MARE NOSTRUM
BUSINESS SCHOOL

MÁSTER

MÁSTER MBA EN DIRECCIÓN DE HOTELES

- EQUIVALENCIA A ECTS -

MNBS005





METODOLOGÍA

Este **Máster MBA en Dirección de Hoteles** está dirigido a profesionales, técnicos y a todas aquellas personas que estén interesadas en este ámbito profesional.

Dotará al alumno de todos los conocimientos necesarios en los campos administrativo, contable y fiscal. Además, lo formará como experto en nuevas tecnologías aplicadas a las PYMES y Management Skills. Permite al alumnado analizar los departamentos y medidas de seguridad e higiene de los hoteles que permitan mejorar la gestión de dichos hoteles, así como la industria hotelera, los departamentos operacionales de un hotel como la recepción, restauración y cocina o la conserjería, las comunicaciones y los pisos.

El alumno recibirá acceso a un curso inicial donde encontrará información sobre la metodología de aprendizaje, la titulación que recibirá, el funcionamiento del Campus Virtual, qué hacer una vez el alumno haya finalizado e información sobre la Escuela Mare Nostrum. Además, el alumno dispondrá de un servicio de **clases en directo**.

FICHA TÉCNICA

CARGA HORARIA DE 1500H

MODALIDAD ONLINE

DURACIÓN DE HASTA UN AÑO

CURSO INICIAL ONLINE

TUTORÍAS INDIVIDUALES

IDIOMA CASTELLANO



IMPORTE TOTAL

VALOR ACTUAL:
~~3120€~~ 780€

PAGO FRACCIONADO DISPONIBLE

DIFERENTES MÉTODOS DE PAGO

ENVÍO DEL DIPLOMA INCLUIDO

RECONOCIMIENTO

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el "MÁSTER MBA EN DIRECCIÓN DE HOTELES", de la ESCUELA MARE NOSTRUM, avalada por nuestra condición de socios de la AEEN, asociación española de escuelas de negocios.

Además, recibirás el Certificado Universitario Internacional DQ, expedido por la Agencia Universitaria DQ vinculada con la UAIII y la Universidad CLEA, que incluye la equivalencia a créditos europeos (ECTS) sobre la carga horaria de tu formación.

PLAN DE ESTUDIOS

PARTE 1. DIRECCIÓN DE HOTELES

MÓDULO 1. COORDINACIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ADMINISTRACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA PLANIFICACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA ORGANIZACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA INTEGRACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ESTILOS DE MANDO

UNIDAD DIDÁCTICA 6. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 7. NORMATIVA DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Resumen
Autoevaluación
Solucionario

MÓDULO 2. RENTABILIDAD ECONÓMICO-FINANCIERA EN EMPRESAS DE ALOJAMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN Y CONTROL PRESUPUESTARIOS EN LAS ÁREAS DE ALOJAMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ESTRUCTURA FINANCIERA DE LAS EMPRESAS Y ÁREAS DE ALOJAMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EVALUACIÓN DE COSTES, PRODUCTIVIDAD Y ANÁLISIS ECONÓMICO PARA ÁREAS DE ALOJAMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 4. APLICACIONES INFORMÁTICAS ESPECÍFICAS PARA LA ADMINISTRACIÓN EN ÁREAS DE ALOJAMIENTO

Resumen
Autoevaluación
Solucionario

MÓDULO 3. GESTIÓN DE CALIDAD

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CALIDAD

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COSTE DE LA CALIDAD

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GURÚS DE LA CALIDAD

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA "Q" DE CALIDAD TURÍSTICA

Resumen
Autoevaluación
Solucionario

MÓDULO 4. LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN Y COMUNICACIÓN AL PERSONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN A LOS CLIENTES

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LEGISLACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 5. AHORRO DE ENERGÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 6. ILUMINACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 7. OTROS PUNTOS DE AHORRO DE ENERGÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 8. ECOCONSUMO

