

Máster en Gestión y Dirección de Negocios en el Sector de la Hostelería



# 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 y Dirección de Negocios en el Sector de la Hostelería



**DURACIÓN**  
1500 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPAÑAMIENTO  
PERSONALIZADO**

## Titulación

Titulación de Máster en Gestión y Dirección de Negocios en el Sector de la Hostelería 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



### 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 XXXXXXXXXXXXXXXX.

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 Extranjería, Categoría Profesional del Consejo Profesional de la UNEDCO (Barr. Piedad 1044)

## Descripción

---

El Máster en Gestión y Dirección de Negocios en el Sector de la Hostelería te ofrece la oportunidad de especializarte en un sector en constante crecimiento y alta demanda laboral. En un entorno donde la innovación y la sostenibilidad marcan la pauta, este máster te capacita para liderar y dirigir exitosamente negocios hosteleros. Aprenderás a diseñar y evaluar modelos de negocio, planificar estratégicamente y gestionar operaciones. Además, te proporcionará habilidades en marketing, ventas y gestión de recursos humanos específicas para la hostelería. También adquirirás conocimientos en gestión económica y financiera, y desarrollarás habilidades directivas, esenciales para fomentar un liderazgo efectivo. Este programa online te permite estudiar desde cualquier lugar, brindándote la flexibilidad necesaria para integrar el aprendizaje con tu vida cotidiana. Participar en este máster no solo ampliará tus horizontes profesionales, sino que te posicionará como un líder en el vibrante sector de la hostelería.

## Objetivos

---

- Diseñar y evaluar modelos de negocio innovadores en hostelería. - Planificar estratégicamente recursos para optimizar operaciones. - Implementar estrategias efectivas de marketing y ventas. - Gestionar finanzas y costes para maximizar la rentabilidad. - Desarrollar habilidades directivas y liderazgo en equipos. - Aplicar técnicas de negociación para resolver conflictos. - Incorporar tendencias tecnológicas y sostenibilidad en la hostelería.

## Para qué te prepara

---

El Máster en Gestión y Dirección de Negocios en el Sector de la Hostelería está dirigido a profesionales del ámbito hostelero que buscan perfeccionar sus habilidades en dirección estratégica, gestión económica y marketing, así como a titulados interesados en innovar en modelos de negocio y sostenibilidad. Es ideal para aquellos que desean liderar equipos y dominar técnicas avanzadas de negociación y comunicación.

## A quién va dirigido

---

Este máster te prepara para liderar y gestionar negocios en el sector de la hostelería con una visión estratégica y actualizada. Desarrollarás habilidades en dirección, marketing, gestión de operaciones y recursos humanos. Adquirirás competencias en gestión económica y financiera, permitiéndote optimizar costes, planificar presupuestos y controlar la tesorería. Además, te formarás en habilidades directivas, negociación y comunicación, esenciales para motivar equipos y resolver conflictos. También explorarás nuevos modelos de negocio, tendencias tecnológicas y sostenibilidad, preparándote para innovar y adaptarte a un entorno en constante evolución.

## Salidas laborales

---

'- Director de operaciones en cadenas hoteleras - Gerente de marketing y ventas en establecimientos de restauración - Consultor en sostenibilidad para negocios hosteleros - Responsable de planificación financiera en empresas del sector - Coordinador de eventos en hoteles y centros de convenciones - Especialista en social media y atención al cliente en plataformas digitales

## TEMARIO

---

### MÓDULO 1. DIRECCIÓN Y MODELO DE NEGOCIO HOSTELERO

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LA DIRECCIÓN Y MODELO DE NEGOCIO EN HOSTELERÍA

1. Contexto y tendencias actuales en la industria hostelera
2. Conceptos básicos de dirección de negocios y modelo de negocio

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. DISEÑO Y EVALUACIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO EN HOSTELERÍA

1. Análisis del entorno y del mercado
2. Identificación de segmentos de clientes y definición de propuestas de valor
3. Modelos de ingresos y de costes en hostelería
4. Diseño y evaluación del modelo de negocio

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN HOSTELERÍA

1. Análisis DAFO
2. Formulación de la estrategia competitiva
3. Implementación y control de la estrategia

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN DE OPERACIONES Y PROCESOS

1. Gestión de la calidad en hostelería
2. Gestión de la capacidad y demanda en hostelería
3. Gestión de la cadena de suministro y logística en hostelería

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. MARKETING Y VENTAS

1. Análisis de mercado y comportamiento del consumidor en hostelería
2. Plan de marketing
3. Estrategias de pricing y distribución
4. Gestión de la marca y reputación online

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN HOSTELERÍA

1. Planificación de los recursos humanos
2. Selección y formación del personal
3. Evaluación y remuneración del personal
4. Gestión del clima laboral y motivación

