



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Especialista en Dirección Hotelera: Operaciones y Procesos





Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Somos Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA
EDTECH
Group

5 | Metodología
LXP

6 | Razones por
las que
elegir
Euroinnova

7 | Financiación
y Becas

8 | Métodos de
pago

9 | Programa
Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

SOMOS EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiandes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminetemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de
19
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

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,
Elige Euroinnova



QS, sello de excelencia académica
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

RANKINGS DE EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

BY EDUCA EDTECH

Euroinnova 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



Ver en la web

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.



Programas
PROPIOS
UNIVERSITARIOS
OFICIALES

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

3. Nuestra Metodología



100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

FINANCIACIÓN Y BECAS

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

25% Beca
ALUMNI

20% Beca
DESEMPLEO

15% Beca
EMPRENDE

15% Beca
RECOMIENDA

15% Beca
GRUPO

20% Beca
**FAMILIA
NUMEROSA**

20% Beca
**DIVERSIDAD
FUNCIONAL**

20% Beca
**PARA PROFESIONALES,
SANITARIOS,
COLEGIADOS/AS**



[Solicitar información](#)

MÉTODOS DE PAGO

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Especialista en Dirección Hotelera: Operaciones y Procesos



DURACIÓN
360 horas



MODALIDAD
ONLINE



ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO

Titulación

TITULACIÓN expedida por EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION, miembro de la AEEN (Asociación Española de Escuelas de Negocios) y reconocido con la excelencia académica en educación online por QS World University Rankings

Advertencia: Este documento es una copia impresa de un documento digital. No se permite su uso para fines de lucro o para la explotación económica. Se prohíbe la reproducción total o parcial sin el consentimiento escrito de Euroinnova International Online Education.



EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

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 Euroinnova International Online Education.
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).

NOMBRE ALUMNO/A
Firma del Alumno/a

NOMBRE DE ÁREA MANAGER
La Dirección Académica





Con Excmo. Consejo. Competencia Profesional del Consejo Económico y Social de la UNED (CCESE). Resolución 1045.

Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Descripción

Si se dedica al ámbito de la hostelería o desearía hacerlo y quiere conocer los aspectos fundamentales sobre la dirección hotelera y las operaciones y procesos adecuados este es su momento, con el Curso de Especialista en Dirección Hotelera: Operaciones y Procesos podrá adquirir las técnicas necesarias para desempeñar esta función con éxito. En el sector del turismo es muy importante que la oferta hotelera sea de calidad y fiable, ya que los turistas le dan mucha importancia al alojamiento y al trato que reciben. Por ello gracias a la realización de este Curso en Dirección Hotelera: Operaciones y Procesos conocerá los factores esenciales sobre la dirección de un hotel y los conocimientos oportunos para hacerlo de la mejor forma posible.

Objetivos

Gracias a este Curso Especialista en Dirección Hotelera: Operaciones y Procesos el alumno alcanzará los siguientes objetivos establecidos: - Conocer el sector hotelero en España. - Aprender las funciones del personal del departamento de reservas. - Conocer la organización del departamento de alimentos y bebidas. - Aprender las principales funciones del departamento de mantenimiento. - Conocer los factores a tener en cuenta en el diseño de programas de animación turística.

A quién va dirigido

El Curso en Dirección Hotelera: Operaciones y Procesos está dirigido a todos aquellos profesionales del sector de la hostelería que deseen seguir formándose, así como a cualquier persona interesada en adquirir conocimientos sobre las operaciones y procesos oportunas para la dirección hotelera.

Para qué te prepara

Este Curso en Dirección Hotelera: Operaciones y Procesos le prepara para desenvolverse de manera profesional en el sector de la hostelería, más específicamente en la dirección hotelera gracias a la adquisición de las operaciones y procesos a llevar a cabo en este entorno.

Salidas laborales

Este Curso Especialista en Dirección Hotelera aumentará tu formación en el ámbito del turismo permitiendo orientar tu futuro laboral hacia establecimientos hoteleros, así como hacia altos directivos de empresas hoteleras.

TEMARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL TURISMO Y LA HOSTELERÍA

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

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 4. ORGANIZACIÓN DEL HOTEL EN DEPARTAMENTOS

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 5. EL DEPARTAMENTO DE RESERVAS

1. Tareas a desempeñar en el departamento de reservas del hotel
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 una reserva
4. Programas informáticos para las reservas
 1. - Aplicaciones informáticas de gestión de recepción y reservas
 2. - Plannings de reservas mediante aplicaciones informáticas
 3. - Medios de pago en Internet
5. Overbooking

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN Y MOSTRADOR

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, transferistas y animadores
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
 2. - El personal del departamento de pisos
 3. - Relaciones con los demás departamentos del hotel
 4. - Información del departamento
2. La Gobernanta
 1. - Trabajo desempeñado por la Gobernanta
 2. - Objetivos que debe cumplir en la realización de su trabajo
 3. - Cualidades que debe tener una persona para desempeñar el puesto de Gobernanta
 4. - Funciones desempeñadas por la Gobernanta
3. La camarera de pisos
 1. - Funciones desempeñadas por la camarera de pisos
 2. - Presentación personal
 3. - Deontología profesional
 4. - Duración de la jornada laboral de la camarera de pisos

UNIDAD DIDÁCTICA 9. EL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

1. Organización del departamento de alimentos y bebidas
 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 departamento
3. El servicio de restaurante del hotel

UNIDAD DIDÁCTICA 10. EL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

1. Aspectos generales del departamento de mantenimiento del hotel
 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 CONTABLES DEL HOTEL

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
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 principal

UNIDAD DIDÁCTICA 12. ANÁLISIS CONTABLE DEL HOTEL

1. Análisis del balance y determinación de su equilibrio a corto y largo plazo
2. Introducción y estudio del análisis patrimonial, financiero y económico
3. Definición y clases de costes
 1. - Costes directos e indirectos
 2. - Costes estándar y costes históricos
 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 PRESUPUESTOS DEL HOTEL

- 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
 - 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 administración
 - 4. - Control del presupuesto de inversiones
 - 5. - Control de tesorería
- 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 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
 1. - El Marketing operacional
 2. - El marketing mix
 3. - Peculiaridades de dichas variables en el diseño y comercialización de productos turísticos locales
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
 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 EN EL HOTEL

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
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 actitudes
 6. - Directrices para la dirección de las actividades de animación
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 TRABAJO

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

UNIDAD DIDÁCTICA 18.PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

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 cargas
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

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

Telefonos de contacto

España		+34 900 831 200	Argentina		54-(11)52391339
Bolivia		+591 50154035	Estados Unidos		1-(2)022220068
Chile		56-(2)25652888	Guatemala		+502 22681261
Colombia		+57 601 50885563	Mexico		+52-(55)11689600
Costa Rica		+506 40014497	Panamá		+507 8355891
Ecuador		+593 24016142	Perú		+51 1 17075761
El Salvador		+503 21130481	República Dominicana		+1 8299463963

!Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 formacion@euroinnova.com

 www.euroinnova.com

Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!

España     
Latino America  
Reública Dominicana  

Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



By
EDUCA EDTECH
Group