

Máster en Gestión y Liderazgo de Agencias de Viajes + Titulación universitaria



# 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 Gestión y Liderazgo de Agencias de Viajes + Titulación universitaria



**DURACIÓN**  
1500 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO  
PERSONALIZADO**



**CREDITOS**  
8 ECTS

### Titulación

---

Doble Titulación: - Titulación de Máster en Gestión y Liderazgo de Agencias de Viajes 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 - Titulación Propia Universitaria en Gestión y Auditoría en Protección de Datos: Consultor LOPD. Titulación Propia Expedida por la Universidad Antonio de Nebrija con 8 créditos ECTS



**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 XXXX/XXXXXXX-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 el aval de la Comisión, Categoría Especial del Consejo Económico y Social de la UNED (Plan Propio de Grado)

## Descripción

El sector turístico está en constante evolución, y las agencias de viajes juegan un papel crucial en la dinamización de la oferta y demanda. El Máster en Gestión y Liderazgo de Agencias de Viajes está diseñado para que adquieras las competencias necesarias para liderar con éxito en este entorno competitivo y en crecimiento. Aprenderás sobre el mercado turístico, estrategias de dirección, marketing y revenue management, entre otros aspectos esenciales. Además, el máster aborda las últimas tendencias en viajes sostenibles y la importancia de la calidad en el servicio, garantizando que estés preparado para satisfacer las demandas del cliente moderno. Con una metodología online, podrás acceder a los contenidos desde cualquier lugar, permitiéndote compaginar tus estudios con otras actividades. Este máster es tu puerta de entrada a un mundo lleno de oportunidades, donde la innovación y el liderazgo son claves para destacar y aportar valor en el sector turístico.

## Objetivos

- Desarrollar estrategias efectivas para mejorar la competitividad en el mercado turístico global. - Diseñar directivas estratégicas adaptadas a las dinámicas del mercado turístico actual. - Implementar técnicas avanzadas de revenue management para optimizar beneficios. - Evaluar el impacto de la protección de datos en las operaciones de la agencia de viajes. - Aplicar técnicas de marketing digital para maximizar la visibilidad de la agencia. - Gestionar la planificación de recursos humanos mejorando el rendimiento del equipo. - Desarrollar políticas de calidad que garanticen la satisfacción del cliente y la lealtad.

## Para qué te prepara

---

El Máster en Gestión y Liderazgo de Agencias de Viajes está dirigido a profesionales y titulados del sector turístico que buscan profundizar sus habilidades en dirección estratégica, marketing y calidad en agencias de viajes. Ideal para quienes desean liderar equipos eficaces y manejar las complejidades del mercado turístico, con un enfoque en la innovación y sostenibilidad.

## A quién va dirigido

---

El Máster en Gestión y Liderazgo de Agencias de Viajes te capacita para liderar y gestionar eficientemente agencias de viajes, dominando el mercado turístico y su dinámica. Aprenderás a diseñar estrategias empresariales, optimizar la planificación de recursos humanos y aplicar técnicas innovadoras de marketing y revenue management. Además, te prepararás para garantizar la calidad del servicio y la protección de datos, aspectos clave para la competitividad y sostenibilidad en el sector turístico.

## Salidas laborales

---

'- Director de agencias de viajes - Consultor en planificación turística - Especialista en marketing turístico - Gestor de calidad en servicios turísticos - Responsable de desarrollo de productos turísticos - Experto en revenue management - Coordinador de operaciones de agencias de viajes - Analista de mercado turístico - Delegado de protección de datos en el sector turístico

## TEMARIO

---

### MÓDULO 1. INTRODUCCIÓN AL MERCADO TURÍSTICO

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ACERCAMIENTO AL CONCEPTO DE TURISMO

1. Introducción al turismo
2. Conceptualización del turismo
3. Naturaleza del producto turístico de España
4. Distribución del flujo turístico en España
5. Distribución del flujo turístico internacional

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ELEMENTOS DEL MERCADO TURÍSTICO

1. ¿Qué es el producto turístico?
2. Oferta y demanda turística en España
3. Proceso de distribución del producto turístico
4. Sistemas de distribución
5. Contexto de la empresa turística
6. Fuentes de regulación jurídica de la empresa turística

