



## PROCESOS DE GESTIÓN DE DEPARTAMENTO DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

### OBJETIVOS

Conocer técnicas para el 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.

### CONTENIDOS

#### Procesos de gestión de departamento del área de alojamiento

##### Introducción

1. Procesos de gestión de departamento del área de alojamiento.

##### La planificación en la empresa y entidades de alojamiento

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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