



**ESIBE** ESCUELA  
IBEROAMERICANA  
DE POSTGRADO



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



# FORMACIÓN ONLINE

## Master en Gestión Hotelera y Turismo



## ESIBE Formación Online

### **SOBRE ESIBE**

ESIBE nace del afán por crear un punto de encuentro entre Europa, en concreto, España y Latinoamérica.

A raíz de este reto, desarrollamos una nueva oferta formativa, marcada por una metodología en línea y unos contenidos de gran calidad que te permitirán obtener los conocimientos que necesitas para especializarte en tu campo.

Además, hemos diseñado para ti un campus con la última tecnología en sistemas e-Learning que recoge todos los materiales que te serán útiles en tu adquisición de nuevas ideas.

Las Titulaciones acreditadas por ESIBE pueden certificarse con la Apostilla de La Haya (Certificación Oficial de Carácter Internacional que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber y, con la garantía de aprender las habilidades y herramientas realmente demandados en el mercado laboral.

Nuestro centro forma parte del grupo educativo Euroinnova, líder en el sector de formación gracias a su contenido de calidad e innovadora metodología con 20 años de trayectoria. ESIBE cuenta con el respaldo de INESEM, reconocida escuela de negocios online y, Euroinnova, centro formativo con más de 300.000 alumnos de los cinco continentes. Además, ESIBE imparte formaciones avaladas por Universidades de prestigio internacional como Universidad Nebrija, Universidad Europea Miguel de Cervantes o Universidad E-Campus.

No somos solo una escuela, somos el lugar ideal donde formarte.

ESIBE se basa en una  
metodología  
completamente a la  
vanguardia educativa

## Master en Gestión Hotelera y Turismo



**DURACIÓN:**

1.500 horas



**MODALIDAD:**

Online



**PRECIO:**

A consultar

(Sujeto a política de becas)

**CENTRO DE FORMACIÓN:**

ESIBE

Escuela Iberoamericana de Postgrado

## Titulación

Titulación de Master en Gestión Hotelera y Turismo con 600 horas expedida por Escuela Iberoamericana de Postgrado - ESIBE

Una vez finalizada la formación, el alumnado recibirá por parte de ESIBE vía correo postal, la titulación que acredita haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, su duración, el nombre y DNI, el nivel de aprovechamiento que acredita la superación de las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de las instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO)



**ESIBE**  
ESCUELA IBEROAMERICANA  
DE POSTGRADO

**ESIBE**  
Escuela Iberoamericana de Postgrado  
Como Escuela de Negocios de Formación Superior de Postgrado  
EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

**NOMBRE DEL ALUMNO/A**  
con número de documento: XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

**Acción Formativa**  
de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de ESIBE  
Y para que surtan los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXX/XXXX-XXXX-XXXXXX

Con un nivel de aprovechamiento (CALIFICACIÓN)  
Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en  
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La dirección académica

Firma de alumno/a

Centro Asociado  
INTERNACIONAL CONFERENCIA  
DE DISTANCIAS EDUCACION  
INTERNATIONAL CONFERENCE  
OF DISTANCE EDUCATION

ISO 9001 ISO 27001 ISO 14001 AENOR

## Descripción

Este Master en Gestión Hotelera y Turismo le ofrece una formación especializada en la materia. Este Curso en Gestión de Hoteles y Alojamientos le ofrece una formación especializada en la materia. Debemos saber que el turismo ha dejado de ser sólo un sector económico, para convertirse en un sistema poliédrico en cuanto a las áreas del conocimiento que debe tratar y abordar con un contenido científico muy desarrollado. Por ello, la formación y educación en turismo, capacitación y especialización en actividades, profesiones y especialidades ha de sostenerse en un rico inventario de conocimientos, prácticas y experiencias a través de el Master en Gestión Hotelera y Turismo, que nos acerca a la gestión de este tipo de establecimientos.

## Objetivos

- Conocer los aspectos más importantes para la gestión de hoteles y alojamientos y sobre la dirección estratégica, el diseño organizacional y la dirección por objetivos en este tipo de establecimientos.
- Gestionar operativamente un hotel y/o alojamiento en su aspectos internos como los procesos de servicio de restauración, los diferentes departamentos, etc.
- Aplicar la gestión administrativa y financiera al hotel y/o alojamiento que se va a dirigir.