### MÓDULO 2. LAS AGENCIAS DE VIAJES

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LAS AGENCIAS DE VIAJES: CONCEPTUALIZACIÓN

1. Conceptualización de la Agencia de Viajes
2. Cometidos de la agencia de viajes: asesoramiento, mediación y producción
3. Tipos de agencias de viajes: mayoristas, minoristas y mayoristas-minoristas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ESTRUCTURA DE LA AGENCIA DE VIAJES

1. Evolución de la agencia de viajes como organización
2. Estructura interna de la agencias de viajes
3. Órganos de dirección y gestión en la agencia de viajes

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. MARCO NORMATIVO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

1. Legislación Sectorial: Agencias de Viaje
2. Las Agencias de Viaje: Servicios Turísticos de Intermediación
3. Los contratos Turísticos
4. Régimen Jurídico del Empresario Turístico
5. Los usuarios de servicios turísticos o turistas
6. Derecho de los consumidores
7. La sanción administrativa Turística

### MÓDULO 3. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE LAS AGENCIA DE VIAJES

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL CONCEPTO DE ESTRATEGIA EN LA AGENCIA DE VIAJES

1. Concepto y clasificación de la estrategia
2. Los niveles de la estrategia
3. El proceso de planificación estratégica
4. Teoría de Recursos y Capacidades
5. Implicaciones estratégicas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. DISEÑO DE DIRECTIVAS ESTRATÉGICAS

1. Proceso de dirección estratégica
2. Diagnóstico estratégico externo
3. Diagnóstico estratégico interno
4. Estrategia competitiva
5. Valoración estratégica
6. Viabilidad estratégica

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

1. El plan estratégico en la empresa
2. Niveles de planificación estratégica
3. Objetivos estratégicos
4. Características del plan estratégico
5. Tipos de planes estratégicos
6. Etapas en la planificación
7. Elementos del plan estratégico

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. DIRECCIÓN DE OPERACIONES EN LA AGENCIA DE VIAJES

1. Organización de la operatividad diaria
2. Gestión operativa de las reservas: solicitud, confirmación, pago y anulaciones
3. Control y archivo del expediente de la reserva
4. Documentación del viaje: emisión y entrega al cliente
5. Caso práctico de aplicación

#### MÓDULO 4. COMPETENCIAS PARA LA DIRECCIÓN DE UNA AGENCIA DE VIAJES

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. COMPETENCIAS CLAVE EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

1. Concepto de competencia
2. Desarrollo de las competencias
3. Tipos de competencias

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMPETENCIAS DE EFICACIA PERSONAL

1. Tipos de competencias de eficacia personal
2. La proactividad como competencia de eficacia personal
3. El autogobierno como competencia de eficacia personal
4. La gestión personal como competencia de eficacia personal
5. El desarrollo personal como competencia de eficacia personal

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMPETENCIAS DIRECTIVAS ESTRATÉGICAS

1. Análisis de competencia directiva estratégica
2. Desarrollo de competencias directivas estratégicas
3. El factor \"resolución de problemas\"
4. Planificación de recursos disponibles
5. La importancia de la competencia de orientación al cliente
6. Gestión de relaciones efectivas
7. Competencias negociadoras

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMPETENCIAS DIRECTIVAS INTRATÉGICAS

1. Concepto de competencia directiva intratécnica
2. Habilidades conversacionales y comunicación
3. La organización como base de las competencias intratécnicas
4. La fundamentalidad de la empatía
5. Integración en capacidad de decisiones
6. Desarrollo profesional a través del coaching
7. Aspectos básicos del trabajo en equipo

#### MÓDULO 5. PROCESO INTEGRAL DE LA DEMANDA TURÍSTICA

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ACERCAMIENTO A LA DEMANDA TURÍSTICA

1. Marco conceptual de la demanda turística
2. Naturaleza de la demanda turística
3. Estudio de mercado: la demanda viajera
4. Criterios de segmentación

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL MERCADO TURÍSTICO EN RELACIÓN A LA DEMANDA

1. Contexto de la actividad turística
2. Fluctuación de la demanda turística
3. Proceso de la demanda turística
4. Naturaleza del Plan de Acción
5. Segmentación del mercado

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. SOPORTES DE INFORMACIÓN PARA LAS EMPRESAS TURÍSTICAS

1. Introducción
2. Los soportes impresos
3. Los soportes mecanizados

#### MÓDULO 6. PROCESO INTEGRAL DE LAS OFERTAS TURÍSTICAS

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA OFERTA TURÍSTICA Y EL MERCADO

