



Procesos de gestión de departamento del área de alojamiento

REF: K444
HORAS: 60 horas lectivas
HORAS: 10 horas practicas

OBJETIVOS

El objetivo principal del presente curso se fundamenta en la necesidad en el área de alojamiento del conocimiento del mercado, la comercialización y el marketing, la estrategia empresarial, el control económico-financiero, las nuevas tecnologías de la información y el control de la calidad en las operaciones de los servicios desarrollados en las empresas del sector.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PROCESOS DE GESTIÓN DE DEPARTAMENTO DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

El objetivo principal del presente curso se fundamenta en la necesidad en el área de alojamiento del conocimiento del mercado, la comercialización y el marketing, la estrategia empresarial, el control económico-financiero, las nuevas tecnologías de la información y el control de la calidad en las operaciones de los servicios desarrollados en las empresas del sector.

Introducción

Describe qué es un certificado de profesionalidad e identifica la unidad formativa correspondiente al curso. Se trata de la unidad Procesos de gestión de departamento del área de alojamiento (UF0048) del certificado de profesionalidad Recepción en alojamientos (HOTA0308). Contenido: 1. Certificado de profesionalidad. 2. Procesos de gestión de departamento del área de alojamiento.

La planificación en la empresa y entidades de alojamiento

En este primer punto vamos a analizar todo lo relativo al proceso de planificación llevado a cabo en las empresas que prestan servicios de alojamiento viendo los pasos que se deben seguir desde que se fijan los objetivos que se desean alcanzar hasta que se evalúan los resultados de la aplicación de los diferentes sistemas. Contenido: 1. Introducción. 2. La planificación en el proceso de administración. 3. Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos. 4. Pasos lógicos del proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios en las distintas empresas y entidades del subsector. 5. Revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas empresas. 6. Caso práctico.

Gestión y control presupuestarios en las áreas de alojamiento

A lo largo de esta lección analizaremos la gestión presupuestaria partiendo de lo que significa dicho concepto hasta como podemos evaluarlo y controlarlo generando diferentes presupuestos. Contenido: 1. Introducción. 2. La gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control. 3. La gestión presupuestaria. Presupuestos y control. 4. Concepto y propósito de los presupuestos. Justificación. 5. Definición de ciclo presupuestario. 6. Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos más característicos para las áreas de alojamiento. 7. Caso práctico.



Estructura financiera de las empresas y áreas de alojamiento

Esta lección va a analizar la estructura financiera propia de las empresas que prestan servicios de alojamiento, analizando las fuentes de financiación, los recursos de los que dispone la empresa y los diferentes métodos de evaluación de inversiones. Contenido: 1. Introducción. 2. ¿Cómo podemos definir el término de estructura financiera? 3. Identificación y caracterización de fuentes de financiación. 4. Financiación mediante capital y reservas también llamada autofinanciación. 5. Financiación mediante subvenciones. 6. Financiación mediante deuda. 7. Caso práctico.

Recursos propios y ajenos

Esta lección va a analizar la estructura financiera propia de las empresas que prestan servicios de alojamiento, analizando las fuentes de financiación, los recursos de los que dispone la empresa y los diferentes métodos de evaluación de inversiones, de forma más detallada que en la lección anterior. Contenido: 1. Introducción. 2. Recursos propios. 3. Recursos ajenos. 4. Relación óptima entre recursos propios y ajenos. 5. Ventajas y desventajas de los principales métodos para evaluar inversiones según cada tipo de alojamiento. Aplicaciones informáticas. 6. Otros métodos para evaluar inversiones. 7. Caso práctico.

Evaluación de costes, productividad y análisis económico para áreas de alojamiento

En el desarrollo de este punto vamos a analizar el concepto de la cuenta de resultados a partir del cual veremos los diferentes tipos de costes y sus cálculos, así como los diferentes métodos que nos permiten desde la imputación de consumos hasta su evaluación. Contenido: 1. Introducción. 2. Técnicas de gestión. 3. Estructura de la cuenta de resultados en las áreas de alojamiento. 4. Tipos y cálculo de costes. 5. Caso práctico.

Aplicación de métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos

En esta lección se estudiará la aplicación de métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos. Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad, utilizando herramientas informáticas. Contenido: 1. Introducción. 2. Identificación de los costes. 3. Imputación de los consumos. 4. Control de los consumos. 5. Evaluación de consumos. 6. Utilización de herramientas informáticas. 7. Identificación de parámetros establecidos para evaluar: Ratios y porcentajes. Márgenes de beneficio y rentabilidad.

Normativa y clasificación en los establecimientos de alojamiento

Esta lección enuncia la normativa específica para las empresas que prestan servicio de alojamiento. Además se realiza una clasificación en los establecimientos de alojamiento. Contenido: 1. Introducción. 2. Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de alojamiento. 3. Tipología y clasificación de los establecimientos de alojamiento. 4. Clasificación cualitativa de las empresas hoteleras. 5. Caso práctico.

La organización en los establecimientos de alojamiento

En esta lección analizaremos los tipos de empresas de alojamiento con las que nos podemos encontrar, diferenciando su naturaleza, propósito, estructura y organización. Contenido: 1. Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales. 2. Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de alojamiento: ventajas e inconvenientes. 3. Estructuras y relaciones departamentales y externas características de los distintos tipos de alojamientos. Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área de alojamiento y distribución de funciones. 4. Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área de alojamiento y distribución de funciones. 5. Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se



generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales. 6. Definición de puestos de trabajo y selección de personal en las áreas de alojamiento. Principales métodos para la selección de trabajadores semi-cualificados y cualificados en tales áreas. 7. Caso práctico.

La función de integración de personal en los departamentos de pisos y recepción

En las empresas de alojamiento un factor clave y de mucha importancia es su equipo humano en cuanto a que constituye la imagen que el cliente se lleva de la empresa, en este punto analizaremos como debe de tratarse correctamente a este equipo humano para el beneficio de la empresa.

Contenido: 1. Introducción. 2. Definición y objetivos. 3. Relación con la función de organización. 4. Manuales de operaciones de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y redacción. 5. Programas de formación para personal dependiente de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y propuestas razonadas. 6. Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones. 7. Caso práctico.

La dirección de personal en el área de alojamiento

En esta lección analizaremos como debe de tratarse correctamente a este equipo humano para el beneficio de la empresa. Contenido: 1. Introducción. 2. La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones. 3. Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones. 4. Solución de problemas y toma de decisiones. 5. El liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones. 6. Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo. 7. La motivación en el entorno laboral.

Aplicaciones informáticas específicas para la administración de áreas de alojamientos

En esta última lección analizaremos las características y tipos de herramientas informáticas que existen en el mercado a disposición de las empresas hoteleras con tal de facilitarles su gestión.

Contenido: 1. Introducción. 2. Tipos y comparación. 3. Programas a medida y oferta estándar del mercado. 4. Utilización. 5. Caso práctico.