



**EDUCA
BUSINESS
SCHOOL**



FORMACIÓN ONLINE

Titulación certificada por
EDUCA BUSINESS SCHOOL



Maestría Internacional en Dirección y Gestión de Alojamiento Turísticos



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

SOBRE EDUCA

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

NOS COMPROMETEMOS CON LA CALIDAD

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con **el Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones**, dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya** (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

Maestría Internacional en Dirección y Gestión de Alojamiento Turísticos



DURACIÓN:

1.500 horas



MODALIDAD:

Online



PRECIO:

1.495 €

Incluye materiales didácticos,
titulación y gastos de envío.

CENTRO DE FORMACIÓN:

Educa Business School



Titulación

Titulación de Maestría Internacional en Dirección y Gestión de Alojamiento Turísticos con 1500 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).





Educa Business School

como Escuela de Negocios de Formación de Postgrado
EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de 425 horas, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXXXXXXXX

Con una calificación de **NOTABLE**

Y para que consiste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a 11 de Noviembre de 2019

La Dirección General
JESÚS MORENO HIDALGO

Sello

Firma del Alumno/a
NOMBRE DEL ALUMNO

RESPONSABILIDAD
SOCIAL
CORPORATIVA



El presente Título es parte de la Acción Formativa de la Maestría Internacional en Dirección y Gestión de Alojamiento Turístico de Educa Business School, inscrita en el Registro de Escuelas de Negocios de la Universidad de Granada, con el número de inscripción 10/2019. El presente Título es parte de la Maestría Internacional en Dirección y Gestión de Alojamiento Turístico de Educa Business School, inscrita en el Registro de Escuelas de Negocios de la Universidad de Granada, con el número de inscripción 10/2019. El presente Título es parte de la Maestría Internacional en Dirección y Gestión de Alojamiento Turístico de Educa Business School, inscrita en el Registro de Escuelas de Negocios de la Universidad de Granada, con el número de inscripción 10/2019.

Descripción

Si le interesa el sector turístico y quiere conocer las técnicas esenciales para la organización y dirección de empresas hoteleras este es su momento, con la Maestría de Técnico Profesional en Organización y Dirección de Empresas Hoteleras podrá adquirir los conocimientos necesarios para desempeñar esta labor de la mejor manera posible. Realizando Esta Maestría podrá desenvolverse de manera profesional en el ámbito del turismo y poder dirigir una empresa hotelera con total independencia. Debemos saber que el turismo ha dejado de ser sólo un sector económico, para convertirse en un sistema poliédrico en cuanto a las áreas del conocimiento que debe tratar y abordar con un contenido científico muy desarrollado.



Objetivos

- Conocer los aspectos más importantes para la gestión de hoteles y alojamientos y sobre la dirección estratégica, el diseño organizacional y la dirección por objetivos en este tipo de establecimientos. - Gestionar operativamente un hotel y/o alojamiento en su aspectos internos como los procesos de servicio de restauración, los diferentes departamentos, etc. - Aplicar la gestión administrativa y financiera al hotel y/o alojamiento que se va a dirigir. - Adquirir la empresa turística como organización. - Diseñar una estructura organizativa hotelera. - Analizar interna y externamente la empresa hotelera. - Formular estrategias en la empresa hotelera. - Internacionalizar la empresa hotelera.

A quién va dirigido

La Maestría en Organización y Dirección de Empresas Hoteleras está dirigida a todos aquellos profesionales que estén ya desarrollando o quieran desarrollar su carrera profesional en el ámbito del sector de la hostelería y turismo, así como aquellas personas interesadas en adquirir conocimientos sobre la organización y dirección de empresas hoteleras.

Para qué te prepara

La siguiente Maestría de Técnico Profesional en Organización y Dirección de Empresas Hoteleras + Especialización en Gestión de Hoteles y Alojamientos le prepara para especializarse en aspectos como la gestión hotelera y/o alojamientos, la gestión operativa interna del establecimiento, la dirección y gestión administrativa y financiera y la calidad en hostelería y turismo. Además podrá tener una visión amplia sobre el entorno turístico en relación con la organización y dirección de empresas hoteleras, adquiriendo las técnicas necesarias para desenvolverse de manera profesional en este sector.

Salidas Laborales

Hostelería y Turismo / Turismo / Dirección de hotel / Organización de empresas hoteleras.