## A quién va dirigido

Este Master en Gestión Hotelera y Turismo está dirigido a todos aquellos profesionales de esta rama profesional. Además El Curso en Gestión de Hoteles y Alojamientos está dirigido a todos aquellos profesionales que estén ya desarrollando o quieran desarrollar su carrera profesional en el ámbito del sector de la hostelería y turismo, más concretamente en la Gestión de Hoteles y/o alojamientos.

## Para qué te prepara

Este Master en Gestión Hotelera y Turismo le prepara para conseguir una titulación profesional. El siguiente Curso en Gestión de Hoteles y Alojamientos le prepara para especializarse en aspectos como la gestión hotelera y/o alojamientos, la gestión operativa interna del establecimiento, la dirección y gestión administrativa y financiera y la calidad en hostelería y turismo.

## Salidas Laborales

Hostelería y Turismo

## Materiales Didácticos

El alumn@ recibe un email con las Claves de Acceso al CAMPUS VIRTUAL en el que va a poder acceder a todo el contenido didáctico, así como las evaluaciones, vídeos explicativos, etc. así como a contactar con el tutor en línea quien le va a ir resolviendo cualquier consulta o duda que le vaya surgiendo tanto por email, chat, foros, telefono, etc.

## Formas de Pago

- Tarjeta,
- Paypal

Otros: Otras formas de pago adaptadas a cada país a través de la plataforma de pago Ebanx.

Llama al teléfono

[\(+34\) 958 99 19 19](tel:+34958991919) e

infórmate de los pagos a

plazos sin intereses que hay

disponibles



## Financiación

En ESIBE, tu aprendizaje es lo más importante. Por eso, hemos desarrollado contenidos, así como una plataforma innovadora en sistemas e-Learning con la que trabajarás para adquirir tus nuevos conocimientos con el respaldo de nuestro claustro especializado en la materia. Te proporcionamos nociones imprescindibles para el desarrollo de la actividad de tu ámbito.

Nuestro objetivo es convertirte en un profesional altamente cualificado, capaz de desempeñar las tareas propias de un puesto de responsabilidad en el sector.

## Nuestra Metodología

En ESIBE, tu aprendizaje es lo más importante. Por eso, hemos desarrollado contenidos, así como una plataforma innovadora en sistemas e-Learning con la que trabajarás para adquirir tus nuevos conocimientos con el respaldo de nuestro claustro especializado en la materia. Te proporcionamos nociones imprescindibles para el desarrollo de la actividad de tu ámbito. Nuestro objetivo es convertirte en un profesional altamente cualificado, capaz de desempeñar las tareas propias de un puesto de responsabilidad en el sector.



## Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran comunidad educativa, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.





## Por qué estudiar en ESIBE



### Formación en Línea

Organiza tu propio tiempo.



### Apostilla de la Haya

Certifica tu titulación en países extranjeros.



### Calidad Europea

Formación especializada.



### Contenido Actualizado

Revisamos de forma continua nuestro temario.



### Campus Virtual

Plataforma con los últimos desarrollos del sector



### Amplia Oferta Formativa

Encuentra la formación que se adapta a ti.

## Valores ESIBE



### Compromiso

En ESIBE, nuestros alumnos son lo más importante y, desde que comiences tu formación con nosotros estaremos a tu lado para lograr tu máximo desarrollo profesional y personal.



### Excelencia

Nuestros contenidos son de máxima calidad, ofreciéndote una oportunidad única de formación y crecimiento que te llevará a alcanzar puestos de gran responsabilidad en tu sector.



### Unidad

Juntos, somos mucho más fuertes. Detrás de ESIBE hay un equipo multidisciplinar que suma sus fuerzas para conseguir sinergias que beneficien de forma directa a nuestros alumnos.



### Adaptabilidad

Queremos facilitarte tu aprendizaje, por esto, tú marcarás tu propio ritmo.



### Innovación

ESIBE se sustenta en una cultura con un carácter innovador diferenciado, promoviendo el desarrollo y uso de nuevas tecnologías para el estudio y aprendizaje.



### Flexibilidad

Tú tiempo es valioso para nosotros y, con el fin de que puedas compaginar tu formación, te proporcionamos la flexibilidad que necesitas, pudiendo realizar tu formación en cualquier momento del día.