1. Composición de la oferta turística
2. Diferentes ofertas turísticas
3. Desglose de la oferta turística
4. El binomio oferta-demanda
5. Otros servicios turísticos prestados en las Agencias de Viajes

6. Diseño de producto a la medida del cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PAPEL DE LAS AGENCIAS DE VIAJES EN LA VENTA DE PLAZAS HOTELERAS

1. Características propias de la hostelería
2. Hoteles y otros tipos de alojamientos
3. Proceso de reserva de alojamientos
4. Bases de datos en la venta de alojamientos
5. Tipos de reservas hoteleras
6. Tipos y regulación de las tarifas hoteleras
7. Funcionamiento de las cadenas hoteleras y centrales de reservas
8. Conflictos comunes en la intermediación hotelera

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PAPEL DE LAS AGENCIAS DE VIAJES EN LA RESERVA Y VENTA DE VEHÍCULOS PARA TRANSPORTE POR CARRETERA

1. Definición y relación con compañías de transporte
2. Gestión y reserva de transporte regular por carretera
3. \"Charteo\" de vehículos por carretera
4. Gestión y reserva de vehículos de alquiler

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL PAPEL DE LAS AGENCIAS DE VIAJES EN LA RESERVA Y VENTA DE PLAZAS EN TRANSPORTE AÉREO

1. Compañías aéreas y tipos de vuelos
2. Organismos reguladores del transporte aéreo y sus convenios
3. Tipos y desarrollo de las tarifas aéreas
4. Gestión y reserva de plazas aéreas
5. El billete aéreo y demás documentación exigida
6. Transporte aéreo con atenciones especiales

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL PAPEL DE LAS AGENCIAS DE VIAJES EN LA RESERVA Y VENTA DE PLAZAS EN TRANSPORTE FERROVIARIO

1. Renfe
2. Transporte regular y turístico nacional
3. Transporte regular y turístico europeo
4. Manuales de interpretación y guía de horarios
5. Tarifas por distancia, clase y tren
6. Gestiones con Renfe para la reserva y compra de billetes
7. Condiciones legales y modificaciones del billete de tren

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL PAPEL DE LAS AGENCIAS DE VIAJES EN LA VENTA DE TRANSPORTE ACUÁTICO

1. Transporte marítimo, fluvial y lacustre
2. Transporte marítimo regular y turístico
3. Guías necesarias en la reserva y gestión de horarios
4. Cálculo de tarifas marítimas
5. Gestión de la venta de servicios acuáticos y de línea regular

6. Tipos, composición, emisión, valoración y recorrido de los billetes de línea regular

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. EL PAPEL DE LAS AGENCIAS DE VIAJES EN LA RESERVA Y VENTA DE PAQUETES TURÍSTICOS

1. Tipos de viajes combinados
2. Folletos publicitarios para la divulgación de la oferta
3. Gestiones necesarias en la reserva de viajes combinados
4. Diseño y programación de productos y servicios

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. EL PAPEL DE LAS AGENCIAS DE VIAJES EN LA RESERVA Y VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS COMPLEMENTARIOS

1. Gestión y condiciones de los seguros de viaje
2. Contratación de guías, informadores y animadores turísticos
3. Gestión de otros servicios turísticos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. EL PAPEL DE LAS AGENCIAS DE VIAJES EN EL TURISMO DE NEGOCIOS

1. Características de los viajes de negocios
2. Viajes comerciales individuales
3. Turismo de congresos y convenciones
4. Productos y servicios para empresas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. NUEVAS TENDENCIAS: VIAJES TURÍSTICOS SOSTENIBLES

1. Máximas del turismo sostenible
2. Impacto negativo del turismo en el entorno
3. Comercialización de productos turísticos sostenibles
4. Exigencias del diseño de destinos sostenibles

#### UNIDAD DIDÁCTICA 11. LA OFERTA DE PRODUCTOS TURÍSTICOS PARA GRUPOS Y COLECTIVOS

1. Grupos y colectivos: el medio contra la estacionalidad
2. Captación de grupos
3. Cotización y gestión de reserva: operativa y asistencia

#### MÓDULO 7. MARKETING EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. MARKETING EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

1. Definición
2. Utilidades del marketing para la Agencia de Viajes
3. Proceso de marketing y marketing management
4. Mercadotecnia y actividad turística
5. Planeación estratégica de Agencias de Viajes