Formas de Pago

- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses

+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono
(+34) 958 050 217 e
infórmate de los pagos a
plazos sin intereses que
hay disponibles



Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

10% Beca Alumnos: Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



BECA

ANTIGUOS ALUMNOS

.....

Agradecemos tu fidelidad y la confianza depositada en Euroinnova Formación.

10 %



Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado**.



Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.



Reinventamos la Formación Online



Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.



Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.



Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

Acreditaciones y Reconocimientos



Temario

PARTE 1. ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN Y CONCEPTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA HOTELERA

1. Concepto de Turismo. Evolución del concepto de turismo
 - 1.- El sistema turístico. Partes o subsistemas
2. Evolución histórica del turismo. Situación y tendencias
 - 1.- Evolución histórica del turismo
 - 2.- Situación actual y tendencias
3. Empresa Hotelera
4. Conceptos básicos de las empresas hoteleras
 - 1.- Otros conceptos relacionados con las empresas hoteleras

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA TIPOLOGÍA DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS. LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

1. La hostelería. Los establecimientos de alojamiento. Clasificaciones y características
 - 1.- Los establecimientos de alojamiento
 - 2.- Clasificaciones y características
2. Tipos de unidades de alojamiento y modalidades de estancia. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación.
Cadenas hoteleras. Centrales de reservas
 - 1.- Tipos de tarifas y condiciones de aplicación
3. Características de la industria hotelera

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LAS EMPRESAS HOTELERAS. MODALIDADES

- 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 comunicación interna
- 5.Análisis de ventajas y desventajas de las estructuras organizativas

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ELEMENTOS, PRINCIPIOS Y PARÁMETROS DE ORGANIZACIÓN DE LAS EMPRESAS HOTELERAS

- 1.¿Qué se entiende por principios organizativos?
- 2.Principios organizativos hoteleros en vertical
- 3.Principios organizativos hoteleros en horizontal
- 4.Principios organizativos hoteleros en equilibrio
- 5.Parámetro de diseño organizativo hotelero

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL DISEÑO ORGANIZATIVO EN LA ACTUALIDAD. NUEVAS ESTRUCTURAS

- 1.Estructura organizativa hotelera flexible
 - 1.- En trébol
 - 2.- En red
 - 3.- Federales
- 2.Estructuras organizativas hoteleras potenciadoras del aprendizaje: hipertexto
 - 1.- Ventajas y desventajas del hipertexto
- 3.Estructuras organizativas hoteleras potenciadoras sabias: hipertrébol
 - 1.- Ventajas de la estructura hipertrébol
- 4.Estructuras organizativas hoteleras potenciadoras basadas en la colaboración: hiper-red

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LAS ESTRATEGIAS DE DIRECCIÓN EN LAS EMPRESAS. CONCEPTOS GENERALES

- 1.Introducción a la estrategia empresarial
- 2.Pensamiento estratégico
- 3.Aspectos esenciales de la estrategia
- 4.Los tipos de estrategias
 - 1.- Estrategias corporativas
 - 2.- Estrategias genéricas
 - 3.- Estrategias de mercado
- 5.Esquema del proceso estratégico
- 6.Organización y niveles de planificación de la decisión estratégica
- 7.Las unidades estratégicas de negocio

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA DIRECCIÓN EMPRESARIAL EN LAS EMPRESAS HOTELERAS

- 1.Características de la Dirección
 - 1.- Unidad de mando
 - 2.- Delegación
- 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

UNIDAD DIDÁCTICA 8. EL ANÁLISIS DE LA EMPRESA PARA LA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS

- 1.Concepto y tipología del entorno
- 2.Análisis del entorno general PEST/EL
 - 1.- Situación política
 - 2.- Situación económica

- 3.- Entorno socio - cultural
- 4.- Nivel tecnológico
- 5.- Aspectos legales
- 3.Análisis del entorno específico
- 4.Análisis de PORTER
- 5.Grado de rivalidad existente entre los competidores
- 6.Amenaza de productos sustitutivos
 - 1.- Barreras de entrada
 - 2.- Reacción de los competidores existentes
- 7.Poder de negociación de los clientes
- 8.Poder de negociación de los proveedores

UNIDAD DIDÁCTICA 9. DEONTOLOGÍA DE LOS PROFESIONALES DE LAS EMPRESAS HOTELERAS

- 1.Ética profesional y su relación con la deontología profesional
- 2.Ética y Códigos de Conducta en la Acción Directiva
 - 1.- Principios éticos de la acción directiva
 - 2.- El código de conducta y la interiorización de los valores
 - 3.- Cuestiones a considerar en un Código de Conducta
 - 4.- Elaboración, difusión y cumplimiento del Código de Conducta

