



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

**Especialista en Dirección Hotelera: Operaciones y Procesos + Titulación  
Universitaria de Dirección de Restaurantes (Doble Titulación con 5 Créditos  
ECTS)**





Elige aprender en la escuela  
**líder en formación online**

# ÍNDICE

1 | Somos Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA EDTECH Group

5 | Metodología LXP

6 | Razones por las que elegir Euroinnova

7 | Financiación y Becas

8 | Métodos de pago

9 | Programa Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

## SOMOS EUROINNOVA

---

**Euroinnova International Online Education** inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiantes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de

**19**

años de  
experiencia

Más de

**300k**

estudiantes  
formados

Hasta un

**98%**

tasa  
empleabilidad

Hasta un

**100%**

de financiación

Hasta un

**50%**

de los estudiantes  
repite

Hasta un

**25%**

de estudiantes  
internacionales

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION





Desde donde quieras y como quieras,  
**Elige Euroinnova**





**QS, sello de excelencia académica**  
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

## RANKINGS DE EUROINNOVA

---

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



## BY EDUCA EDTECH

---

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



### ONLINE EDUCATION

---



Ver en la web

# METODOLOGÍA LXP

---

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



## 1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



## 2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



## 3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



## 4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



## 5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



## 6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.





Programas  
**PROPIOS**  
**UNIVERSITARIOS**  
**OFICIALES**



## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

### 1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

### 2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

### 3. Nuestra Metodología



#### 100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



#### APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



#### EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



#### NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



## 4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



## 5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



## 6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

## FINANCIACIÓN Y BECAS

---

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

**25%** Beca  
ALUMNI

**20%** Beca  
DESEMPLEO

**15%** Beca  
EMPRENDE

**15%** Beca  
RECOMIENDA

**15%** Beca  
GRUPO

**20%** Beca  
FAMILIA  
NUMEROSA

**20%** Beca  
DIVERSIDAD  
FUNCIONAL

**20%** Beca  
PARA PROFESIONALES,  
SANITARIOS,  
COLEGIADOS/AS



[Solicitar información](#)

## MÉTODOS DE PAGO

---

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## Especialista en Dirección Hotelera: Operaciones y Procesos + Titulación Universitaria de Dirección de Restaurantes (Doble Titulación con 5 Créditos ECTS)



**DURACIÓN**  
485 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO  
PERSONALIZADO**



**CREDITOS**  
5 ECTS

### Titulación

---

Doble Titulación: - Titulación de Especialista en Dirección Hotelera: Operaciones y Procesos expedida por EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION, miembro de la AEEN (Asociación Española de Escuelas de Negocios) y reconocido con la excelencia académica en educación online por QS World University Rankings - Titulación Universitaria en Dirección de Restaurantes con 5 Créditos Universitarios ECTS. Formación Continua baremable en bolsas de trabajo y concursos oposición de la Administración Pública.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION





## A quién va dirigido

---

Este Curso de Especialista en Dirección Hotelera: Operaciones y Procesos + Curso Universitario de Dirección de Restaurantes está dirigido a profesionales del entorno que quieran especializarse en la dirección de restaurantes u hoteles, así como a personas que deseen especializarse en este ámbito.

## Para qué te prepara

---

El presente Curso de Especialista en Dirección Hotelera: Operaciones y Procesos + Curso Universitario de Dirección de Restaurantes le prepara para desarrollarle profesionalmente en el ámbito de los restaurantes y hoteles y desempeñar funciones propias de puestos con niveles de responsabilidad directiva.

## Salidas laborales

---

Jefe de restauración / Gerente de restaurantes / Establecimientos hoteleros / Empresas de hostelería / Altos directivos de empresas hoteleras.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## TEMARIO

---

### PARTE 1. DIRECCIÓN HOTELERA: OPERACIONES Y PROCESOS

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL TURISMO Y LA HOSTELERÍA

1. El turismo
  1. - Historia y evolución del turismo
  2. - Concepto de turismo y definiciones relacionadas
  3. - Tipos de turismo
2. Los productos turísticos
  1. - Definición
  2. - Tipos de productos turísticos
3. El alojamiento
4. El transporte como componente del producto turístico

