

Máster en Dirección Estratégica y Gestión Operativa de Establecimientos Turísticos



ÍNDICE

1 | Somos Educa Business School

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA EDTECH Group

5 | Metodología LXP

6 | Razones por las que elegir Educa Business School

7 | Programa Formativo

8 | Temario

9 | Contacto

SOMOS EDUCA BUSINESS SCHOOL

EDUCA Business School es una institución de formación online especializada en negocios. Como miembro de la Comisión Internacional de Educación a Distancia y con el prestigioso Certificado de Calidad AENOR (normativa ISO 9001) nuestra institución se distingue por su compromiso con la excelencia educativa.

Nuestra **oferta formativa**, además de **satisfacer las demandas del mercado laboral** actual, puede bonificarse como formación continua para el personal trabajador, así como ser homologados en Oposiciones dentro de la Administración Pública. Las titulaciones de EDUCA Business School se pueden certificar con la Apostilla de La Haya dotándolos de validez internacional en más de 160 países.

Más de

18

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

RANKINGS DE EDUCA BUSINESS SCHOOL

Educa Business School se engloba en el conjunto de EDUCA EDTECH Group, que ha sido reconocido por su trabajo en el campo de la formación online.

Todas las entidades bajo el sello EDUCA EDTECH 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. Gracias a ello ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional.



ALIANZAS Y ACREDITACIONES



FONDO
SOCIAL
EUROPEO



BY EDUCA EDTECH

Educa Business School 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



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.

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EDUCA BUSINESS SCHOOL

1. FORMACIÓN ONLINE ESPECIALIZADA

Nuestros alumnos acceden a un modelo pedagógico innovador **de más de 20 años de experiencia educativa con Calidad Europea.**



2. METODOLOGÍA DE EDUCACIÓN FLEXIBLE

Con nuestra metodología estudiarán **100% online** y nuestros alumnos/as tendrán acceso los 365 días del año a la plataforma educativa.



3. CAMPUS VIRTUAL DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA



Contamos con una **plataforma avanzada** con material adaptado a la realidad empresarial, que fomenta la participación, interacción y comunicación con alumnos de distintos países.

4. DOCENTES DE PRIMER NIVEL

Nuestros docentes están acreditados y formados en **Universidades de alto prestigio en Europa**, todos en activo y con una amplia experiencia profesional.



5. TUTORÍA PERMANENTE



Contamos con un **Centro de Atención al Estudiante CAE**, que brinda atención personalizada y acompañamiento durante todo el proceso formativo.

6. DOBLE MATRICULACIÓN

Algunas de nuestras acciones formativas cuentan con la llamada **Doble matriculación**, que te permite obtener dos formaciones, ya sean de masters o curso, al precio de una.



Máster en Dirección Estratégica y Gestión Operativa de Establecimientos Turísticos



DURACIÓN
1500 horas



MODALIDAD
ONLINE



ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO

Titulación

Titulación de Máster en Dirección Estratégica y Gestión Operativa de Establecimientos Turísticos con 1500 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional



EDUCA BUSINESS SCHOOL

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas
expide el presente título propio

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con número de documento XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre del curso

con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Educa Business School.

Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXXX/XXXX-XXXX-XXXXXX.

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

Firma del Alumno/a
NOMBRE ALUMNO/A

La Dirección Académica
NOMBRE DE AREA MANAGER



Con Examen Convulsivo, Categoría Especial del Consejo Económico y Social de la UMBECC (Plan: Postgrado 2018)

Descripción

El sector turístico está en pleno auge, demandando profesionales capacitados en dirección estratégica y gestión operativa. El Máster en Dirección Estratégica y Gestión Operativa de Establecimientos Turísticos te ofrece una formación integral para sobresalir en este dinámico ámbito. A través de un enfoque online y flexible, adquirirás habilidades clave en análisis del mercado, dirección estratégica y gestión operacional, esenciales para liderar establecimientos turísticos con éxito. Aprenderás a implementar estrategias de Revenue Management, marketing hotelero y gestión de calidad, asegurando una experiencia excepcional para los clientes. Además, te prepararás para abordar la sostenibilidad y responsabilidad social, aspectos cada vez más valorados en la industria. Este máster es una oportunidad única para impulsar tu carrera y destacar en un mercado laboral en constante crecimiento, donde la innovación y la excelencia operativa son fundamentales.