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ANÁLISIS DEL MERCADO TURÍSTICO

1. Concepto de mercado turístico

2. Investigación de mercado turístico
3. Características y políticas del mercado turístico
4. La base del producto turístico
5. Estudio del turista como consumidor
6. Decisión de compra del turista

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. ELABORACIÓN DEL PLAN DE MARKETING

1. El plan de marketing
2. Aspectos básicos para su elaboración
3. División estructural del plan
4. Paso a paso de la elaboración del plan
5. El plan de marketing y la promoción en agencias de viajes

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. MARKETING DEL PRODUCTO TURÍSTICO

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

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL MARKETING DIGITAL

1. Concepto de Marketing Digital
2. Funciones y objetivos del Marketing Digital
3. Ventajas del Marketing Digital
4. Características de Internet como medio del Marketing Digital
5. Integración de Internet en la Estrategia de Marketing
6. Estrategia de marketing digital
7. La agencia de viajes on-line

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA PUBLICIDAD EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

1. Marketing del producto turístico
2. Comercialización del producto turístico en las Agencias de Viajes
3. Distribución del producto
4. Imagen y publicidad
5. Publicidad y marketing directo

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIÓN

1. Definición y conceptos básicos
2. Dirección de comunicación
3. Plan estratégico de comunicación
4. La comunicación de destinos turísticos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. TÉCNICAS DE VENTA

1. Introducción
2. Teoría de las ventas

3. Tipos de ventas
4. Técnicas de ventas
5. La venta y su desarrollo El contacto con el cliente

## MÓDULO 8. REVENUE MANAGEMENT

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA

1. Concepto y tipología del entorno
2. Análisis del entorno general PEST/EL
3. Análisis del entorno específico
4. Análisis de PORTER
5. Grado de rivalidad existente entre los competidores
6. Amenaza de entrada de nuevos competidores
7. Amenaza de productos sustitutivos
8. Poder de negociación de los clientes
9. Poder de negociación de los proveedores

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ¿QUÉ ES EL REVENUE MANAGEMENT?

1. El concepto de revenue management
2. El revenue manager en el organigrama de la empresa
3. Los ratios
4. Interpretación de ratios

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. FORECASTING Y ESTRATEGIAS DE REVENUE MANAGEMENT

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

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. 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

## MÓDULO 9. ADMINISTRACIÓN LABORAL Y FINANCIERA DE LA AGENCIA DE VIAJES

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

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. Modelos de planificación de los Recursos Humanos
6. El caso especial de las Pymes

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA RELACIÓN LABORAL

1. El contrato de trabajo
2. Las empresas de trabajo temporal (ETT)
3. Tiempo de trabajo
4. Contratos indefinidos
5. Contratos formativos
6. Contratos de duración determinada
7. El Salario

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN FINANCIERA DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

1. Identificación de las fuentes de ingresos
2. Gestión y control de los costes de la Agencia de Viajes
3. Presupuestos y Cuenta de Resultados
4. Control y seguimiento de cobros y pagos
5. Programas informáticos en la gestión de una Agencia de Viajes

## MÓDULO 10. LA CALIDAD EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD APLICADA A LAS EMPRESAS TURÍSTICAS

1. ¿Qué es la calidad?
2. Progreso hacia la Calidad Total
3. Gestión de las agencias de viajes a través de la Calidad Total
4. Exigencias para el cumplimiento de la calidad

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. POLÍTICAS, PLANIFICACION Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EMPRESAS TURÍSTICAS

1. Aseguramiento de la calidad a través de las políticas de empresa
2. Sistemas de calidad y su planificación
3. Sistemas de calidad y su gestión

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. MODELOS Y HERRAMIENTAS EN EL PROCESO DE CALIDAD

1. Principales beneficios en la gestión de la calidad
2. Nuevas tendencias en la gestión por procesos para la calidad
3. Principales herramientas utilizadas en los sistemas de calidad
4. Principios a modificar en la gestión tradicional

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. CALIDAD EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN AGENCIAS DE VIAJES

1. Introducción La Calidad del Servicio y Atención al Cliente
2. El Cliente
3. Tipos de cliente
4. Servicio post-venta y seguimiento al cliente