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL HOTEL

1. Clasificación de los hoteles y principales características
  1. - Criterios de clasificación
  2. - Clasificación de los Hoteles por estrellas
2. Unidades de alojamiento y modalidades de estancia
  1. - Unidades de alojamiento
  2. - Modalidades de estancia
3. Tarifas
  1. - Factores que condicionan las tarifas
  2. - Extras que se pueden aplicar en las tarifas
  3. - Tarifas especiales

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE DIRECCIÓN EN EL HOTEL

1. Características de la Dirección
  1. - Unidad de mando
  2. - Delegación
2. Tipos de Dirección
  1. - Global
  2. - Departamental
  3. - Operacional
3. Ciclo de la Dirección
  1. - Planificación y toma de decisiones
  2. - Integración
  3. - Trabajo en equipo
  4. - Evaluación del desempeño
  5. - Retribución
  6. - Motivación
4. Formación interna y continua de los trabajadores
  1. - Análisis de las necesidades

2. - Ventajas de la formación
5. Sistemas de incentivos para el personal
  1. - Programas de pagos de incentivos
  2. - Reducción de la rotación de personal
  3. - Ayuda a la formación
  4. - Conciliación
  5. - Seguridad laboral

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. ORGANIZACIÓN DEL HOTEL EN DEPARTAMENTOS

1. Descripción de una organización eficaz
  1. - Especialización del trabajo
  2. - Departamentalización
  3. - Cadena de mando
  4. - Extensión del tramo de control
  5. - Centralización y descentralización
  6. - Formalización
2. Tipos de estructuras organizativas
  1. - Estructura Lineal
  2. - Estructura Funcional
  3. - Estructura Línea y Staff
  4. - Estructura en Comité
  5. - Estructura Matricial
3. Organigrama
  1. - Definición y características
  2. - Tipos
  3. - Organización del trabajo
4. Relaciones con otros departamentos
  1. - Relación interdepartamental y sistema de comunicación interna
5. Análisis de ventajas y desventajas de las estructuras organizativas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL DEPARTAMENTO DE RESERVAS

1. Tareas a desempeñar en el departamento de reservas del hotel
2. Tipos de reservas
  1. - A través de una agencia de viajes
  2. - A través de las centrales de reservas
  3. - A través de Internet
  4. - A través de GDS (Global Distribution Systems)
  5. - A través de Tour Operadores
  6. - A través de Talonarios bono
3. Procedimientos a seguir
  1. - Recepción
  2. - Aceptación
  3. - Confirmación de una reserva
  4. - Procedimiento de cancelación y modificación de una reserva
4. Programas informáticos para las reservas
  1. - Aplicaciones informáticas de gestión de recepción y reservas
  2. - Plannings de reservas mediante aplicaciones informáticas



3. - Medios de pago en Internet
5. Overbooking

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN Y MOSTRADOR

1. Funciones del departamento de recepción y mostrador
  1. - Distribución de horarios de la plantilla del departamento
  2. - Relación con otros departamentos del hotel
2. El rack de habitaciones
3. El ciclo del cliente
  1. - El check in
  2. - Check out
4. Libro de entradas y salidas de huéspedes
  1. - Los no show
  2. - Day used y day pass
  3. - Control y coincidencias de resultados

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. CONSERJERÍA

1. El departamento de conserjería del hotel
  1. - Funciones a desarrollar en el departamento
  2. - Relaciones con informadores turísticos, transferistas y animadores
2. El personal del departamento de conserjería

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. EL DEPARTAMENTO DE PISOS

1. Aspectos generales del departamento de pisos del hotel
  1. - Funciones y competencias del departamento de pisos
  2. - El personal del departamento de pisos
  3. - Relaciones con los demás departamentos del hotel
  4. - Información del departamento
2. La Gobernanta
  1. - Trabajo desempeñado por la Gobernanta
  2. - Objetivos que debe cumplir en la realización de su trabajo
  3. - Cualidades que debe tener una persona para desempeñar el puesto de Gobernanta
  4. - Funciones desempeñadas por la Gobernanta
3. La camarera de pisos
  1. - Funciones desempeñadas por la camarera de pisos
  2. - Presentación personal
  3. - Deontología profesional
  4. - Duración de la jornada laboral de la camarera de pisos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. EL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

1. Organización del departamento de alimentos y bebidas
  1. - Subdepartamento de economato y bodega
  2. - Subdepartamento de cocina
  3. - Relaciones con otros departamentos del hotel
2. Funciones a desarrollar por el personal del departamento

