

---

## PROGRAMA FORMATIVO

# PROCESOS DE GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

Código: 4956

➤ **Modalidad: Distancia**

➤ **Duración: 80 horas**

➤ **Objetivos:**

- Analizar la función y el proceso de planificación empresarial y definir planes que resulten adecuados para áreas y departamentos de alojamiento.
- Analizar la gestión y control presupuestarios en el marco de las áreas de alojamiento de establecimientos turísticos y no turísticos, identificar costes y elaborar presupuestos económicos que permitan establecer programas de actuación.
- Analizar estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de alojamiento y su entorno de relaciones internas y externas, justificando estructuras organizativas y tipo de relaciones adecuadas a cada tipo de establecimiento.
- Analizar los métodos para la definición de puestos de trabajo y selección de personal apropiados para áreas y departamentos de alojamiento, comparándolos críticamente.
- Analizar y utilizar técnicas de dirección de personal aplicables en departamentos del área de alojamiento.
- Analizar y utilizar las aplicaciones informáticas de gestión de las áreas de alojamiento.

➤ **Contenidos:**

### La planificación en las empresas y entidades de alojamiento

La planificación en el proceso de administración.

Principales tipos de planes. Objetivos, estrategias y políticas. Relación entre ellos.

Pasos lógicos del proceso de planificación.

Revisión periódica de los planes.

### Gestión y control presupuestarios en las áreas de alojamiento

La gestión presupuestaria en función de sus etapas: previsión, presupuesto y control.

Concepto y propósito de los presupuestos. Justificación.

El ciclo presupuestario. Análisis de desviaciones.

Diferenciación y elaboración de tipos de presupuestos más característicos de las áreas de alojamiento.

Presupuestos de Capital. Presupuestos de Explotación. Métodos de fijación de precios. El *Yield Management*.

El *Uniform system of accounts*.

### Estructura financiera de las empresas y áreas de alojamiento

Identificación y caracterización de fuentes de financiación. Recursos propios. Recursos ajenos a corto y largo plazo.

Relación óptima entre recursos propios y ajenos.

Principales métodos para evaluar inversiones. Pay-back, VAN y TIR. Ventajas y desventajas. Aplicaciones informáticas.

## **PROGRAMA FORMATIVO**

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

Estructura de la cuenta de resultados.

Tipos y cálculo de costes.

Métodos para la imputación, control y evaluación de consumos.

Cálculo y análisis de la productividad y el punto muerto de explotación. Aplicaciones informáticas.

Parámetros para evaluar. Ratios y porcentajes. Márgenes de beneficio. Análisis de la rentabilidad.

### La organización en los establecimientos de alojamiento

Normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de alojamiento.

Tipología y clasificación de establecimientos de alojamiento.

Naturaleza y propósito de la organización. Relación con otras funciones gerenciales.

Patrones básicos de departamentalización.

Relaciones departamentales y externas.

Objetivos y funciones de cada departamento del área de alojamiento.

Circuitos, tipos de información y documentos externos e internos.

Definición de puestos y selección de personal.

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

Definición y objetivos.

Relación con la función de organización.

Manuales de operaciones de pisos y recepción.

Programas de formación para personal de los departamentos de pisos y recepción.

Técnicas de comunicación y motivación en la integración de personal.

### La Dirección de personal en el área de alojamiento

La comunicación en las organizaciones de trabajo.

Negociación en el entorno laboral.

Solución de problemas y toma de decisiones.

El liderazgo en las organizaciones.

Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.

La motivación en el entorno laboral.

### Aplicaciones informáticas específicas de administración de las áreas de alojamiento

Tipos y comparación.

Programas a medida y oferta estándar del mercado.

Utilización.