

A top-down view of a person's hands typing on a silver laptop keyboard. The person is wearing a gold-toned watch on their left wrist. The laptop is on a wooden desk.

FORMACIÓN

Catálogo de Cursos



ESPECIALISTA EN DIRECCION HOTELERA: OPERACIONES Y PROCESOS

Sector: HOSTELERIA

CONVOCATORIA ABIERTA. Si está interesado en este curso, por favor, consulte las fechas.

Modalidad: ONLINE

Duración: 100.00 horas

Objetivos:

En el ámbito de la hostelería se debe de conocer los aspectos fundamentales sobre la dirección hotelera y las operaciones y procesos adecuados este es su momento, 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 el objetivo principal será conocer los factores esenciales sobre la dirección de un hotel y los conocimientos oportunos para hacerlo de la mejor forma posible.

Contenidos:

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL TURISMO Y LA HOSTELERÍA

El turismo

- Historia y evolución del turismo
- Concepto de turismo y definiciones relacionadas
- Tipos de turismo

Los productos turísticos

- Definición
- Tipos de productos turísticos

El alojamiento

El transporte como componente del producto turístico

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL HOTEL

Clasificación de los hoteles y principales características

- Criterios de clasificación
- Clasificación de los Hoteles por estrellas

Unidades de alojamiento y modalidades de estancia

- Unidades de alojamiento
- Modalidades de estancia

Tarifas

- Factores que condicionan las tarifas
- Extras que se pueden aplicar en las tarifas
- Tarifas especiales

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE DIRECCIÓN EN EL HOTEL

Características de la Dirección

- Unidad de mando
- Delegación

Tipos de Dirección

- Global
- Departamental
- Operacional

Ciclo de la Dirección

- Planificación y toma de decisiones
- Integración
- Trabajo en equipo
- Evaluación del desempeño
- Retribución
- Motivación

Formación interna y continua de los trabajadores

- Análisis de las necesidades
- Ventajas de la formación

Sistemas de incentivos para el personal

- Programas de pagos de incentivos
- Reducción de la rotación de personal
- Ayuda a la formación
- Conciliación
- Seguridad laboral

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ORGANIZACIÓN DEL HOTEL EN DEPARTAMENTOS

Descripción de una organización eficaz

- Especialización del trabajo
- Departamentalización
- Cadena de mando
- Extensión del tramo de control
- Centralización y descentralización
- Formalización

Tipos de estructuras organizativas

- Estructura Lineal
- Estructura Funcional
- Estructura Línea y Staff
- Estructura en Comité
- Estructura Matricial

Organigrama

- Definición y características
- Tipos
- Organización del trabajo

Relaciones con otros departamentos

- Relación interdepartamental y sistema de comunicación interna

Análisis de ventajas y desventajas de las estructuras organizativas

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL DEPARTAMENTO DE RESERVAS

Tareas a desempeñar en el departamento de reservas del hotel

Tipos de reservas

- A través de una agencia de viajes
- A través de las centrales de reservas
- A través de Internet
- A través de GDS (Global Distribution Systems)
- A través de Tour Operadores
- A través de Talonarios bono

Procedimientos a seguir

- Recepción
- Aceptación
- Confirmación de una reserva
- Procedimiento de cancelación y modificación de una reserva

Programas informáticos para las reservas

- Aplicaciones informáticas de gestión de recepción y reservas
- Plannings de reservas mediante aplicaciones informáticas
- Medios de pago en Internet

Overbooking

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN Y MOSTRADOR

Funciones del departamento de recepción y mostrador

- Distribución de horarios de la plantilla del departamento
- Relación con otros departamentos del hotel
- El rack de habitaciones
- El ciclo del cliente
 - El check in
 - Check out
- Libro de entradas y salidas de huéspedes
 - Los no show
 - Day used y day pass
 - Control y coincidencias de resultados
- UNIDAD DIDÁCTICA 7. CONSERJERÍA
- El departamento de conserjería del hotel
 - Funciones a desarrollar en el departamento
 - Relaciones con informadores turísticos, transferistas y animadores
- El personal del departamento de conserjería
- UNIDAD DIDÁCTICA 8. EL DEPARTAMENTO DE PISOS
- Aspectos generales del departamento de pisos del hotel
 - Funciones y competencias del departamento de pisos
 - El personal del departamento de pisos
 - Relaciones con los demás departamentos del hotel
 - Información del departamento
- La Gobernanta
 - Trabajo desempeñado por la Gobernanta
 - Objetivos que debe cumplir en la realización de su trabajo
 - Cualidades que debe tener una persona para desempeñar el puesto de Gobernanta
- La camarera de pisos
 - Funciones desempeñadas por la camarera de pisos
 - Deontología profesional
 - Duración de la jornada laboral de la camarera de pisos
- UNIDAD DIDÁCTICA 9. EL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
- Organización del departamento de alimentos y bebidas
 - Subdepartamento de economato y bodega
 - Subdepartamento de cocina
 - Relaciones con otros departamentos del hotel
- Funciones a desarrollar por el personal del departamento
- El servicio de restaurante del hotel
- UNIDAD DIDÁCTICA 10. EL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO
- Aspectos generales del departamento de mantenimiento del hotel
 - Funciones del departamento
 - Documentos utilizados en el departamento
- Normas que regulan el servicio de mantenimiento
- La sostenibilidad en los hoteles
- La accesibilidad al hotel
- UNIDAD DIDÁCTICA 11. OPERACIONES Y CUENTAS CONTABLES DEL HOTEL
- Objetivo de la contabilidad
 - Balance de Situación
 - Cuenta de Pérdidas y Ganancias
 - La Memoria
 - Estado contable del patrimonio neto
- Componentes del patrimonio neto del hotel
 - Bienes
 - Derechos
 - Obligaciones
- Plan económico-financiero de un hotel
 - Activo fijo