### MÓDULO 2. GESTIÓN ECONÓMICA FINANCIERA EN EL SECTOR HOSTELERO

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA EN HOSTELERÍA

1. Conceptos básicos de gestión económica y financiera
2. Principales fuentes de financiación y sus implicaciones en la gestión empresarial

3. Análisis de la estructura de costes y la rentabilidad del negocio hostelero

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONTABILIDAD Y FINANZAS

1. Contabilidad financiera y contabilidad de gestión en hostelería
2. Análisis y elaboración de estados financieros
3. Herramientas y técnicas financieras para la toma de decisiones en hostelería

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE COSTES EN EL SECTOR HOSTELERO

1. Identificación y clasificación de los costes
2. Técnicas de análisis y control de costes
3. Análisis de rentabilidad por producto y por servicio

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. PRESUPUESTOS Y PLANIFICACIÓN FINANCIERA

1. Elaboración y gestión de presupuestos
2. Planificación financiera a corto y largo plazo
3. Análisis de desviaciones y ajustes en el presupuesto

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. FINANCIACIÓN Y CONTROL DE LA TESORERÍA

1. Fuentes de financiación en hostelería: recursos propios, endeudamiento y financiación externa
2. Control de la tesorería y la liquidez en hostelería
3. Gestión de riesgos financieros y cobertura de riesgos en hostelería

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. FISCALIDAD EN EL SECTOR HOSTELERO

1. Marco fiscal aplicable a la actividad hostelera
2. Gestión y cumplimiento de las obligaciones fiscales en hostelería
3. Planificación fiscal en hostelería: beneficios fiscales y optimización de la carga fiscal

### MÓDULO 3. HABILIDADES DIRECTIVAS

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESO DIRECTIVO

1. El proceso directivo
2. Liderazgo
3. Motivación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LAS FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN

1. Introducción
2. El contenido de los procesos de dirección
3. La dimensión estratégica de la dirección
4. Dimensión ejecutiva de la dirección
5. El desarrollo de la autoridad

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA NEGOCIACIÓN

1. Concepto de negociación
2. Estilos de negociación
3. Los caminos de la negociación
4. Fases de la negociación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN

1. Estrategias de negociación
2. Tácticas de negociación
3. Cuestiones prácticas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. LAS RELACIONES GRUPALES

1. El funcionamiento del grupo
2. El rol en el grupo
3. El liderazgo en el grupo
4. La comunicación en el grupo

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. LAS TÉCNICAS GRUPALES EN LA ORGANIZACIÓN

1. Técnicas de grupo grande
2. Técnicas de grupo mediano
3. Técnicas de grupo pequeño
4. Técnicas de trabajo o producción grupal
5. Técnicas de dinamización grupal
6. Técnicas para el estudio y trabajo de temas
7. Técnicas de evaluación grupal

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. LAS HABILIDADES SOCIALES EN LA GESTIÓN DE GRUPOS (I)

1. ¿Qué son las habilidades sociales?
2. La asertividad
3. La empatía
4. La escucha activa
5. La autoestima

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. EL LIDERAZGO EN EL EQUIPO

1. Liderazgo
2. Enfoques en la teoría del liderazgo
3. Estilos de liderazgo
4. El papel del líder

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. PREVENIR, AFRONTAR Y RESOLVER EL CONFLICTO

1. Introducción al conflicto
2. Perspectivas y definición del conflicto
3. Elementos básicos y tipos de conflicto
4. Niveles del conflicto
5. Estrategias para prevenir el conflicto

6. La gestión de conflictos: principios básicos
7. Estrategias para resolver conflictos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. MOTIVACIÓN LABORAL

1. La motivación en el entorno laboral
2. Teorías sobre la motivación laboral
3. El líder motivador
4. La satisfacción laboral

#### UNIDAD DIDÁCTICA 11. LA COMUNICACIÓN

1. El proceso de comunicación
2. Tipos de comunicación
3. Barreras de la comunicación
4. La comunicación efectiva
5. Aspectos importantes en la interacción con el interlocutor

#### UNIDAD DIDÁCTICA 12. LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

1. Las relaciones en la empresa: humanas y laborales
2. Tratamiento y flujo de la información en la empresa
3. La comunicación interna de la empresa
4. La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones
5. La comunicación externa de la empresa
6. La relación entre organización y comunicación en la empresa: centralización o descentralización
7. Herramientas de comunicación interna y externa

#### MÓDULO 4. NUEVOS NEGOCIOS EN LA HOSTELERÍA

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LOS NUEVOS NEGOCIOS EN LA HOSTELERÍA

1. Introducción a los nuevos modelos de negocio en la hostelería
2. Tendencias actuales en la hostelería y la importancia de la innovación
3. Desarrollo de nuevas experiencias gastronómicas para los clientes

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LOS NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO EN LA HOSTELERÍA