UNIDAD DIDÁCTICA 10. ESTRATEGIAS DE MARKETING DE LAS EMPRESAS HOTELERAS

- 1.Concepto de Marketing
- 2.Justificación de la necesidad del marketing en el marco del sector de hostelería y turismo
 - 1.- Especificidades
- 3.Marketing directo
 - 1.- Telemarketing
- 4.El merchandising
 - 1.- Elementos de merchandising propios de la distribución turística
 - 2.- Utilización del merchandising en los hoteles
- 5.Marketing operacional y Marketing mix en el sector de turismo
- 6.Marketing vivencial, sensorial, o experiencial
 - 1.- Implantación del Marketing Experiencial

UNIDAD DIDÁCTICA 11. ESTRATEGIA DE NEGOCIOS; CONTROL DE COSTES Y CONTABILIDAD

- 1.Contabilidad
 - 1.- Definición de Contabilidad
- 2.El Ciclo Contable
- 3.Registro y valoración de costes e ingresos
 - 1.- Gastos e ingresos
 - 2.- Clasificación de los gastos e ingresos
 - 3.- Registro contable y determinación del resultado
 - 4.- Normas de Registro y Valoración de los gastos

- 5.- Normas de registro y valoración de los ingresos
- 4.Periodificación de ingresos y gastos
 - 1.- Ingresos y gastos no devengados, efectuados en el ejercicio
 - 2.- Ingresos y gastos devengados y no vencidos
- 5.12. EXPANSIÓN DE LA EMPRESA HOTELERA. ÁMBITO INTERNACIONAL. ESTRATEGIAS
- 6.Evolución del Turismo en España
- 7.España en el contexto internacional: posición competitiva
- 8.La cooperación competitiva como estrategia empresarial
- 9.Estrategias de crecimiento
- 10.Expansión internacional de las empresas hoteleras españolas

UNIDAD DIDÁCTICA 13. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LAS EMPRESAS HOTELERAS

- 1.El concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico
 - 1.- Necesidad de aseguramiento de la calidad en la empresa hostelera y turística
 - 2.- El coste de medición y mejora de la calidad
 - 3.- Calidad y productividad
 - 4.- Calidad y gestión del rendimiento
 - 5.- Herramientas la calidad y la no calidad
- 2.Organización de la calidad
 - 1.- Enfoque de los Sistemas de Gestión de la Organización
 - 2.- Compromiso de la Dirección
 - 3.- Coordinación
 - 4.- Evaluación
- 3.Gestión por procesos en hostelería y turismo
 - 1.- Identificación de procesos
 - 2.- Planificación de procesos
 - 3.- Medida y mejora de procesos
 - 4.- Comprobación de la Calidad
 - 5.- Organización y Métodos de Comprobación de la Calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 14. SOSTENIBILIDAD. ENERGÍAS RENOVALES EN LA DIRECCIÓN EMPRESARIAL HOTELERA

- 1.La sostenibilidad en los hoteles
- 2.Características de la Empresas Socialmente Responsable
 - 1.- Gobierno Corporativo
 - 2.- Compromisos públicos y transparencia informativa
 - 3.- Guías y recomendaciones de reporting no financiero
 - 4.- La Innovación
 - 5.- Apertura y diálogo con los Grupos de Interés
 - 6.- La Gestión de los Valores Intangibles y la RSE

3. ¿Qué es la gestión ambiental?
 - 1.- Opciones para implantar un SGMA
 - 2.- Beneficios de la implantación de un SGMA
4. Beneficios de las energías renovables en las empresas hoteleras

PARTE 2. INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL TURISMO Y LA HOSTELERÍA

1. Historia y Evolución del Turismo
2. Concepto y Definiciones
3. Análisis de la composición del producto turístico en España
4. Principales destinos turísticos españoles y sus características
5. Destinos turísticos Internacionales
6. El mundo de la Hostelería

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL MERCADO TURÍSTICO Y LA DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

1. Producto y Características del producto
2. La oferta y la demanda del turismo en España
3. La distribución turística
4. Las centrales de reservas
5. Los Sistemas Globales de Distribución GDS
6. Análisis de la distribución turística en el mercado nacional e internacional
7. Las motivaciones turísticas
8. La distribución del turismo en Internet