- Activo circulante
- Libros de contabilidad
 - Obligatorios. Libro Diario
 - Libro de inventarios y cuentas anuales
- Proceso administrativo de las compras
 - Las peticiones departamentales
 - Solicitudes de compra
 - Libro de registro de entrada de mercancías
 - El albarán
 - Las fichas de existencias o de inventario teórico
 - La factura
- Operaciones relacionadas con el control contable
 - Circuito de registración y control de proveedores
 - Circuito de registración de Caja y Bancos
 - Circuito de registración contable en libros principal
- UNIDAD DIDÁCTICA 12. ANÁLISIS CONTABLE DEL HOTEL
- Análisis del balance y determinación de su equilibrio a corto y largo plazo
- Introducción y estudio del análisis patrimonial, financiero y económico
- Definición y clases de costes
 - Costes directos e indirectos
 - Costes estándar y costes históricos
 - Costes fijos y costes variables
- Cálculo de costes de materias primas
- Aplicación de métodos de control de consumo
- Cálculo y estudio del punto muerto
- Umbral de rentabilidad
 - Expansión de las ventas
 - Cuota de mercado
 - Ventas medias por cliente
 - Rotaciones
- UNIDAD DIDÁCTICA 13. DISEÑO Y GESTIÓN DE PRESUPUESTOS DEL HOTEL
- Tipos de presupuestos en restauración
 - Presupuesto de ventas
 - Presupuesto de producción
 - Presupuesto de gastos
 - Presupuesto financiero
 - Presupuesto de tesorería
- Modelo creación presupuesto operativo
 - Ingresos
 - Producción
 - Gastos de distribución
 - Publicidad
 - Investigación y desarrollo
 - Administración
 - Inversiones
 - Estados financieros
- Técnicas de presupuestación
 - Rígido
 - Flexible
 - Por programas
 - Base cero
- Objetivos del presupuesto
 - Planificación de las operaciones anuales
 - Control de los objetivos presupuestarios
 - Evaluación del cumplimiento del presupuesto
- Control presupuestario
 - Control de ingresos

- Control de producción
- Control de los gastos de distribución y de administración
- Control del presupuesto de inversiones
- Control de tesorería

Tipos de desviaciones presupuestarias

- Desviación técnica
- Desviación económica

UNIDAD DIDÁCTICA 14. EL MARKETING HOTELERO

Concepto de Marketing

Justificación de la necesidad del marketing en el marco del sector de hostelería y turismo

- Especificidades

Marketing directo

- Telemarketing

El merchandising

- Elementos de merchandising propios de la distribución turística
- Utilización del merchandising en los hoteles

Marketing operacional y Marketing mix en el sector de turismo

- El Marketing operacional
- El marketing mix
- Peculiaridades de dichas variables en el diseño y comercialización de productos turísticos locales

Marketing vivencial, sensorial, o experiencial

- Implantación del Marketing Experiencial

UNIDAD DIDÁCTICA 15. EL PLAN DE MARKETING

Plan de Marketing. Viabilidad y plan de ejecución

- El plan de marketing

Características del plan

- La misión y la cultura del hotel
- La elaboración del plan

Estructura del plan de marketing en los hoteles

Etapas para elaborar un plan de marketing

- Análisis de la situación
- Diagnóstico de la situación
- Definición de los objetivos
- Estrategias
- Planes de acción y presupuestos
- Control del plan

UNIDAD DIDÁCTICA 16. LA ANIMACIÓN TURÍSTICA EN EL HOTEL

Animación turística

- Concepto de animación turística
- Evolución de la animación turística
- Tipología de la animación turística

Departamento de animación turística del hotel

- Estructura del departamento
- Unidad física del departamento

El animador turístico y sus funciones

Características del animador turístico

- Cuidado de la imagen personal y profesional
- Deontología profesional
- Expresión y comunicación oral
- Pautas de comportamiento
- Métodos de observación y valoración de las actitudes
- Directrices para la dirección de las actividades de animación

Habilidades psicológicas del animador turístico

- Motivación
- Concentración

- Nivel de activación
- Estado emocional
- Autoconfianza
- Empatía

UNIDAD DIDÁCTICA 17.SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El trabajo y la salud

Los riesgos profesionales

Factores de riesgo

Consecuencias y daños derivados del trabajo

- Accidente de trabajo
- Enfermedad profesional
- Otras patologías derivadas del trabajo
- Repercusiones económicas y de funcionamiento

Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales

UNIDAD DIDÁCTICA 18.PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Riesgos en el manejo de herramientas y equipos

Riesgos en la manipulación de sistemas e instalaciones

Riesgos en el almacenamiento y transporte de cargas

Riesgos asociados al medio de trabajo

- Exposición a agentes físicos, químicos o biológicos
- El fuego

Riesgos derivados de la carga de trabajo

- La fatiga física
- La fatiga mental
- La insatisfacción laboral

La protección de la seguridad y salud de los trabajadores

- La protección colectiva
- La protección individual

Primeros auxilios