## Acreditaciones y Reconocimientos



## Temario

# PARTE 1. INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE HOTELES Y ALOJAMIENTOS

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL TURISMO Y LA HOSTELERÍA

- 1.Historia y Evolución del Turismo
- 2.Concepto y Definiciones
- 3.Análisis de la composición del producto turístico en España
- 4.Principales destinos turísticos españoles y sus características
- 5.Destinos turísticos Internacionales
- 6.El mundo de la Hostelería

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL MERCADO TURÍSTICO Y LA DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

- 1.Producto y Características del producto
- 2.La oferta y la demanda del turismo en España
- 3.La distribución turística
- 4.Las centrales de reservas
- 5.Los Sistemas Globales de Distribución GDS
- 6.Análisis de la distribución turística en el mercado nacional e internacional
- 7.Las motivaciones turísticas

8.La distribución del turismo en Internet

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA INTERMEDIACIÓN EN LA RESERVA Y VENTA DE ALOJAMIENTOS**

1.Relaciones entre Agencias de Viajes y empresas de alojamiento

2.Fuentes informativas de la venta de alojamiento

3.Las reservas directas e indirectas

4.Las tarifas y sus condiciones de aplicación

5.Las cadenas hoteleras y las centrales de reserva

6.Los Tour Operadores

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. LEGISLACIÓN GENERAL DEL SECTOR TURÍSTICO**

1.Legislación General del Sector Turístico

2 Ordenación sobre Establecimientos Hoteleros

3.Regulación de precios

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. DEPARTAMENTO DE MOSTRADOR**

1.Funciones en el mostrador

2.La plantilla de la recepción. Distribución de horarios

3.Relaciones Interdepartamentales

4.El Rack de Habitaciones

5.El ciclo del cliente

6.El chek in

7.Protocolos de administración de control y gestión

8.La gestión de grupos

9.El libro de Recepción

10.El chek out

### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y CAJA I. DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA BÁSICA**

1.Los Documentos comerciales y administrativos

2.Documentos justificativos de las operaciones de compra-venta

### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y CAJA II. OPERACIONES BÁSICAS DE COBROS Y PAGOS**

1.Operaciones básicas de cobro y pago

2.Descripción de medios de pago

3.Modelos de documentación de cobro y pago, convencionales o telemáticos

4.Cumplimiento de libros de caja y bancos

5.Impresos correspondientes a los servicios bancarios básicos

6.Gestión de tesorería: Banca online

7.Aplicaciones informáticas

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. DEPARTAMENTO DE CONSERJERÍA**

1.Organización y funciones

2.Documentación, Soportes de información

3.Personal de Conserjería

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. HABILIDADES COMUNICATIVAS EN EL PERSONAL DE RECEPCIÓN**

1.Conceptualización de la Comunicación

2.Elementos constitutivos de la comunicación

3.Teorías de la comunicación según el contexto

4.Obstáculos en la comunicación

5.Tipos de Comunicación

6.Habilidades conversacionales

7.La escucha

8.La empatía

9.La reformulación

10.La Aceptación incondicional

11.La destreza de personalizar

12.La Confrontación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN RECEPCIÓN**

1.Pautas Generales

2.Recepción de visitas

3.El Teléfono

4.Proporcionar información

5.Entrevistas

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 11. CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA**

1.Introducción. La calidad del servicio y Atención al Cliente

2.El Cliente

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 12. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LA HOSTELERÍA**

1.Conceptos básicos en Prevención de Riesgos laborales

2.Descripción y características del Sector de la Hostelería

3.Legislación específica en Prevención de Riesgos Laborales en el Sector

4.Factores de Riesgo y Medidas Preventivas

5.Absentismo, rotación y riesgos psicosociales asociados al sector

6.El acoso psicológico en el trabajo

7.El estrés laboral

## **PARTE 2. DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA DEL HOTEL Y/O ALOJAMIENTO**

### **MÓDULO 1. LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. EMPRESA, ORGANIZACIÓN Y LIDERAZGO**

1.Las PYMES como organizaciones

2.Liderazgo

3.Un nuevo talante en la Dirección

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PLAN DE EMPRESA I. LA ELABORACIÓN DE UN ESTUDIO DE MERCADO**

1.Introducción

2.Utilidad del Plan de Empresa

3.La introducción del Plan de Empresa

4.Descripción del negocio. Productos o servicios

5.Estudio de mercado

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PLAN DE EMPRESA II. PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL EN LA ÁREAS DE GESTIÓN COMERCIAL, MARKETING Y PRODUCCIÓN**

1.Plan de Marketing

2.Plan de Producción

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL PLAN DE EMPRESA III. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA, RR.HH RECURSOS FINANCIEROS**

1.Infraestructura

2.Recursos Humanos

3.Plan Financiero

4.Valoración del Riesgo. Valoración del proyecto

5.Estructura legal. Forma jurídica

### **MÓDULO 2. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANO EN HOTELES Y/O ALOJAMIENTOS**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN DE PLANTILLAS**