3. El servicio de restaurante del hotel

UNIDAD DIDÁCTICA 10.EL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

1. Aspectos generales del departamento de mantenimiento del hotel
  1. - Funciones del departamento
  2. - Documentos utilizados en el departamento
2. Normas que regulan el servicio de mantenimiento
3. La sostenibilidad en los hoteles
4. La accesibilidad al hotel

UNIDAD DIDÁCTICA 11.OPERACIONES Y CUENTAS CONTABLES DEL HOTEL

1. Objetivo de la contabilidad
  1. - Balance de Situación
  2. - Cuenta de Pérdidas y Ganancias
  3. - La Memoria
  4. - Estado contable del patrimonio neto
2. Componentes del patrimonio neto del hotel
  1. - Bienes
  2. - Derechos
  3. - Obligaciones
3. Plan económico-financiero de un hotel
  1. - Activo fijo
  2. - Activo circulante
4. Libros de contabilidad
  1. - Obligatorios. Libro Diario
  2. - Libro de inventarios y cuentas anuales
5. Proceso administrativo de las compras
  1. - Las peticiones departamentales
  2. - Solicitudes de compra
  3. - Libro de registro de entrada de mercancías
  4. - El albarán
  5. - Las fichas de existencias o de inventario teórico
  6. - La factura
6. Operaciones relacionadas con el control contable
  1. - Circuito de registración y control de proveedores
  2. - Circuito de registración de Caja y Bancos
  3. - Circuito de registración contable en libros principal

UNIDAD DIDÁCTICA 12.ANÁLISIS CONTABLE DEL HOTEL

1. Análisis del balance y determinación de su equilibrio a corto y largo plazo
2. Introducción y estudio del análisis patrimonial, financiero y económico
3. Definición y clases de costes
  1. - Costes directos e indirectos
  2. - Costes estándar y costes históricos
  3. - Costes fijos y costes variables
4. Cálculo de costes de materias primas

5. Aplicación de métodos de control de consumo
6. Cálculo y estudio del punto muerto
7. Umbral de rentabilidad
  1. - Expansión de las ventas
  2. - Cuota de mercado
  3. - Ventas medias por cliente
  4. - Rotaciones

#### UNIDAD DIDÁCTICA 13. DISEÑO Y GESTIÓN DE PRESUPUESTOS DEL HOTEL

1. Tipos de presupuestos en restauración
  1. - Presupuesto de ventas
  2. - Presupuesto de producción
  3. - Presupuesto de gastos
  4. - Presupuesto financiero
  5. - Presupuesto de tesorería
2. Modelo creación presupuesto operativo
  1. - Ingresos
  2. - Producción
  3. - Gastos de distribución
  4. - Publicidad
  5. - Investigación y desarrollo
  6. - Administración
  7. - Inversiones
  8. - Estados financieros
3. Técnicas de presupuestación
  1. - Rígido
  2. - Flexible
  3. - Por programas
  4. - Base cero
4. Objetivos del presupuesto
  1. - Planificación de las operaciones anuales
  2. - Control de los objetivos presupuestarios
  3. - Evaluación del cumplimiento del presupuesto
5. Control presupuestario
  1. - Control de ingresos
  2. - Control de producción
  3. - Control de los gastos de distribución y de administración
  4. - Control del presupuesto de inversiones
  5. - Control de tesorería
6. Tipos de desviaciones presupuestarias
  1. - Desviación técnica
  2. - Desviación económica

#### UNIDAD DIDÁCTICA 14. EL MARKETING HOTELERO

1. Concepto de Marketing
2. Justificación de la necesidad del marketing en el marco del sector de hostelería y turismo
  1. - Especificidades

3. Marketing directo
  1. - Telemarketing
4. El merchandising
  1. - Elementos de merchandising propios de la distribución turística
  2. - Utilización del merchandising en los hoteles
5. Marketing operacional y Marketing mix en el sector de turismo
  1. - El Marketing operacional
  2. - El marketing mix
  3. - Peculiaridades de dichas variables en el diseño y comercialización de productos turísticos locales
6. Marketing vivencial, sensorial, o experiencial
  1. - Implantación del Marketing Experiencial