Objetivos

- Analizar el mercado turístico para identificar oportunidades y amenazas en la industria hotelera. - Diseñar estrategias efectivas de distribución y venta de servicios turísticos para maximizar ingresos. - Implementar políticas de intermediación eficaces en el sector hotelero para mejorar la rentabilidad. - Desarrollar estrategias de marketing y CRM para fortalecer la marca y fidelizar clientes. - Aplicar técnicas de revenue management para optimizar la fijación de precios y la ocupación. - Evaluar estados financieros y controlar presupuestos para asegurar la sostenibilidad económica. - Gestionar recursos humanos estratégicamente para optimizar el rendimiento del equipo hotelero.

Para qué te prepara

El Máster en Dirección Estratégica y Gestión Operativa de Establecimientos Turísticos está dirigido a profesionales y titulados del sector turístico que deseen profundizar en áreas clave como la gestión operativa hotelera, el marketing estratégico, el revenue management y la gestión de calidad. Ideal para quienes buscan liderar con visión estratégica y adaptarse a las exigencias del mercado actual.

A quién va dirigido

El Máster en Dirección Estratégica y Gestión Operativa de Establecimientos Turísticos te capacita para liderar y gestionar eficientemente hoteles y negocios relacionados con el turismo. Serás capaz de analizar mercados, implementar estrategias de marketing, optimizar recursos mediante revenue management y garantizar la calidad del servicio. Además, podrás gestionar equipos humanos, planificar eventos y promover prácticas sostenibles y responsables, asegurando la excelencia y competitividad en el sector hotelero.

Salidas laborales

'- Gestor de operaciones hoteleras - Consultor en dirección estratégica turística - Responsable de marketing hotelero - Especialista en revenue management - Director de eventos y actividades hoteleras - Coordinador de calidad y sostenibilidad en hoteles - Director de recursos humanos en el sector turístico - Planificador de proyectos turísticos - Analista de mercado hotelero - Responsable de experiencias del cliente en hoteles

TEMARIO

MÓDULO 1. LAS CLAVES DE LA INDUSTRIA DEL HOSPITALITY

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS Y ESTUDIO DEL MERCADO TURÍSTICO

1. Aspectos históricos del turismo
2. Definición de turismo y Organización Mundial del Turismo (OMT)
3. El mercado turístico español
4. Destino y productos turísticos principales en España
5. Destino y productos turísticos principales a nivel internacional
6. Terminología clave del sector hotelero

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DISTRIBUCIÓN Y VENTA DEL SERVICIO TURÍSTICO

1. El producto turístico
2. Ley de oferta y demanda del producto turístico en España
3. Canales de distribución turística
4. Estructura y funcionamiento de las centrales de reserva turística
5. Global Distribución System (GDS)
6. La modernización del mercado turístico
7. Las motivaciones esenciales del mercado turístico
8. El papel de internet en la distribución turística

UNIDAD DIDÁCTICA 3. INTERMEDIACIÓN DE TERCEROS EN EL SECTOR HOTELERO

1. Agencias de viajes y sector hostelero
2. Bases de datos de alojamientos hoteleros
3. Tipos de reservas
4. Tipos de tarifas
5. Funcionalidad de las centrales de reservas y cadenas de hoteles
6. El papel de los tour operadores en el sector hostelero

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ASPECTOS JURÍDICOS DEL SECTOR HOTELERO

1. Regulación del turismo en España
2. Legislación específica para establecimientos hoteleros
3. Aspectos legales sobre las políticas de precios

MÓDULO 2. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DEL HOTEL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS ESTRATÉGICO EN LA INDUSTRIA TURÍSTICA

1. Concepto y tipología del entorno
2. Análisis del entorno general PEST/EL
3. Análisis del entorno específico
4. Análisis de PORTER

5. Amenaza de entrada de nuevos competidores
6. Amenaza de productos sustitutivos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. BASES PARA LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA EN EL HOTEL

1. Introducción a la estrategia empresarial
2. Pensamiento estratégico
3. Aspectos esenciales de la estrategia
4. Los tipos de estrategias

