







IN
—
BU

***Especialista en Dirección
Proc***



INESEM

SINESS SCHOOL

***n Hotelera: Operaciones y
cesos***

+ Información Gratis

**titulación de formación continua bonificada
empre**

Especialista en Dirección Pro

duración total: 360 horas ***horas telefo***

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

+ Información Gratis

descripción

Si se dedica al ámbito de la hostelería o desearía hacerla, es necesario tener conocimientos fundamentales sobre la dirección hotelera y las operaciones en este momento, con el Curso de Especialista en Dirección Hotelera. Este curso le ayudará a adquirir las técnicas necesarias para desempeñar esta función de manera muy importante que la oferta hotelera sea de calidad y fiabilidad, así como la importancia al alojamiento y al trato que reciben. Por ello, al finalizar el Curso de Dirección Hotelera: Operaciones y Procesos conocerá los aspectos clave de un hotel y los conocimientos oportunos para hacerlo de manera eficiente.

+ Información Gratis



+ Información Gratis



a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo q
conocimientos técnicos en este área.

+ Información Gratis

objetivos

- Conocer el sector hotelero en España.
- Aprender las funciones del personal del departamento
- Conocer la organización del departamento de alimentc
- Aprender las principales funciones del departamento d
- Conocer los factores a tener en cuenta en el diseño de

+ Información Gratis

para qué te prepara

Este Curso en Dirección Hotelera: Operaciones y Proce
manera profesional en el sector de la hostelería, más es
gracias a la adquisición de las operaciones y procesos a

salidas laborales

Turismo / Establecimientos hoteleros / Empresas de hos
hoteleras.

+ Información Gratis

titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte Oficial que acredita el haber superado con éxito todas la el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la du alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que e firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de l recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).

+ Información Gratis



INSTITUTO EUROPEO DE EST

como centro de Formación acreditado para la im
EXPIDE LA SIGUIENTE

NOMBRE DEL A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los

Nombre de la Acc

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formac
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con

Con una calificación de €

Y para que conste expido la pre
Granada, a (día) de (m)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Sell



forma de bonificación

+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y

UDIOS EMPRESARIALES

partición a nivel nacional de formación
TITULACIÓN

ALUMNO/A

estudios correspondientes de

ión Formativa

ión INESEM en la convocatoria de XXXX
número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

SOBRESALIENTE

esente TITULACIÓN en
es) de (año)



Firma del alumno/a

NOMBRE DEL ALUMNO/A



- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los s
mes a la Seguridad Social.

+ Información Gratis

metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través de una metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo del itinerario formativo, así como realizar las actividades y actividades del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final con un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder pasar.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán seguimiento de todos los progresos del alumno así como estableciendo consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar toda su actividad en la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad de Aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

+ Información Gratis

materiales didácticos

- Manual teórico 'Dirección Hotelera: Operaciones y Pr
- Manual teórico 'Dirección Hotelera: Operaciones y Pr

+ Información Gratis



+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y



Especialista en Dirección Hot

profesorado y servicio de tutorías

+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y

Nuestro equipo docente estará a su disposición para de contenido que pueda necesitar relacionado con el cu nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email un documento denominado “Guía del Alumno” entregad Contamos con una extensa plantilla de profesores espe con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y form como solicitar información complementaria, fuentes bibli Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y co respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías tel hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede c del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizan

+ Información Gratis

+ Información Gratis



+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y



plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo par
misma duración del curso. Existe por tanto un calendario
de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cu
de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad

+ Información Gratis

ra la finalización del curso, que dependerá de la
o formativo con una fecha de inicio y una fecha

rsos de modalidad online, el campus virtual
y ejercicios interactivos.

comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y pron para aprender idiomas...

revista digital

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, p artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de opo administración, ferias sobre formación, etc.

secretaría

+ Información Gratis

Este sistema comunica al alumno directamente con nue de matriculación, envío de documentación y solución de

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumn sus documentos, controlar las fechas de envío, finalizac lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

programa formativo

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL TURISMO Y LA HOSTELER

1.El turismo

- 1.- Historia y evolución del turismo
- 2.- Concepto de turismo y definiciones relacionadas
- 3.- Tipos de turismo

+ Información Gratis

2.Los productos turísticos

1.- Definición

2.- Tipos de productos turísticos

3.El alojamiento

4.El transporte como componente del producto turístico

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL HOTEL

1.Clasificación de los hoteles y principales características

1.- Criterios de clasificación

2.- Clasificación de los Hoteles por estrellas

2.Unidades de alojamiento y modalidades de estancia

1.- Unidades de alojamiento

2.- Modalidades de estancia

3.Tarifas

1.- Factores que condicionan las tarifas

2.- Extras que se pueden aplicar en las tarifas

3.- Tarifas especiales

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE DIRECCIÓN EN

1.Características de la Dirección

1.- Unidad de mando

2.- Delegación

+ Información Gratis

2. Tipos de Dirección

- 1.- Global
- 2.- Departamental
- 3.- Operacional

3. Ciclo de la Dirección

- 1.- Planificación y toma de decisiones
- 2.- Integración
- 3.- Trabajo en equipo
- 4.- Evaluación del desempeño
- 5.- Retribución
- 6.- Motivación

