

## DIPLOMA EN GESTIÓN HOTELERA

### PERFIL DEL ALUMNO

Dirigido a jóvenes desempleados cuyo objetivo sea dirigir y gestionar un establecimiento hotelero.

### REQUISITOS DE ACCESO

Alumnos titulados de escuelas consorcio del área de hostelería y turismo, ciclo formativo de grado superior de formación profesional (módulos de hostelería y turismo), técnico en empresas y actividades turísticas (T.E.A.T.), licenciados y diplomados en general.

Edad mínima requerida: **21 años**

### DURACIÓN

Horas teórico - prácticas: 1515

Horas prácticas: 810

Horas totales: 2325

### OBJETIVOS

- Tener un conocimiento profundo de la estructura de la oferta turística actual así como sus antecedentes y tendencias.
- Gestionar la planificación y desarrollo de los recursos humanos, resaltando su importancia tanto en la empresa en general como en un hotel en particular.
- Dominar los principios y herramientas del marketing y su aplicación estratégica para aumentar el conocimiento de la oferta y comercializarla de manera efectiva.
- Dar a conocer la importancia de una correcta gestión de la calidad, así como dominar la creación y gestión de actividades complementarias para mejorar el servicio ofertado al cliente.
- Controlar los instrumentos básicos para una adecuada administración y gestión financiera de un hotel.
- Dominar en profundidad las herramientas de trabajo de los departamentos de recepción, reservas y pisos así como las técnicas e instrumentos del área de restauración para alcanzar el máximo nivel de calidad y rentabilidad.
- Conocer los métodos de trabajo y protocolos de actuación de los servicios técnicos existentes en un hotel.
- Aplicar las nuevas tecnologías como herramientas de gestión estratégica en todos los departamentos del hotel.

## CONTENIDOS

- Actores clave de la actividad turística
- Gestión de los recursos humanos
- Gestión económico-financiera
- Marketing y dirección comercial
- Yield management
- Protocolo y organización de eventos
- Excelencia en el servicio y fidelización del cliente
- Legislación turística
- Gestión del alojamiento
- Gestión de productos y servicios complementarios: Spa, Campos de Golf, otros.
- Gestión de alimentos y bebidas
- Técnicas de cocina
- Técnicas de servicio
- HACCP (Higiene alimentaria, análisis de riesgos y control de puntos críticos)
- Mantenimiento de instalaciones hoteleras
- Gestión de la calidad en hostelería
- Habilidades directiva
- Nuevas tecnologías aplicadas
- PMS
- Inglés
- Alemán
- Orientación profesional y desarrollo personal