UNIDAD DIDÁCTICA 3. INTRODUCCIÓN AL COMPLEJO TURÍSTICO

1. Introducción a la gestión del complejo
2. Hoteles Urbanos
3. Hoteles Vacacionales
4. Instalaciones y servicios

MÓDULO 3. GESTIÓN OPERATIVA DEL ESTABLECIMIENTO HOTELERO I

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN Y MOSTRADOR

1. Funciones en el mostrador
2. Personal de recepción
3. Relaciones Interdepartamentales
4. El Rack de Habitaciones
5. El ciclo del cliente
6. El check-in
7. Protocolos de administración de control y gestión
8. La gestión de grupos
9. El libro de Recepción
10. El check-out

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL DEPARTAMENTO DE RESERVAS

1. Funciones en el departamento de reservas
2. Tratamiento y análisis del estado de reservas
3. Procedimientos de recepción, aceptación, confirmación, modificación y cancelación de reservas
4. Utilización de programas informáticos específicos de reservas
5. Legislación sobre reservas La figura del "Overbooking"

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CONSERJERÍA

1. Organización y funciones
2. Documentación, Soportes de información
3. Personal de Conserjería

UNIDAD DIDÁCTICA 4. FACTURACIÓN Y CAJA

1. Los Documentos comerciales y administrativos
2. Documentos justificativos de las operaciones de compra-venta

3. Operaciones básicas de cobro y pago
4. Descripción de medios de pago
5. Modelos de documentación de cobro y pago, convencionales o telemáticos
6. Cumplimiento de libros de caja y bancos
7. Impresos correspondientes a los servicios bancarios básicos
8. Gestión de tesorería: Banca online
9. Aplicaciones informáticas

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE EN EL HOTEL

1. Importancia de la experiencia en el sector servicios
2. Customer journey map
3. Branding y experiencia del cliente

MÓDULO 4. GESTIÓN OPERATIVA DEL ESTABLECIMIENTO HOTELERO II

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL DEPARTAMENTO DE HOUSEKEEPING

1. Funciones
2. Características
3. Áreas y relaciones interdepartamentales
4. Documentación
5. La Camarera de pisos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL DEPARTAMENTO DE ALIMENTACIÓN Y BEBIDAS

1. Definición y organización
2. Subdepartamento de economato y bodega
3. Subdepartamento de cocina
4. Funciones del personal
5. Tipos de restaurantes
6. La figura del chef
7. Reglas de atención al cliente en restauración
8. Adaptación de la restauración en función de la oferta hotelera
9. El diseño de cartas
10. Los bares dentro del alojamiento hotelero
11. Cartas para bar
12. Relaciones interdepartamentales

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN

1. Proceso de dirección: planificación, organización, gestión y control
2. El proceso de dirección en el hotel
3. La dirección de recursos humanos
4. Funciones del subdirector y delegación de funciones

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

1. Introducción
2. Funciones del departamento

3. Documentos empleados
4. Normas del servicio de mantenimiento
5. Sostenibilidad en hoteles
6. Accesibilidad en hoteles

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL DEPARTAMENTO DE ANIMACIÓN

1. Departamento de animación
2. El animador turístico y sus funciones
3. Equipamiento y materiales
4. Relaciones interdepartamentales

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL DEPARTAMENTO COMERCIAL

1. Funciones del departamento comercial
2. Organización del departamento
3. Puestos de trabajo en el departamento
4. Interrelación con el resto de departamentos del hotel

MÓDULO 5. DIRECCIÓN COMERCIAL Y MARKETING HOTELERO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MARKETING Y DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

1. Funciones del marketing estratégico
2. Funciones del marketing operativo
3. Estrategias en marketing digital

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PROCESO DE CREACIÓN DE LA MARCA

1. La planificación estratégica
2. Brand equity o el valor de marca
3. Marcas corporativas y marcas producto

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MARKETING DEL PRODUCTO TURÍSTICO

1. El producto turístico
2. Política de precios
3. Distribución del producto turístico
4. Comunicación en turismo

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL PAPEL DEL CRM EN LA EMPRESA

1. El papel del CRM en el marketing de la empresa
2. Diferencias entre CRM y Marketing Relacional
3. Objetivo y beneficios de una estrategia CRM
4. Estructura de la organización del CRM

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA ESTRATEGIA CRM

1. Definición de estrategia CRM

2. Las fuerzas del cambio
3. Orientación al cliente
4. Integración del CRM en nuestra estrategia online
5. Elementos de un programa CRM
6. Medición y análisis de resultados

UNIDAD DIDÁCTICA 6. SOCIAL MEDIA MARKETING (SMM)

1. Marketing en Redes Sociales, el SMM
2. Nuevos consumidores: prosumer y crossuser
3. Escuchar a tus seguidores
4. Animar a participar
5. Cómo mejorar la experiencia de compra del consumidor
6. Seguimiento de audiencias
7. Publicidad en social media
8. El poder del efecto viral

MÓDULO 6. REVENUE MANAGEMENT

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ¿QUÉ ES EL REVENUE MANAGEMENT?