4. Formación interna y continua de los trabajadores

- 1.- Análisis de las necesidades
- 2.- Ventajas de la formación

5. Sistemas de incentivos para el personal

- 1.- Programas de pagos de incentivos
- 2.- Reducción de la rotación de personal
- 3.- Ayuda a la formación
- 4.- Conciliación
- 5.- Seguridad laboral

+ Información Gratis

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ORGANIZACIÓN DEL HOTEL I

1. Descripción de una organización eficaz

- 1.- Especialización del trabajo
- 2.- Departamentalización
- 3.- Cadena de mando
- 4.- Extensión del tramo de control
- 5.- Centralización y descentralización
- 6.- Formalización

2. Tipos de estructuras organizativas

- 1.- Estructura Lineal
- 2.- Estructura Funcional
- 3.- Estructura Línea y Staff
- 4.- Estructura en Comité
- 5.- Estructura Matricial

3. Organigrama

- 1.- Definición y características
- 2.- Tipos
- 3.- Organización del trabajo

4. Relaciones con otros departamentos

- 1.- Relación interdepartamental y sistema de comu

+ Información Gratis

5. Análisis de ventajas y desventajas de las estructuras

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL DEPARTAMENTO DE RESERVAS

1. Tareas a desempeñar en el departamento de reservas

2. Tipos de reservas

1.- A través de una agencia de viajes

2.- A través de las centrales de reservas

3.- A través de Internet

4.- A través de GDS (Global Distribution Systems)

5.- A través de Tour Operadores

6.- A través de Talonarios bono

3. Procedimientos a seguir

1.- Recepción

2.- Aceptación

3.- Confirmación de una reserva

4.- Procedimiento de cancelación y modificación de

4. Programas informáticos para las reservas

1.- Aplicaciones informáticas de gestión de recepción

2.- Plannings de reservas mediante aplicaciones in

3.- Medios de pago en Internet

5. Overbooking

+ Información Gratis

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

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

UNIDAD DIDÁCTICA 7. CONSERJERÍA

1. El departamento de conserjería del hotel
 - 1.- Funciones a desarrollar en el departamento
 - 2.- Relaciones con informadores turísticos, transfer
2. El personal del departamento de conserjería

UNIDAD DIDÁCTICA 8. EL DEPARTAMENTO DE PISOS

1. Aspectos generales del departamento de pisos del hotel
 - 1.- Funciones y competencias del departamento de pisos

+ Información Gratis

- 2.- El personal del departamento de pisos
- 3.- Relaciones con los demás departamentos del h
- 4.- Información del departamento

2.La Gobernanta

- 1.- Trabajo desempeñado por la Gobernanta
- 2.- Objetivos que debe cumplir en la realización de
- 3.- Cualidades que debe tener una persona para d
- 4.- Funciones desempeñadas por la Gobernanta

3.La camarera de pisos

- 1.- Funciones desempeñadas por la camarera de p
- 2.- Presentación personal
- 3.- Deontología profesional
- 4.- Duración de la jornada laboral de la camarera d

UNIDAD DIDÁCTICA 9. EL DEPARTAMENTO DE ALIM

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

+ Información Gratis

UNIDAD DIDÁCTICA 10.EL DEPARTAMENTO DE MAN

- 1.Aspectos generales del departamento de manteni
 - 1.- Funciones del departamento
 - 2.- Documentos utilizados en el departamento
- 2.Normas que regulan el servicio de mantenimiento
- 3.La sostenibilidad en los hoteles
- 4.La accesibilidad al hotel

UNIDAD DIDÁCTICA 11.OPERACIONES Y CUENTAS C

- 1.Objetivo de la contabilidad
 - 1.- Balance de Situación
 - 2.- Cuenta de Pérdidas y Ganancias
 - 3.- La Memoria
 - 4.- Estado contable del patrimonio neto
- 2.Componentes del patrimonio neto del hotel
 - 1.- Bienes
 - 2.- Derechos
 - 3.- Obligaciones
- 3.Plan económico-financiero de un hotel
 - 1.- Activo fijo
 - 2.- Activo circulante

+ Información Gratis

4.Libros de contabilidad

- 1.- Obligatorios. Libro Diario
- 2.- Libro de inventarios y cuentas anuales

5.Proceso administrativo de las compras

- 1.- Las peticiones departamentales
- 2.- Solicitudes de compra
- 3.- Libro de registro de entrada de mercancías
- 4.- El albarán
- 5.- Las fichas de existencias o de inventario teórico
- 6.- La factura

6.Operaciones relacionadas con el control contable

- 1.- Circuito de registración y control de proveedores
- 2.- Circuito de registración de Caja y Bancos
- 3.- Circuito de registración contable en libros principi

UNIDAD DIDÁCTICA 12.ANÁLISIS CONTABLE DEL H

- 1.Análisis del balance y determinación de su equilibrio
- 2.Introducción y estudio del análisis patrimonial, financ
- 3.Definición y clases de costes
 - 1.- Costes directos e indirectos
 - 2.- Costes estándar y costes históricos

