

Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo. HOTA0308 - Recepción en alojamientos

Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo. HOTA0308 - Recepción en alojamientos

Duración: 70 horas

Precio: 420 euros.

Modalidad: A distancia

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.

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2026

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.



© icaformación2026

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

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.

© icaformación2026

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.

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.

© icaformación2026

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

© icaformación2026

Tipos y comparación.

Programas a medida y oferta estándar del mercado.

Utilización.

© icaformación2026