1. Historia y orígenes del revenue management
2. El concepto de revenue management
3. Diferencias entre Yield Management y Revenue Management
4. El revenue manager en el organigrama de la empresa
5. Los ratios: RevPAR, TrevPAR, GOPPAR
6. Interpretación de ratios

UNIDAD DIDÁCTICA 2. BENCHMARKING Y ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

1. Concepto, importancia y etapas del Benchmarking
2. Clasificación de las técnicas benchmarking
3. Selección del grupo competitivo
4. Evaluación de nuestra competencia
5. Ventajas y desventajas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. POLÍTICA DE GESTIÓN DE VENTAS

1. Up-selling
2. Cross-selling
3. Overbooking
4. Canales de distribución

UNIDAD DIDÁCTICA 4. FORECASTING Y ESTRATEGIAS DE REVENUE MANAGEMENT

1. Concepto y aplicación del Forecasting
2. Análisis y gestión del valor de los clientes
3. El calendario de demanda
4. Plan estratégico

UNIDAD DIDÁCTICA 5. MÉTRICA Y FIJACIÓN DE PRECIOS EN REVENUE MANAGEMENT

1. Medición de la eficacia del revenue management
2. Gestión de costes y precio
3. Criterios de distribución de costes
4. El pricing: fijación estratégica de precios
5. Aplicaciones informáticas del Revenue Management

UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA ESTRATEGIA DE REVENUE

1. Proceso de implantación de la estrategia de revenue
2. Seguimiento y reuniones de control del plan de Revenue
3. Herramientas y documentos necesarios

MÓDULO 7. GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA DEL HOTEL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN DEL PRESUPUESTO

1. Planificación de los recursos económicos de la empresa
2. Estructura del control presupuestario
3. Fases del proceso presupuestario

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONFECCIÓN DEL PRESUPUESTO ANUAL

1. Presupuestos de explotación
2. Presupuestos de capital
3. Presupuesto de tesorería

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LOS ESTADOS FINANCIEROS

1. Conceptos básicos de los estados financieros
2. Cuenta de resultados
3. Balance de situación
4. Estado de flujos de efectivo

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONTROL DE PRESUPUESTOS

1. Introducción al control de presupuestos
2. Control del presupuesto de explotación
3. Control de las inversiones y la financiación de la empresa
4. Control del presupuesto de tesorería

MÓDULO 8. RECURSOS HUMANOS EN EL SECTOR HOTELERO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN

1. La importancia de RRHH en el sector hotelero
2. Empleo en el sector hotelero
3. Relaciones entre Recursos Humanos y la mejora de la calidad del sector hotelero
4. Diversidad de actores en el sector hotelero

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA INNOVACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN

1. Adaptación de la organización a través del talento y la innovación
2. Los ingredientes de la innovación
3. Gestión de la innovación
4. Requisitos para la innovación
5. Caso de estudio voluntario: La innovación según Steve Jobs
6. Caso Helvex: el cambio continuo

UNIDAD DIDÁCTICA 3. NUEVOS RETOS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

1. Wellbeing: el bienestar en el trabajo
2. El clima laboral y productividad 2.0
3. El empowerment o empoderamiento
4. De la ética empresarial a la responsabilidad social corporativa
5. La consultoría de Recursos Humanos
6. El responsable de Recursos Humanos como arquitecto de la estrategia

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE RRHH

1. Conceptualización
2. Perspectivas en la dirección estratégica de los recursos humanos
3. La relación entre la estrategia empresarial y la de recursos humanos
4. Modelos de gestión estratégica de RRHH
5. Proceso de RRHH
6. Barreras a la RRHH

UNIDAD DIDÁCTICA 5. MOTIVACIÓN Y GESTIÓN DE LA RETRIBUCIÓN

1. Motivación: concepto y principales teorías
2. Motivación Intrínseca Vs Extrínseca
3. Reconocimiento, recompensas y clima laboral
4. Salario: concepto y estructura
5. Políticas de retribución: concepto, elementos y beneficios
6. Diseño de políticas de retribución
7. Modelos de políticas de retribución

