

Máster en Gestión Estratégica de Empresas Hoteleras + Titulación universitaria



ÍNDICE

1 | Somos Educa Business School

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA EDTECH Group

5 | Metodología LXP

6 | Razones por las que elegir Educa Business School

7 | Programa Formativo

8 | Temario

9 | Contacto

SOMOS EDUCA BUSINESS SCHOOL

EDUCA Business School es una institución de formación online especializada en negocios. Como miembro de la Comisión Internacional de Educación a Distancia y con el prestigioso Certificado de Calidad AENOR (normativa ISO 9001) nuestra institución se distingue por su compromiso con la excelencia educativa.

Nuestra **oferta formativa**, además de **satisfacer las demandas del mercado laboral** actual, puede bonificarse como formación continua para el personal trabajador, así como ser homologados en Oposiciones dentro de la Administración Pública. Las titulaciones de EDUCA Business School se pueden certificar con la Apostilla de La Haya dotándolos de validez internacional en más de 160 países.

Más de

18

años de
experiencia

Más de

300k

estudiantes
formados

Hasta un

98%

tasa
empleabilidad

Hasta un

100%

de financiación

Hasta un

50%

de los estudiantes
repite

Hasta un

25%

de estudiantes
internacionales

RANKINGS DE EDUCA BUSINESS SCHOOL

Educa Business School se engloba en el conjunto de EDUCA EDTECH Group, que ha sido reconocido por su trabajo en el campo de la formación online.

Todas las entidades bajo el sello EDUCA EDTECH comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación. Gracias a ello ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional.



ALIANZAS Y ACREDITACIONES



FONDO
SOCIAL
EUROPEO



BY EDUCA EDTECH

Educa Business School es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas instituciones educativas de formación online. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de democratizar el acceso a la educación y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



ONLINE EDUCATION



METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EDUCA BUSINESS SCHOOL

1. FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA

Nuestros alumnos acceden a un modelo pedagógico innovador **de más de 20 años de experiencia educativa con Calidad Europea.**



2. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN FLEXIBLE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online** y nuestros alumnos/as tendrán acceso los 365 días del año a la plataforma educativa.



3. CAMPUS VIRTUAL DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA



Contamos con una **plataforma avanzada** con material adaptado a la realidad empresarial, que fomenta la participación, interacción y comunicación con alumnos de distintos países.

4. DOCENTES DE PRIMER NIVEL

Nuestros docentes están acreditados y formados en **Universidades de alto prestigio en Europa**, todos en activo y con una amplia experiencia profesional.



5. TUTORÍA PERMANENTE



Contamos con un **Centro de Atención al Estudiante CAE**, que brinda atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso formativo.

6. DOBLE MATRICULACIÓN

Algunas de nuestras acciones formativas cuentan con la llamada **Doble matriculación**, que te permite obtener dos formaciones, ya sean de masters o curso, al precio de una.



Máster en Gestión Estratégica de Empresas Hoteleras + Titulación universitaria



DURACIÓN
1500 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPANIAMIENTO
PERSONALIZADO**



CREDITOS
8 ECTS

Titulación

Doble Titulación: - Titulación de Máster en Gestión Estratégica de Empresas Hoteleras 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 - Titulación de Curso de Gestión de Hoteles y Alojamientos con 200 horas y 8 ECTS expedida por UTAMED - Universidad Tecnológica Atlántico Mediterráneo.



EDUCA BUSINESS SCHOOL

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas
expide el presente título propio

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre del curso

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Educa Business School.

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX/XXXX/XXXXXX.

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

Firma del Alumno/a
NOMBRE ALUMNO/A

La Dirección Académica
NOMBRE DE AREA MANAGER



Con el Voto de Calificación, Categoría Especial del Consejo Universitario y Decretos de la UGR007 (Plan Propio) y UGR008 (MPE)

Descripción

El Máster en Gestión Estratégica de Empresas Hoteleras te brinda la oportunidad de destacarte en un sector en pleno auge. La industria hotelera, pieza clave en el turismo global, demanda profesionales capacitados para liderar con visión estratégica y adaptarse a las dinámicas cambiantes del mercado. Este máster se centra en dotarte de habilidades esenciales, como la gestión de recursos humanos, la dirección empresarial y la planificación financiera. Aprenderás a aplicar técnicas de revenue management y estrategias de marketing innovadoras para optimizar la rentabilidad y satisfacción del cliente. Al elegir este máster, te posicionas como un líder preparado para afrontar los retos y oportunidades del sector hotelero, ofreciendo un servicio de calidad y fomentando la sostenibilidad. Con una metodología online flexible, adquirirás conocimientos teóricos que te permitirán transformar cualquier desafío en una oportunidad de éxito.

Objetivos

- Analizar el mercado turístico para identificar oportunidades de negocio.
- Diseñar estrategias de marketing efectivas para hoteles.
- Optimizar la gestión de reservas mediante revenue management.
- Implementar planes de empresa para mejorar la competitividad.
- Desarrollar habilidades comunicativas para atención al cliente.
- Gestionar eficientemente recursos financieros y humanos.
- Asegurar la sostenibilidad mediante energías renovables.