UNIDAD DIDÁCTICA 9. GESTIÓN DE RESIDUOS

UNIDAD DIDÁCTICA 10. RESIDUOS PELIGROSOS

UNIDAD DIDÁCTICA 11. AHORRO DE AGUA

UNIDAD DIDÁCTICA 12. RUIDO Y VIBRACIONES

UNIDAD DIDÁCTICA 13. TRANSPORTES

Resumen
Autoevaluación
Solucionario

PARTE 2. PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS

MÓDULO 1. INTRODUCCIÓN AL PROTOCOLO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL PROTOCOLO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PROTOCOLO REAL

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PROTOCOLO SOCIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL

Resumen
Autoevaluación
Solucionario

MÓDULO 2. EL PROTOCOLO EMPRESARIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL PROTOCOLO EMPRESARIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL MANUAL PROTOCOLARIO Y DE COMUNICACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL DISEÑO DE ACTOS PROTOCOLARIOS EMPRESARIALES

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA DOCUMENTACIÓN DEL ACTO

Resumen
Autoevaluación
Solucionario

MÓDULO 3. LAS RELACIONES PÚBLICAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LAS RELACIONES PÚBLICAS EN EL ÁMBITO TURÍSTICO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA IDENTIDAD CORPORATIVA E INSTITUCIONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA IMAGEN CORPORATIVA

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CUIDANDO LA IMAGEN PERSONAL

Resumen
Autoevaluación
Solucionario

MÓDULO 4. LA COMUNICACIÓN Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PUNTOS CLAVE DE UNA BUENA ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ATENCIONES SEGÚN LA FASE DE CONTACTO DE LA EMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LAS TÉCNICAS DE DINAMIZACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 7. OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE

Resumen
Autoevaluación
Solucionario

MÓDULO 5. LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA ÚLTIMA FASE DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA IMPORTANCIA DE LOS INSTRUMENTOS DE MEJORA

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CERRANDO LA ATENCIÓN DEL CLIENTE: SATISFACCIÓN Y FIDELIDAD

Resumen
Autoevaluación
Solucionario

ANEXO 1. REAL DECRETO 2099/83 SOBRE ORDENACIÓN GENERAL DE PRECEDENCIAS EN ESPAÑA

ANEXO 2. CÓDIGO DEONTOLÓGICO DE LA OICP PARA LA PROFESIÓN DEL PROTOCOLO

PARTE 3. RECURSOS HUMANOS EN EL ESTABLECIMIENTO HOTELERO

MÓDULO 1. INTRODUCCIÓN A LOS RECURSOS HUMANOS EN EL ALOJAMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ÉTICA DEL ADMINISTRADOR DE PERSONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 4. POLÍTICAS DE MOTIVACIÓN Y ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS RETRIBUCIONES

Resumen
Autoevaluación
Solucionario

MÓDULO 2. ANÁLISIS, DESCRIPCIÓN Y VALORACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. OBJETIVOS DE LA VALORACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO (VPT)

UNIDAD DIDÁCTICA 2. AGENTES QUE INTERVIENEN EN LA VPT

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCESO PREVIO A LA APLICACIÓN DE LA VPT

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SISTEMAS DE VPT

UNIDAD DIDÁCTICA 5. OTROS SISTEMAS DE VPT

UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIÓN SALARIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 7. RETRIBUCIÓN Y COMPENSACIÓN

Resumen
Autoevaluación
Solucionario

MÓDULO 3. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LOS TEST EN LA SELECCIÓN DE PERSONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ALGUNOS EJEMPLOS DE FICHAS UTILIZADAS PARA EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 4. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN A TRAVÉS DE EMPRESAS DE TRABAJO TEMPORAL (ETTS)

Resumen
Autoevaluación
Solucionario

MÓDULO 4. NORMATIVA LABORAL Y DE ORGANIZACIÓN DE LAS RELACIONES LABORALES EN LA EMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LEGISLACIÓN LABORAL

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FUENTES DEL DERECHO LABORAL

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ORGANIZACIÓN DEL ESTATUTO DE LOS TRABAJADORES

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LEY GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Resumen
Autoevaluación
Solucionario

MÓDULO 5. LA FORMACIÓN EN LA EMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL CONCEPTO DE FORMACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CLASES DE FORMACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LOS PRINCIPIOS DE LA FORMACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LOS OBJETIVOS DE LA FORMACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA PLANIFICACIÓN Y LA FORMACIÓN, MOTORES DEL ÉXITO