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL LIDERAZGO EN EL EQUIPO

1. Liderazgo
2. Enfoques en la teoría del liderazgo
3. Estilos de liderazgo
4. El papel del líder

UNIDAD DIDÁCTICA 7. TÉCNICAS PARA MEJORAR EL FUNCIONAMIENTO DE UN EQUIPO

1. Programa de entrenamiento
2. Técnicas de desarrollo en equipos

UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA DINÁMICA DE GRUPOS

1. Definición
2. Aplicaciones a los distintos campos de la vida social
3. Técnicas de dinámicas de grupo
4. Normas generales para el uso de las técnicas de grupo
5. El papel del dinamizador

MÓDULO 9. GESTIÓN DE CALIDAD EN HOTELES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS DEL CONCEPTO DE CALIDAD

1. Introducción al concepto de calidad
2. Definiciones de Calidad
3. El papel de la calidad en las organizaciones
4. Costes de calidad
5. Beneficios de un Sistema de Gestión de la Calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD: CONCEPTOS RELACIONADOS

1. Los tres niveles de la Calidad
2. Conceptos relacionados con la Gestión de la Calidad
3. Gestión por procesos
4. Diseño y planificación de la Calidad
5. El Benchmarking y la Gestión de la Calidad
6. La reingeniería de procesos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRINCIPIOS CLAVE DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. Introducción a los principios básicos del Sistema de Gestión de la Calidad
2. Enfoque al cliente
3. Liderazgo
4. PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL
5. Enfoque basado en procesos
6. Mejora
7. Toma de decisiones basadas en la evidencia
8. Gestión de las relaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 4. HERRAMIENTAS BÁSICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. Ciclo PDCA (Plan/Do/Check/Act)
2. Tormenta de ideas
3. Diagrama Causa-Efecto
4. Diagrama de Pareto
5. Histograma de frecuencias
6. Modelos ISAMA para la mejora de procesos
7. Equipos de mejora
8. Círculos de Control de Calidad
9. El orden y la limpieza: las s
10. Seis SIGMA

UNIDAD DIDÁCTICA 5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. INTRODUCCIÓN A LA ISO 9001:2015

1. Las normas ISO 9000 y 9001
2. Introducción al contenido de la UNE-EN ISO 9001:2015
3. La norma ISO 9001:2015 Requisitos

UNIDAD DIDÁCTICA 6. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. Documentación de un SGC
2. Hitos en la implantación de un SGC
3. Etapas en el desarrollo, implantación y certificación de un SGC
4. Metodología y puntos críticos de la implantación
5. El análisis DAFO
6. El proceso de acreditación
7. Pasos para integrar a los colaboradores del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa
8. Factores clave para llevar a cabo una buena gestión de la calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 7. OTROS SISTEMAS DE CALIDAD EN HOTELES

1. Normas de Calidad Turística Española (Q)
2. Iniciativas de Calidad Turística en las CCAA
3. El modelo SERVQUAL aplicado a empresas turísticas
4. Hotelqual: medidor de la Calidad del Servicio en Hoteles
5. Otros medidores de calidad: Tripadvisor, Trivago Mystery Guest
6. Convalidación con el reconocimiento de EQM
7. El nuevo enfoque de evaluación de la EFQ

UNIDAD DIDÁCTICA 8. APLICACIONES PRÁCTICAS DEL MODELO EFQM

1. La importancia del cuestionario de autoevaluación
2. Herramienta de Guía y Soporte a la Metodología de Autoevaluación

MÓDULO 10. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL Y RSC. NORMATIVA DE PRL Y LOPD EN LA EMPRESA TURÍSTICA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

1. Introducción a la gestión medioambiental
2. ¿Qué es la Gestión Medioambiental?
3. Opciones para implantar un SGMA

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SENSIBILIZACIÓN. POR QUÉ Y PARA QUÉ DE LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

1. Razones para implantar en una empresa SGMA
2. Beneficios de la implantación de un SGMA

UNIDAD DIDÁCTICA 3. FASES PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

1. Preparación
2. Planificación
3. Evaluación Medioambiental Inicial
4. Preparativos para la certificación

5. El proceso de Certificación
6. Mejora ambiental continua

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL Y LA RSC

1. La responsabilidad social corporativa
2. Ética y RSC
3. El nuevo modelo de empresa
4. La evolución de la RSC
5. Características básicas de la RSC
6. La RSC en las PYMES
7. La actualidad de la RSC en España

