

## **ONV11405 Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento (70 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 la función gerencial de integración de personal como instrumento para la debida adaptación del personal dependiente a los requerimientos profesionales que se derivan de la estructura organizativa y de cada puesto de trabajo de los departamentos de pisos y recepción. Analizar y utilizar técnicas de dirección de personal aplicables en departamentos del área de alojamiento.

### **Índice:**

1. La planificación en las empresas y entidades de alojamiento  
1.1 La planificación en el proceso de administración.  
1.2 Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos.  
1.3 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.  
1.4 Revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas empresas.  
2. Gestión y control presupuestarios en las áreas de alojamiento  
2.1 La gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control.  
2.2 Concepto y propósito de los presupuestos. Justificación.  
2.3 Definición de ciclo presupuestario.  
2.4 Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos más característicos para las áreas de alojamiento.  
3. Estructura financiera de las empresas y áreas de alojamiento  
3.1 Identificación y caracterización de fuentes de financiación.  
3.2 Relación óptima entre recursos propios y ajenos.  
3.3 Ventajas y desventajas de los principales métodos para evaluar inversiones según cada tipo de alojamiento. Aplicaciones informáticas.  
4. Evaluación de costes, productividad y análisis económico para áreas de alojamiento  
4.1 Estructura de la cuenta de resultados en las áreas de alojamiento.  
4.2 Tipos y cálculo de costes.  
4.3 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.  
4.4 Identificación de parámetros establecidos para evaluar: Ratios y porcentajes. Márgenes de beneficio y rentabilidad.  
5. La organización en los establecimientos de alojamiento  
5.1 Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de establecimientos de alojamiento.  
5.2 Tipología y clasificación de los establecimientos de alojamiento.  
5.3 Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales.  
5.4 Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de alojamiento: ventajas e inconvenientes.  
5.5 Estructuras y relaciones departamentales y externas características de los distintos tipos de alojamientos.  
5.6 Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área de alojamiento y distribución de funciones.  
5.7 Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.  
5.8 Definición de puestos de trabajo y selección de personal en las áreas de

## **ONV11405 Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento (70 horas)**

alojamiento: Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores semicualificados y cualificados de tales áreas. Principales métodos para la selección de trabajadores semicualificados y cualificados en tales áreas.6. La función de integración de personal en los departamentos de pisos y recepción6.1 Definición y objetivos.6.2 Relación con la función de organización.6.3 Manuales de operaciones de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y redacción.6.4 Programas de formación para personal dependiente de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y propuestas razonadas.6.5 Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones.7. La dirección de personal en el área de alojamiento7.1 La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones.7.2 Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones.7.3 Solución de problemas y toma de decisiones.7.4 El liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones.7.5 Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.7.6 La motivación en el entorno laboral.8. Aplicaciones informáticas específicas para la administración de áreas de alojamiento8.1 Tipos y comparación.8.2 Programas a medida y oferta estándar del mercado.8.3 Utilización.