1.Introducción

2.Concepto de planificación de Recursos Humanos

- 3.Importancia de la planificación de los Recursos Humanos: ventajas y desventajas
- 4.Objetivos de la planificación de Recursos Humanos
- 5.Requisitos previos a la planificación de Recursos Humanos
- 6.El caso especial de las Pymes
- 7.Modelos de planificación de los Recursos Humanos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA GESTIÓN DE RR EN LA ORGANIZACIÓN. GESTIÓN POR COMPETENCIAS**

- 1.Formación en la empresa. Desarrollo del talento
- 2.Marketing de la formación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

- 1.Introducción
- 2.Comunicación interna
- 3.Herramientas de comunicación
- 4.Plan de comunicación interna
- 5.La comunicación externa
- 6.Cultura empresarial o corporativa
- 7.Clima laboral
- 8.Motivación y satisfacción en el trabajo

### **MÓDULO 3. GESTIÓN LABORAL EN HOTELES Y/O ALOJAMIENTOS**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONTRATOS I. LA RELACIÓN LABORAL**

- 1.El contrato de trabajo: capacidad, forma, período de prueba, duración y sujetos
- 2.Tiempo de trabajo

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONTRATOS II. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN**

- 1.Tipologías y modalidades de contrato de trabajo
- 2.Contratos de trabajo de duración indefinida
- 3.Contratos de trabajo temporales
- 4.Contrato formativo para la obtención de la práctica profesional
- 5.Contrato de formación en alternancia

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL. RÉGIMEN GENERAL**

- 1.Introducción. El Sistema de Seguridad Social
- 2.Regímenes de la Seguridad Social
- 3.Régimen General de la Seguridad Social. Altas y Bajas

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN DE NÓMINAS Y COTIZACIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL**

- 1.El Salario: elementos, abono, SMI, pagas extraordinarias, recibo y garantía
- 2.Cotización a la Seguridad Social

- 3.Retención por IRPF
- 4.Relación de ejercicios resueltos: Bases y tipos de contingencias

## **MÓDULO 4. GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA EN HOTELES Y/O**

### **ALOJAMIENTOS**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LA CONTABILIDAD**

- 1.Introducción a la contabilidad
- 2.La dualidad de la contabilidad
- 3.Valoración contable
- 4.Anotación contable
- 5.Los estados contables
- 6.El patrimonio de la empresa
- 7.Normativa: Plan General Contable

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL EJERCICIO CONTABLE**

- 1.Planteamiento caso práctico
- 2.Balance de situación inicial
- 3.Registro de las operaciones del ejercicio
- 4.Ajustes previos a la determinación del beneficio generado en el ejercicio
- 5.Balance de sumas y saldos
- 6.Cálculo del resultado: beneficio o pérdida
- 7.Asiento de cierre de la contabilidad
- 8.Cuentas anuales
- 9.Distribución del resultado

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. MARCO CONCEPTUAL Y PRINCIPIOS**

- 1.Principios de la contabilidad
- 2.Valoración de la contabilidad

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONTABILIZACIÓN DE GASTOS E INGRESOS**

- 1.Diferenciación de pagos y cobros
- 2.Diferenciación de gastos e ingresos
- 3.Cuentas del grupo 6 y 7
- 4.Cálculo del resultado contable
- 5.Contabilización de los gastos
- 6.Contabilización de los ingresos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONTABILIZACIÓN DEL INMOVILIZADO**

1. Definición del inmovilizado
2. Integrantes del inmovilizado material
3. Integrantes del inmovilizado intangible
4. Contabilización del inmovilizado
5. Amortización y deterioro

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONTABILIZACIÓN DE OPERACIONES DE TRÁFICO**

1. Definición de operaciones de tráfico y clasificación
2. Contabilizar operaciones con clientes y deudores
3. Contabilizar operaciones con proveedores y acreedores
4. Débitos por operaciones no comerciales

## **MÓDULO 5. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN HOTELES Y/O ALOJAMIENTOS**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTOS BÁSICOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

1. Introducción
2. El trabajo
3. La salud
4. Efectos en la productividad de las condiciones de trabajo y salud
5. La calidad

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. LOS RIESGOS PROFESIONALES**

1. Introducción
2. Riesgos ligados a las condiciones de seguridad
3. Riesgos higiénicos
4. Riesgos ergonómicos
5. Absentismo, rotación y riesgos psicosociales asociados al sector
6. El acoso psicológico en el trabajo
7. El estrés laboral