animador turístico
17. - Motivación
18. - Concentración
19. - Nivel de activación
20. - Estado emocional
21. - Autoconfianza
22. - Empatía

UNIDAD DIDÁCTICA 17.SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. El trabajo y la salud
2. Los riesgos profesionales
3. Factores de riesgo
4. Consecuencias y daños derivados del trabajo
5. - Accidente de trabajo
6. - Enfermedad profesional
7. - Otras patologías derivadas del trabajo
8. - Repercusiones económicas y de funcionamiento
9. Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales

UNIDAD DIDÁCTICA 18.PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1. Riesgos en el manejo de herramientas y equipos
2. Riesgos en la manipulación de sistemas e instalaciones
3. Riesgos en el almacenamiento y transporte de cargas
4. Riesgos asociados al medio de trabajo
5. - Exposición a agentes físicos, químicos o biológicos
6. - El fuego
7. Riesgos derivados de la carga de trabajo
8. - La fatiga física
9. - La fatiga mental

- 10. - La insatisfacción laboral
- 11. La protección de la seguridad y salud de los trabajadores
- 12. - La protección colectiva
- 13. - La protección individual
- 14. Primeros auxilios

