



DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE HOTELES

INTRODUCCIÓN

El turismo es el sector que mayor aportación realiza al PIB de la economía y, dentro de él, el subsector hotelero representa uno de sus pilares más importantes.

Las aperturas de nuevos establecimientos, el mayor papel que están jugando las cadenas hoteleras en la estructura de dicho sector, el aumento de la competencia y las exigencias cada vez mayores de los clientes, requieren de la implantación de estructuras organizativas eficaces e innovadoras, en las que el personal bien preparado va a ser un factor clave de éxito.

Por tanto, cada vez tienen más peso las tareas propias de la dirección hotelera, ya que en el sector, factores como la innovación, la tecnología y los recursos humanos marcan la balanza de la competitividad a todos los niveles.

El presente curso de dirección y gestión de hoteles se dirige a la especialización académica y profesional, en habilidades directivas, de planificación, organización y dirección de establecimientos hoteleros. El programa formativo se articula con la finalidad de permitir a los participantes profundizar y reciclarse en todos los sistemas y procedimientos operativos existentes dentro del hotel y cuyo conocimiento y aplicabilidad resulta imprescindible. El programa cubre todos los ámbitos de la gestión hotelera de tal manera que el participante tenga un conocimiento completo del funcionamiento del hotel y su estructura organizativa.

¿A QUIEN VA DIRIGIDO? / REQUISITOS

Este curso está destinado a personas con o sin experiencia en el sector de la dirección y gestión, que deseen profesionalizarse y ser más competitivas. Los temas que se tratarán, se han desarrollado sin suponer ningún conocimiento previo de las materias objeto de estudio.

Además, este curso puede estar dirigido a asesores, empresarios, administrativos, licenciados en derecho, empresariales, económicas o relaciones laborales, diplomados en turismo o con formación en el área de turismo que deseen encaminar su carrera profesional a la dirección y gestión de hoteles.

OBJETIVOS

Entre los principales objetivos que se pretenden conseguir con el programa de Dirección y Gestión de Hoteles, están:

- Proporcionar a los participantes una Formación Hotelera sólida, un conocimiento profundo de las diferentes áreas funcionales del Hotel, así como de las Herramientas de Gestión específicas para cada una de ellas.
- Ofrecer una visión íntegra del funcionamiento de la empresa en el Sector Hotelero en su conjunto resaltando la trascendental importancia de la comunicación y colaboración interdepartamental como uno de los valores estratégicos a conseguir en los respectivos Hoteles.
- Ayudar a los participantes a desarrollar sus habilidades personales y/o profesionales de aplicación en su vida profesional dentro del Hotel.
- Formar profesionales orientados al ámbito directivo de la empresa hotelera integrada en la realidad sectorial actual.
- Proporcionar a los futuros responsables de la gestión hotelera conocimientos avanzados que les permitan dar respuestas adecuadas a las distintas exigencias del mercado.

SALIDAS PROFESIONALES

Las personas que hayan superado con éxito la formación del curso podrán desarrollar su actividad profesional en el sector hotelero como:

- Director o gerente de hotel.
- Subdirector o adjunto a dirección.
- Jefe de recepción.
- Encargado de reservas.
- Jefe de reservas.
- Coordinador de calidad.
- Encargado del departamento de servicio de pisos y limpieza.
- Por otro lado, también podrán trabajar en asesorías, en otros tipos de establecimientos turísticos, etc.

CONTENIDO

Los materiales Didácticos que recibirás para realizar el Curso han sido desarrollados por expertos en Formación Abierta, para que desarrolles los conocimientos de los contenidos de los mismos sin necesidad de acudir a clases presenciales, a tu ritmo y desde cualquier lugar, lo que te da la ventaja de conseguir los objetivos que te planteas de acuerdo a tu capacidad y el tiempo del que dispongas.

El curso se divide en 6 módulos, cada módulo dispone de una serie de temas que cuentan con cuestionarios de autoevaluación a través de los cuales el alumnado puede comprobar los resultados de su aprendizaje de acuerdo al avance que va desarrollando en el curso.

Además, cada Módulo cuenta con un examen.

Los contenidos se agrupan en los siguientes módulos profesionales:

MÓDULO 1: ESTRUCTURA DEL MERCADO TURÍSTICO

- **Tema 1.** Contextualización del turismo.
- **Tema 2.** Identificación de las tipologías turísticas.
- **Tema 3.** Análisis de la oferta turística.
- **Tema 4.** Caracterización de la demanda turística.

Examen de **Evaluación nº 1**

MÓDULO 2: DIRECCIÓN DE HOTELES

- **Tema 1.** Coordinación del área de alojamiento.
- **Tema 2.** Rentabilidad económico-financiera.
- **Tema 3.** Gestión de calidad.
- **Tema 4.** Gestión medioambiental.

Examen de **Evaluación nº 2**

MÓDULO 3: PROTOCOLO, RELACIONES PÚBLICAS Y MARKETING TURÍSTICO

- **Tema 1.** Aplicación del protocolo institucional.
- **Tema 2.** Aplicación del protocolo empresarial.
- **Tema 3.** Aplicación de los fundamentos y los elementos de las relaciones públicas en el ámbito turístico.
- **Tema 4.** La comunicación con los clientes.
- **Tema 5.** Desarrollo y gestión de la atención al cliente.
- **Tema 6.** Marketing turístico.

Examen de **Evaluación nº 3**

MÓDULO 4: RECURSOS HUMANOS EN EL ESTABLECIMIENTO HOTELERO

- **Tema 1.** Introducción a los recursos humanos en el alojamiento.
- **Tema 2.** Análisis, descripción y valoración de puestos de trabajo.
- **Tema 3.** Reclutamiento y selección de personal.
- **Tema 4.** Normativa laboral y de organización de relaciones laborales.
- **Tema 5.** La formación.
- **Tema 6.** Recursos Humanos aplicados a alojamientos turísticos.

Anexo: IV Acuerdo Laboral Sector Hostelería

Examen de **Evaluación nº 4**

MÓDULO 5: GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PISOS

- **Tema 1.** Organización del departamento de pisos en alojamientos.

- **Tema 2.** Supervisión y puesta a punto de las unidades de alojamiento y zonas comunes.
- **Tema 3.** Organización y funcionamiento de lavandería y lencería.
- **Tema 4.** Supervisión de la decoración y ambientación del área de alojamiento y zonas comunes.

Examen de **Evaluación nº 5**

MÓDULO 6: RECEPCIÓN Y RESERVAS

- **Tema 1.** Supervisión y prestación del servicio de recepción en alojamientos.
- **Tema 2.** Optimización de la ocupación del establecimiento.
- **Tema 3.** La comunicación y la atención al cliente en hostelería y turismo.
- **Tema 4.** Control de los sistemas de seguridad.

Examen de **Evaluación nº 6**

ANEXOS

Guía Didáctica

ACREDITACIÓN Y DIPLOMA

“Dirección y Gestión de Hoteles”