#### UNIDAD DIDÁCTICA 15. EL PLAN DE MARKETING

1. Plan de Marketing. Viabilidad y plan de ejecución
  1. - El plan de marketing
2. Características del plan
  1. - La misión y la cultura del hotel
  2. - La elaboración del plan
3. Estructura del plan de marketing en los hoteles
4. Etapas para elaborar un plan de marketing
  1. - Análisis de la situación
  2. - Diagnóstico de la situación
  3. - Definición de los objetivos
  4. - Estrategias
  5. - Planes de acción y presupuestos
  6. - Control del plan

#### UNIDAD DIDÁCTICA 16. LA ANIMACIÓN TURÍSTICA EN EL HOTEL

1. Animación turística
  1. - Concepto de animación turística
  2. - Evolución de la animación turística
  3. - Tipología de la animación turística
2. Departamento de animación turística del hotel
  1. - Estructura del departamento
  2. - Unidad física del departamento
3. El animador turístico y sus funciones
4. Características del animador turístico
  1. - Cuidado de la imagen personal y profesional
  2. - Deontología profesional
  3. - Expresión y comunicación oral
  4. - Pautas de comportamiento
  5. - Métodos de observación y valoración de las actitudes
  6. - Directrices para la dirección de las actividades de animación
5. Habilidades psicológicas del animador turístico
  1. - Motivación
  2. - Concentración

3. - Nivel de activación
4. - Estado emocional
5. - Autoconfianza
6. - Empatía

#### UNIDAD DIDÁCTICA 17.SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. El trabajo y la salud
2. Los riesgos profesionales
3. Factores de riesgo
4. Consecuencias y daños derivados del trabajo
  1. - Accidente de trabajo
  2. - Enfermedad profesional
  3. - Otras patologías derivadas del trabajo
  4. - Repercusiones económicas y de funcionamiento
5. Marco normativo básico en materia de prevención de riesgos laborales

#### UNIDAD DIDÁCTICA 18.PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1. Riesgos en el manejo de herramientas y equipos
2. Riesgos en la manipulación de sistemas e instalaciones
3. Riesgos en el almacenamiento y transporte de cargas
4. Riesgos asociados al medio de trabajo
  1. - Exposición a agentes físicos, químicos o biológicos
  2. - El fuego
5. Riesgos derivados de la carga de trabajo
  1. - La fatiga física
  2. - La fatiga mental
  3. - La insatisfacción laboral
6. La protección de la seguridad y salud de los trabajadores
  1. - La protección colectiva
  2. - La protección individual
7. Primeros auxilios

#### PARTE 2. DIRECCIÓN DE RESTAURANTES

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN DE LOS RESTAURANTES

1. Descripción de una organización eficaz
2. Tipos de estructuras organizativas

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN EN DEPARTAMENTOS

1. Organigrama
2. Relaciones con otros departamentos
3. Análisis de ventajas y desventajas de las estructuras organizativas

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCESOS PARA IDENTIFICACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO Y SELECCIÓN DE PERSONAL



1. Procedimiento para la identificación de puestos de trabajo
2. Procedimientos para la selección de personal

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. NORMATIVA APLICABLE A LOS RECURSOS HUMANOS

1. Contratación
2. Estatuto de los trabajadores
3. Convenios colectivos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. TÉCNICAS DE DIRECCIÓN EN RESTAURANTES

1. Características de la dirección
2. Tipos de dirección
3. Ciclo de la dirección

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL PERSONAL DE RESTAURANTES

1. Formación interna y continua de los trabajadores
2. Sistemas de incentivos para el personal

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. DISEÑO Y GESTIÓN DE PRESUPUESTOS

1. Tipos de presupuestos en restaurantes
2. Técnicas de presupuestación
3. Control presupuestario
4. Tipos de desviaciones presupuestarias

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. PROCESO ADMINISTRATIVO EN RESTAURANTES

1. Proceso de facturación
2. Gestión y control

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. PROCESO CONTABLE EN RESTAURANTES

1. Fuentes de información
2. Clasificación de las fuentes de información rutinaria
3. Clasificación de las fuentes de información no rutinarias

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN RESTAURACIÓN

1. Factores de riesgo
2. Principios de la actividad preventiva
3. Seguridad en la hostelería

## ¿Te ha parecido interesante esta información?

Si aún tienes dudas, nuestro equipo de asesoramiento académico estará encantado de resolverlas.

Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

### Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

¡Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,  
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 900 831 200

 [formacion@euroinnova.com](mailto:formacion@euroinnova.com)

 [www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

### Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By  
**EDUCA EDTECH**  
Group