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LOS NUEVOS MODELOS EMPRESARIALES: SOSTENIBILIDAD Y RESPONSABILIDAD

1. Filosofía de la Empresa Socialmente Responsable
2. Características de la Empresa Socialmente Responsable
3. La Generación de Valor en la empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 6. GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS SOCIALMENTE RESPONSABLES

1. La Dirección Empresas Responsables
2. La Gestión Empresarial basada en el Gobierno Corporativo
3. Ética y Códigos de Conducta en la Acción Directiva
4. Las Auditorías de Responsabilidad Social Corporativa
5. Diseño de un modelo de RSC

UNIDAD DIDÁCTICA 7. PRL EN EL SECTOR HOTELERO

1. Conceptos generales en prevención de riesgos en el trabajo
2. Especificaciones del sector hostelero en la PRL
3. Fundamentos legales del sector hostelero en la PRL
4. Tipos de riesgos y formas de prevención
5. Riesgos psicosociales en el sector hostelero
6. Mobbing: prevención e intervención
7. El estrés laboral y burnout: prevención e intervención

UNIDAD DIDÁCTICA 8. PRINCIPIOS DE LA PROTECCIÓN DE DATOS

1. El binomio derecho/deber en la protección de datos
2. Licitud del tratamiento de los datos
3. Lealtad y transparencia
4. Finalidad del tratamiento de los datos: la limitación
5. Minimización de datos
6. Exactitud y Conservación de los datos personales

UNIDAD DIDÁCTICA 9. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN LA PROTECCIÓN DE SUS DATOS PERSONALES

1. Derechos de las personas respecto a sus Datos Personales
2. Transparencia e Información
3. Acceso, Rectificación, Supresión (Olvido)
4. Oposición
5. Decisiones individuales automatizadas
6. Portabilidad de los Datos
7. Limitación del tratamiento
8. Excepciones a los derechos
9. Casos específicos

UNIDAD DIDÁCTICA 10. LA RESPONSABILIDAD PROACTIVA

1. El Principio de Responsabilidad Proactiva
2. Privacidad desde el Diseño y por Defecto Principios fundamentales
3. Evaluación de Impacto relativa a la Protección de Datos (EIPD) y consulta previa Los Tratamientos de Alto Riesgo
4. Seguridad de los datos personales Seguridad técnica y organizativa
5. Las Violaciones de la Seguridad Notificación de Violaciones de Seguridad
6. El Delegado de Protección de Datos (DPD) Marco normativo
7. Códigos de conducta y certificaciones

MÓDULO 11. DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EVENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE EVENTOS

1. Briefing del evento
2. Análisis de la marca del evento
3. Temporalización
4. Comunicación del evento

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ASIGNACIÓN DE RECURSOS Y PRESUPUESTO

1. Elaboración de presupuesto
2. Cálculo de costes
3. Disposición de personal
4. Aprovisionamiento de recursos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. OPERATIVO PARA LA ORGANIZACIÓN DEL EVENTO

1. Herramientas para la organización del evento
2. Ubicación y entorno del evento
3. Diseño y decoración del evento

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DESARROLLO Y CONTROL DEL EVENTO

1. Medición de resultados en tiempo real
2. Comunicación del personal durante el evento
3. Presentación y acompañamiento del evento

MÓDULO 12. GESTIÓN HOTELERA DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PAQUETES DE VISITAS CULTURALES

1. Composición de paquetes turísticos
2. Cálculos de precios
3. Explotación de recursos culturales locales
4. Externalización de las visitas culturales

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CENTROS DE BIENESTAR Y CUIDADO DE LA SALUD

1. El SPA
2. Centro de estética
3. Turismo de salud
4. Sinergias del cuidado físico con el establecimiento hotelero

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TURISMO ACTIVO

1. Turismo rural
2. Organización de paquetes de turismo activo
3. Externalización de las actividades de turismo activo

UNIDAD DIDÁCTICA 4. INSTALACIONES DEPORTIVAS

1. Campos de golf
2. Otras instalaciones deportivas
3. Sinergias de las instalaciones deportivas con el establecimiento hotelero