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA INTERMEDIACIÓN EN LA RESERVA Y VENTA DE ALOJAMIENTOS

1. Relaciones entre Agencias de Viajes y empresas de alojamiento
2. Fuentes informativas de la venta de alojamiento
3. Las reservas directas e indirectas
4. Las tarifas y sus condiciones de aplicación
5. Las cadenas hoteleras y las centrales de reserva
6. Los Tour Operadores

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LEGISLACIÓN GENERAL DEL SECTOR TURÍSTICO

1. Legislación General del Sector Turístico
2. Ordenación sobre Establecimientos Hoteleros
3. Regulación de precios

UNIDAD DIDÁCTICA 5. DEPARTAMENTO DE MOSTRADOR

1. Funciones en el mostrador
2. La plantilla de la recepción. Distribución de horarios
3. Relaciones Interdepartamentales

- 4.El Rack de Habitaciones
- 5.El ciclo del cliente
- 6.El chek in
- 7.Protocolos de administración de control y gestión
- 8.La gestión de grupos
- 9.El libro de Recepción
- 10.El chek out

UNIDAD DIDÁCTICA 6. DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y CAJA I. DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA BÁSICA

- 1.Los Documentos comerciales y administrativos
- 2.Documentos justificativos de las operaciones de compra-venta

UNIDAD DIDÁCTICA 7. DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y CAJA II. OPERACIONES BÁSICAS DE COBROS Y PAGOS

- 1.Operaciones básicas de cobro y pago
- 2.Descripción de medios de pago
- 3.Modelos de documentación de cobro y pago, convencionales o telemáticos
- 4.Cumplimiento de libros de caja y bancos
- 5.Impresos correspondientes a los servicios bancarios básicos
- 6.Gestión de tesorería: Banca online
- 7.Aplicaciones informáticas

UNIDAD DIDÁCTICA 8. DEPARTAMENTO DE CONSERJERÍA

- 1.Organización y funciones
- 2.Documentación, Soportes de información
- 3.Personal de Conserjería

UNIDAD DIDÁCTICA 9. HABILIDADES COMUNICATIVAS EN EL PERSONAL DE RECEPCIÓN

- 1.Conceptualización de la Comunicación
- 2.Elementos constitutivos de la comunicación
- 3.Teorías de la comunicación según el contexto
- 4.Obstáculos en la comunicación
- 5.Tipos de Comunicación
- 6.Habilidades conversacionales
- 7.La escucha
- 8.La empatía
- 9.La reformulación
- 10.La Aceptación incondicional
- 11.La destreza de personalizar
- 12.La Confrontación

UNIDAD DIDÁCTICA 10. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN RECEPCIÓN

- 1.Pautas Generales

- 2.Recepción de visitas
- 3.El Teléfono
- 4.Proporcionar información
- 5.Entrevistas

UNIDAD DIDÁCTICA 11. CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA

- 1.Introducción. La calidad del servicio y Atención al Cliente
- 2.El Cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 12. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LA HOSTELERÍA

- 1.Conceptos básicos en Prevención de Riesgos laborales
- 2.Descripción y características del Sector de la Hostelería
- 3.Legislación específica en Prevención de Riesgos Laborales en el Sector
- 4.Factores de Riesgo y Medidas Preventivas
- 5.Absentismo, rotación y riesgos psicosociales asociados al sector
- 6.El acoso psicológico en el trabajo
- 7.El estrés laboral

PARTE 3. DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DEL HOTEL Y/O ALOJAMIENTO

MÓDULO 1. LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EMPRESA, ORGANIZACIÓN Y LIDERAZGO

- 1.Las PYMES como organizaciones
- 2.Liderazgo
- 3.Un nuevo talante en la Dirección

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PLAN DE EMPRESA I. LA ELABORACIÓN DE UN ESTUDIO DE MERCADO

- 1.Introducción
- 2.Utilidad del Plan de Empresa
- 3.La introducción del Plan de Empresa
- 4.Descripción del negocio. Productos o servicios
- 5.Estudio de mercado

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PLAN DE EMPRESA II. PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL EN LA ÁREAS DE GESTIÓN COMERCIAL, MARKETING Y PRODUCCIÓN

- 1.Plan de Marketing
- 2.Plan de Producción

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL PLAN DE EMPRESA III. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA, RR.HH RECURSOS FINANCIEROS