+ Información Gratis

- 3.- Costes fijos y costes variables
- 4.Cálculo de costes de materias primas
- 5.Aplicación de métodos de control de consumo
- 6.Cálculo y estudio del punto muerto
- 7.Umbral de rentabilidad
 - 1.- Expansión de las ventas
 - 2.- Cuota de mercado
 - 3.- Ventas medias por cliente
 - 4.- Rotaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 13.DISEÑO Y GESTIÓN DE PRES

- 1.Tipos de presupuestos en restauración
 - 1.- Presupuesto de ventas
 - 2.- Presupuesto de producción
 - 3.- Presupuesto de gastos
 - 4.- Presupuesto financiero
 - 5.- Presupuesto de tesorería
- 2.Modelo creación presupuesto operativo
 - 1.- Ingresos
 - 2.- Producción
 - 3.- Gastos de distribución

+ Información Gratis

- 4.- Publicidad
- 5.- Investigación y desarrollo
- 6.- Administración
- 7.- Inversiones
- 8.- Estados financieros
- 3. Técnicas de presupuestación
 - 1.- Rígido
 - 2.- Flexible
 - 3.- Por programas
 - 4.- Base cero
- 4. Objetivos del presupuesto
 - 1.- Planificación de las operaciones anuales
 - 2.- Control de los objetivos presupuestarios
 - 3.- Evaluación del cumplimiento del presupuesto
- 5. Control presupuestario
 - 1.- Control de ingresos
 - 2.- Control de producción
 - 3.- Control de los gastos de distribución y de admir
 - 4.- Control del presupuesto de inversiones
 - 5.- Control de tesorería

+ Información Gratis

6. Tipos de desviaciones presupuestarias

- 1.- Desviación técnica
- 2.- Desviación económica

UNIDAD DIDÁCTICA 14. EL MARKETING HOTELERO

1. Concepto de Marketing

2. Justificación de la necesidad del marketing en el ma

- 1.- Especificidades

3. Marketing directo

- 1.- Telemarketing

4. El merchandising

- 1.- Elementos de merchandising propios de la distr
- 2.- Utilización del merchandising en los hoteles

5. Marketing operacional y Marketing mix en el sector c

- 1.- El Marketing operacional
- 2.- El marketing mix
- 3.- Peculiaridades de dichas variables en el diseño

6. Marketing vivencial, sensorial, o experiencial

- 1.- Implantación del Marketing Experiencial

UNIDAD DIDÁCTICA 15. EL PLAN DE MARKETING

1. Plan de Marketing. Viabilidad y plan de ejecución

+ Información Gratis

- 1.- El plan de marketing
2. Características del plan
 - 1.- La misión y la cultura del hotel
 - 2.- La elaboración del plan
3. Estructura del plan de marketing en los hoteles
4. Etapas para elaborar un plan de marketing
 - 1.- Análisis de la situación
 - 2.- Diagnóstico de la situación
 - 3.- Definición de los objetivos
 - 4.- Estrategias
 - 5.- Planes de acción y presupuestos
 - 6.- Control del plan

UNIDAD DIDÁCTICA 16. LA ANIMACIÓN TURÍSTICA E

1. Animación turística
 - 1.- Concepto de animación turística
 - 2.- Evolución de la animación turística
 - 3.- Tipología de la animación turística
2. Departamento de animación turística del hotel
 - 1.- Estructura del departamento
 - 2.- Unidad física del departamento

+ Información Gratis

- 3.El animador turístico y sus funciones
- 4.Características del animador turístico
 - 1.- Cuidado de la imagen personal y profesional
 - 2.- Deontología profesional
 - 3.- Expresión y comunicación oral
 - 4.- Pautas de comportamiento
 - 5.- Métodos de observación y valoración de las act
 - 6.- Directrices para la dirección de las actividades c
- 5.Habilidades psicológicas del animador turístico
 - 1.- Motivación
 - 2.- Concentración
 - 3.- Nivel de activación
 - 4.- Estado emocional
 - 5.- Autoconfianza
 - 6.- Empatía

UNIDAD DIDÁCTICA 17.SEGURIDAD Y SALUD EN EL

- 1.El trabajo y la salud
- 2.Los riesgos profesionales
- 3.Factores de riesgo
- 4.Consecuencias y daños derivados del trabajo

+ Información Gratis

- 1.- Accidente de trabajo
- 2.- Enfermedad profesional
- 3.- Otras patologías derivadas del trabajo
- 4.- Repercusiones económicas y de funcionamiento
5. Marco normativo básico en materia de prevención de

UNIDAD DIDÁCTICA 18. PREVENCIÓN DE RIESGOS L

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 carga
4. Riesgos asociados al medio de trabajo
 - 1.- Exposición a agentes físicos, químicos o biológicos
 - 2.- El fuego
5. Riesgos derivados de la carga de trabajo
 - 1.- La fatiga física
 - 2.- La fatiga mental
 - 3.- La insatisfacción laboral
6. La protección de la seguridad y salud de los trabajadores
 - 1.- La protección colectiva
 - 2.- La protección individual
7. Primeros auxilios

+ Información Gratis

+ Información Gratis