Para qué te prepara

El Máster en Gestión Estratégica de Empresas Hoteleras está diseñado para profesionales del sector hotelero que buscan profundizar en la dirección estratégica, la gestión administrativa y financiera, y las técnicas avanzadas de marketing y revenue management. Ideal para aquellos que desean liderar y optimizar operaciones en un entorno competitivo y en constante evolución.

A quién va dirigido

El Máster en Gestión Estratégica de Empresas Hoteleras te capacita para liderar y optimizar la operativa en el sector hotelero. Aprenderás a elaborar planes de negocio, gestionar recursos humanos y financieros, y a aplicar estrategias de marketing y revenue management. Además, desarrollarás habilidades en atención al cliente, calidad del servicio y prevención de riesgos laborales, permitiéndote mejorar la competitividad y sostenibilidad de tu empresa en un mercado en constante evolución.

Salidas laborales

'- Director de operaciones hoteleras - Responsable de revenue management - Gerente de calidad y atención al cliente - Consultor en sostenibilidad y energías renovables - Jefe de recepción y atención al cliente - Responsable de planificación y gestión de recursos humanos - Analista de mercado turístico y benchmarking - Especialista en estrategias de marketing hotelero - Coordinador de prevención de riesgos laborales en hoteles

TEMARIO

PARTE 1. 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 2. 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

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

UNIDAD DIDÁCTICA 7. 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 8. LOS RIESGOS PROFESIONALES ASOCIADOS A CLÍNICAS, CENTROS MÉDICOS Y HOSPITALES

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

UNIDAD DIDÁCTICA 9. MARCO NORMATIVO BÁSICO EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. DERECHOS Y DEBERES

1. Normativa
2. Normativa de carácter internacional. Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.)
3. Normativa Unión Europea
4. Normativa Nacional
5. Normativa Específica
6. Derechos, obligaciones y sanciones en Prevención de Riesgos Laborales
7. Empresarios (Obligaciones del empresario)
8. Responsabilidades y Sanciones
9. Derechos y obligaciones del trabajador
10. Delegados de Prevención
11. Comité de Seguridad y Salud

PARTE 3. ORGANIZACIÓN 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 RENOVABLES 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 4. YIELD & REVENUE MANAGEMENT

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA

1. Concepto y tipología del entorno
2. Análisis del entorno general PEST/EL
3. Análisis del entorno específico
4. Análisis de PORTER
5. Grado de rivalidad existente entre los competidores
6. Amenaza de entrada de nuevos competidores
7. Amenaza de productos sustitutivos
8. Poder de negociación de los clientes
9. Poder de negociación de los proveedores

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DEFINICIÓN Y DELIMITACIÓN DEL MERCADO RELEVANTE

1. El entorno de las Organizaciones
2. El mercado: Concepto y delimitación
3. El mercado de servicios

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SEGMENTACIÓN Y POSICIONAMIENTO DEL MERCADO

1. Importancia de la segmentación del mercado en la estrategia de las organizaciones
2. Los criterios de segmentación de mercados de consumo e industriales Requisitos para una segmentación eficaz
3. Las estrategias de cobertura del mercado
4. Estudios de mercado
5. Ámbitos de aplicación del estudio de mercados
6. Tipos de diseño de la investigación de los mercados
7. Segmentación de los mercados
8. Tipos de mercado
9. Posicionamiento

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ¿QUÉ ES EL REVENUE MANAGEMENT?

1. Historia y orígenes del Revenue Management
2. El concepto de Revenue Management
3. Diferencias entre Yield Management y Revenue Management
4. El Revenue Management en el organigrama de la empresa
5. Los ratios
6. Interpretación de ratios

UNIDAD DIDÁCTICA 5. BENCHMARKING Y ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

1. Concepto, importancia y etapas del Benchmarking
2. Clasificación de las técnicas benchmarking

3. Selección del grupo competitivo
4. Evaluación de nuestra competencia
5. Ventajas y desventajas

UNIDAD DIDÁCTICA 6. POLÍTICA DE GESTIÓN DE VENTAS

1. Upselling
2. Cross-selling
3. Overbooking
4. Canales de distribución

UNIDAD DIDÁCTICA 7. FORECASTING Y ESTRATEGIAS DE REVENUE MANAGEMENT

1. Concepto y aplicación del Forecasting
2. Análisis y gestión del valor de los clientes
3. El calendario de demanda
4. Plan estratégico

UNIDAD DIDÁCTICA 8. MÉTRICA Y FIJACIÓN DE PRECIOS EN REVENUE MANAGEMENT

1. Medición de la eficacia del Revenue Management
2. Gestión de costes y precio
3. Criterios de distribución de costes
4. El pricing: fijación estratégica de precios
5. Aplicaciones informáticas del Revenue Management

UNIDAD DIDÁCTICA 9. APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA ESTRATEGIA DE REVENUE

1. Proceso de implantación de la estrategia de Revenue
2. Herramientas necesarias
3. Seguimiento y reuniones de control del plan de Revenue

UNIDAD DIDÁCTICA 10. ESTRATEGIAS DE YIELD MANAGEMENT

1. Concepto de Yield Management
 1. - Principales ámbitos de aplicación del Yield Management
 2. - La relación entre el Yield Management y el marketing
2. Características del Yield Management
3. Fórmulas de Yield Management
4. Beneficios y dificultades del Yield Management
 1. - Principales beneficios que reporta el Yield Management
 2. - Principales dificultades para la aplicación del Yield Management