1. Tipos de nuevos modelos de negocio en la hostelería (pop-up, street food, delivery, etc.)
2. Ventajas y desventajas de cada modelo de negocio
3. Ejemplos de éxito en nuevos modelos de negocio en la hostelería

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. TENDENCIAS TECNOLÓGICAS EN LA HOSTELERÍA

1. Tecnologías emergentes en la hostelería (realidad aumentada, inteligencia artificial, blockchain, etc.)
2. Cómo aplicar estas tecnologías en los nuevos negocios hosteleros
3. Los retos de la implementación tecnológica en la hostelería

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA SOSTENIBILIDAD EN LA HOSTERÍA

1. El compromiso de la hostelería con la sostenibilidad
2. Prácticas sostenibles en la hostelería (producción local, cero residuos, energías renovables, etc.)
3. Aplicación de la sostenibilidad en los nuevos negocios hosteleros

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. MARKETING Y COMUNICACIÓN EN LOS NUEVOS NEGOCIOS HOSTELEROS

1. Estrategias de marketing y comunicación para los nuevos negocios hosteleros
2. Identificación del público objetivo y segmentación del mercado
3. Marketing digital para los nuevos negocios hosteleros

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. TENDENCIAS FUTURAS EN LA HOSTELERÍA

1. Tendencias futuras en la hostelería (gastronomía molecular, conceptos inmersivos, etc.)
2. Previsión de la evolución del mercado hostelero en los próximos años
3. Cómo prepararse para los cambios en la hostelería

#### MÓDULO 5. DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EVENTOS

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE EVENTOS

1. Briefing del evento
2. Análisis de la marca del evento
3. Temporalización
4. Comunicación del evento

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ASIGNACIÓN DE RECURSOS Y PRESUPUESTO

1. Elaboración de presupuesto
2. Cálculo de costes
3. Disposición de personal
4. Aprovisionamiento de recursos

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. OPERATIVO PARA LA ORGANIZACIÓN DEL EVENTO

1. Herramientas para la organización del evento
2. Ubicación y entorno del evento
3. Diseño y decoración del evento

##### UNIDAD DIDÁCTICA 4. DESARROLLO Y CONTROL DEL EVENTO

1. Medición de resultados en tiempo real
2. Comunicación del personal durante el evento
3. Presentación y acompañamiento del evento

#### MÓDULO 6. SOCIAL MEDIA Y RELACIONES PÚBLICAS

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DEL SOCIAL MEDIA

1. Tipos de redes sociales
2. La importancia actual del social media
3. Prosumer
4. Contenido de valor
5. Marketing viral
6. La figura del Community Manager
7. Social Media Plan
8. Reputación Online

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. SOCIAL CRM

1. Introducción
2. Marketing relacional
3. Experiencia del usuario
4. Herramientas de Social CRM

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN AL CLIENTE EN FACEBOOK

1. Introducción
2. Escucha activa
3. Uso de chatbots en Facebook Messenger
4. Información de la Fanpage
5. Gestión de Comentarios
6. Reseñas o valoraciones

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. ATENCIÓN AL CLIENTE EN TWITTER

1. Introducción
2. Información básica del perfil
3. Agregar un botón de mensaje
4. Configurar mensajes de bienvenida
5. Deep Links
6. Monitorización
7. Gestión de comentarios
8. Gestionar crisis de reputación en Twitter

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. ATENCIÓN AL CLIENTE EN INSTAGRAM

1. Introducción
2. Información básica del perfil
3. Instagram Direct
4. Gestión de comentarios
5. Herramientas de Análisis y monitorización

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN SOCIAL MEDIA

1. Definir la estrategia
2. Cuentas específicas
3. Identificación del equipo
4. Definir el tono de la comunicación

5. Protocolo de resolución de problemas
6. Manual de Preguntas Frecuentes (FAQ)
7. Monitorización
8. Gestión, seguimiento y fidelización
9. Medición de la gestión de atención al cliente

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. LAS RELACIONES PÚBLICAS

1. Concepto y definición de relaciones públicas
2. Elementos de las relaciones públicas
3. Análisis de los públicos
4. El contexto económico empresarial actual: las relaciones públicas como práctica de la responsabilidad social
5. Implicaciones del marketing social en las relaciones públicas
6. La integración de las relaciones públicas en el plan de comunicación
7. La efectividad y la investigación en las relaciones públicas
8. Análisis del posicionamiento según Ries y Trout: publicidad vs relaciones públicas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. GABINETES DE PRENSA Y NEGOCIACIÓN CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

1. Introducción y planteamiento general
2. Consideraciones preliminares
3. La personalización de las relaciones con la prensa
4. Negociación de las partidas y noticiabilidad
5. Gestión y coordinación
6. Desarrollo del trabajo del gabinete