UNIDAD DIDÁCTICA 6. FORMACIÓN EN LA EMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 7. EL PLAN DE FORMACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 8. EL ROL DEL PROFESOR

Resumen
Autoevaluación
Solucionario

MÓDULO 6. RECURSOS HUMANOS APLICADOS A ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA FUNCIÓN DE INTEGRACIÓN DE PERSONAL EN LOS DEPARTAMENTOS DE PISO Y RECEPCIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA DIRECCIÓN DE PERSONAL EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO

Resumen
Autoevaluación
Solucionario

PARTE 4. GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PISOS

MÓDULO 1. ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PISOS EN ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL DEPARTAMENTO DE PISOS

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS APLICADOS AL DEPARTAMENTO DE PISOS

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PLANIFICACIÓN DEL ESPACIO EN FUNCIÓN DE MAQUINARIA Y EQUIPOS DEL ÁREA DE PISOS, ZONAS COMUNES, LAVANDERÍA Y LENCERÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 4. APROVISIONAMIENTO, CONTROL E INVENTARIO DE EXISTENCIAS EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA LAVANDERÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES, MOBILIARIO Y EQUIPOS EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS

UNIDAD DIDÁCTICA 7. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTOS

Resumen
Autoevaluación
Solucionario

MÓDULO 2. SUPERVISIÓN Y PUESTA A PUNTO DE LAS UNIDADES DE ALOJAMIENTO Y ZONAS COMUNES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SELECCIÓN Y CONTROL DE USO DE EQUIPOS, MÁQUINAS Y ÚTILES PROPIOS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ANÁLISIS Y EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE EN LOS PROCESOS DE LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS

Resumen
Autoevaluación
Solucionario

MÓDULO 3. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SUBDEPARTAMENTO DE LAVANDERÍA Y LENCERÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA ORGANIZACIÓN DEL ESPACIO FÍSICO DEL ÁREA DE LAVANDERÍA-LENCERÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LOS RECURSOS HUMANOS DEL DEPARTAMENTO DE LAVANDERÍA-LENCERÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ORGANIZACIÓN DE LA TRAYECTORIA DE LA ROPA

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ANÁLISIS, EJECUCIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS DE LAVADO DE ROPA

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ANÁLISIS, EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE PLANCHADO DE ROPA

UNIDAD DIDÁCTICA 6. ANÁLISIS, EJECUCIÓN Y CONTROL DE LOS PROCESOS DE ARREGLO DE ROPA

UNIDAD DIDÁCTICA 7. EL PRESUPUESTO DEL DEPARTAMENTO DE LAVANDERÍA, LENCERÍA, PLANCHA Y COSTURA

UNIDAD DIDÁCTICA 8. EXTERNALIZACIÓN DEL SERVICIO DE LENCERÍA-LAVANDERÍA

Resumen
Autoevaluación
Solucionario

MÓDULO 4. SUPERVISIÓN DE LA DECORACIÓN Y AMBIENTACIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO Y ZONAS COMUNES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MOBILIARIO EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS EN ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DECORACIÓN Y AMBIENTACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE PISOS EN ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL ARTE FLORAL

Resumen
Autoevaluación
Solucionario

PARTE 5. RECEPCIÓN Y RESERVAS

MÓDULO 1. SUPERVISIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN Y LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE RECEPCIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 3. FACTURACIÓN Y COBRO DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTOS

Resumen
Autoevaluación
Solucionario

MÓDULO 2. OPTIMIZACIÓN DE LA OCUPACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA RESERVA Y EL CONTRATO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA PREVISIÓN DE VENTAS

Resumen
Autoevaluación
Solucionario

MÓDULO 3. COORDINACIÓN DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ADMINISTRACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA PLANIFICACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA ORGANIZACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA INTEGRACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ESTILOS DE MANDO

UNIDAD DIDÁCTICA 6. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 7. NORMATIVA DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

UNIDAD DIDÁCTICA 8. CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

Resumen
Autoevaluación
Solucionario