- 1.Infraestructura
- 2.Recursos Humanos

3. Plan Financiero
4. Valoración del Riesgo. Valoración del proyecto
5. Estructura legal. Forma jurídica

MÓDULO 2. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANO EN HOTELES Y/O ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN DE PLANTILLAS

1. Introducción
2. Concepto de planificación de Recursos Humanos
3. Importancia de la planificación de los Recursos Humanos: ventajas y desventajas
4. Objetivos de la planificación de Recursos Humanos
5. Requisitos previos a la planificación de Recursos Humanos
6. El caso especial de las Pymes
7. Modelos de planificación de los Recursos Humanos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA GESTIÓN DE RR EN LA ORGANIZACIÓN. GESTIÓN POR COMPETENCIAS

1. Formación en la empresa. Desarrollo del talento
2. Marketing de la formación

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

1. Introducción
2. Comunicación interna
3. Herramientas de comunicación
4. Plan de comunicación interna
5. La comunicación externa
6. Cultura empresarial o corporativa
7. Clima laboral
8. Motivación y satisfacción en el trabajo

MÓDULO 3. GESTIÓN LABORAL EN HOTELES Y/O ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONTRATOS I. LA RELACIÓN LABORAL

1. El contrato de trabajo: capacidad, forma, período de prueba, duración y sujetos
2. Tiempo de trabajo

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONTRATOS II. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

1. Tipologías y modalidades de contrato de trabajo
2. Contratos de trabajo de duración indefinida
3. Contratos de trabajo temporales
4. Contrato formativo para la obtención de la práctica profesional
5. Contrato de formación en alternancia

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL. RÉGIMEN GENERAL

1. Introducción. El Sistema de Seguridad Social

- 2.Regímenes de la Seguridad Social
- 3.Régimen General de la Seguridad Social. Altas y Bajas

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN DE NÓMINAS Y COTIZACIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL

- 1.El Salario: elementos, abono, SMI, pagas extraordinarias, recibo y garantía
- 2.Cotización a la Seguridad Social
- 3.Retención por IRPF
- 4.Relación de ejercicios resueltos: Bases y tipos de contingencias

MÓDULO 4. GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA EN HOTELES Y/O ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LA CONTABILIDAD

- 1.Introducción a la contabilidad
- 2.La dualidad de la contabilidad
- 3.Valoración contable
- 4.Anotación contable
- 5.Los estados contables
- 6.El patrimonio de la empresa
- 7.Normativa: Plan General Contable

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL EJERCICIO CONTABLE

- 1.Planteamiento caso práctico
- 2.Balance de situación inicial
- 3.Registro de las operaciones del ejercicio
- 4.Ajustes previos a la determinación del beneficio generado en el ejercicio
- 5.Balance de sumas y saldos
- 6.Cálculo del resultado: beneficio o pérdida
- 7.Asiento de cierre de la contabilidad
- 8.Cuentas anuales
- 9.Distribución del resultado

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MARCO CONCEPTUAL Y PRINCIPIOS

- 1.Principios de la contabilidad
- 2.Valoración de la contabilidad

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONTABILIZACIÓN DE GASTOS E INGRESOS

- 1.Diferenciación de pagos y cobros
- 2.Diferenciación de gastos e ingresos
- 3.Cuentas del grupo 6 y 7
- 4.Cálculo del resultado contable
- 5.Contabilización de los gastos
- 6.Contabilización de los ingresos

UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONTABILIZACIÓN DEL INMOVILIZADO

1. Definición del inmovilizado
2. Integrantes del inmovilizado material
3. Integrantes del inmovilizado intangible
4. Contabilización del inmovilizado
5. Amortización y deterioro

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONTABILIZACIÓN DE OPERACIONES DE TRÁFICO

1. Definición de operaciones de tráfico y clasificación
2. Contabilizar operaciones con clientes y deudores
3. Contabilizar operaciones con proveedores y acreedores
4. Débitos por operaciones no comerciales

MÓDULO 5. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN HOTELES Y/O ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTOS BÁSICOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1. Introducción
2. El trabajo
3. La salud
4. Efectos en la productividad de las condiciones de trabajo y salud
5. La calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LOS RIESGOS PROFESIONALES

1. Introducción
2. Riesgos ligados a las condiciones de seguridad
3. Riesgos higiénicos
4. Riesgos ergonómicos
5. Absentismo, rotación y riesgos psicosociales asociados al sector
6. El acoso psicológico en el trabajo
7. El estrés laboral