## MÓDULO 11. LOPD EN AGENCIAS DE VIAJES

## UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROTECCIÓN DE DATOS: CONTEXTO NORMATIVO

1. Normativa General de Protección de Datos
2. Privacidad y protección de datos en el panorama internacional
3. La Protección de Datos en Europa
4. La Protección de Datos en España
5. Estándares y buenas prácticas

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. REGLAMENTO EUROPEO DE PROTECCIÓN DE DATOS (RGPD). FUNDAMENTOS

1. El Reglamento UE 2016/679
2. Ámbito de aplicación del RGPD
3. Definiciones
4. Sujetos obligados
5. Ejercicio Resuelto Ámbito de Aplicación

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. NORMATIVAS SECTORIALES AFECTADAS POR LA PROTECCIÓN DE DATOS

1. Normativas sectoriales sobre Protección de Datos
2. Sanitaria, Farmacéutica, Investigación
3. Protección de los menores
4. Solvencia Patrimonial
5. Telecomunicaciones
6. Videovigilancia
7. Seguros, Publicidad y otros

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. 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 5. LEGITIMACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES EN EL RGPD

1. El consentimiento del interesado en la protección de datos personales
2. El consentimiento: otorgamiento y revocación
3. El consentimiento informado: finalidad, transparencia, conservación, información y deber de comunicación al interesado
4. Eliminación del Consentimiento tácito en el RGPD
5. Consentimiento de los niños
6. Categorías especiales de datos
7. Datos relativos a infracciones y condenas penales
8. Tratamiento que no requiere identificación
9. Bases jurídicas distintas del consentimiento

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. 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
10. Ejercicio resuelto Ejercicio de Derechos por los Ciudadanos

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL: MEDIDAS DE CUMPLIMIENTO EN EL RGPD

1. Las políticas de Protección de Datos
2. Posición jurídica de los intervinientes Responsables, corresponsables, Encargados, subencargado del Tratamiento y sus representantes Relaciones entre ellos y formalización
3. El Registro de Actividades de Tratamiento: identificación y clasificación del tratamiento de datos

## UNIDAD DIDÁCTICA 8. 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

## UNIDAD DIDÁCTICA 9. EL DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS (DPD, DPO O DATA PRIVACY OFFICER)

1. El Delegado de Protección de Datos (DPD)
2. Designación Proceso de toma de decisión Formalidades en el nombramiento, renovación y cese Análisis de conflicto de intereses
3. Ejercicio de funciones: Obligaciones y responsabilidades Independencia Identificación y reporte a dirección
4. El DPD en el desarrollo de Sistemas de Información
5. Procedimientos Colaboración, autorizaciones previas, relación con los interesados y gestión de reclamaciones
6. Comunicación con la Autoridad de Protección de Datos
7. Competencia profesional Negociación Comunicación Presupuestos
8. Capacitación y Desempeño del DPO: Formación, Habilidades personales, Trabajo en equipo, Liderazgo, Gestión de equipos

## UNIDAD DIDÁCTICA 10. EVALUACIÓN DE IMPACTO DE PROTECCIÓN DE DATOS "EIPD"

1. Introducción y fundamentos de las EIPD: Origen, concepto y características de las EIPD Alcance y necesidad Estándares
2. Realización de una Evaluación de Impacto Aspectos preparatorios y organizativos, análisis de la necesidad de llevar a cabo la evaluación y consultas previas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 11. LA AUDITORÍA DE PROTECCIÓN DE DATOS

1. La Auditoría de Protección de Datos
2. El Proceso de Auditoría Cuestiones generales y aproximación a la Auditoría Características básicas de la Auditoría
3. Elaboración del Informe de Auditoría Aspectos básicos e importancia del Informe de Auditoría
4. Ejecución y seguimiento de Acciones Correctoras

#### UNIDAD DIDÁCTICA 12. AUDITORÍA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

1. La función de la Auditoría en los Sistemas de Información Conceptos básicos Estándares y Directrices de Auditoría de SI
2. Control interno y mejora continua Buenas prácticas Integración de la auditoría de protección de datos en la auditoría de SI
3. Planificación, ejecución y seguimiento

#### UNIDAD DIDÁCTICA 13. LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LOS TRATAMIENTOS

1. Esquema Nacional de Seguridad, ISO/IEC : (Actualización a la norma UNE-EN ISO/IEC : Requisitos de sistemas de Gestión de Seguridad de la Información, SGSI)
2. Gestión de la Seguridad de los Activos Seguridad lógica y en los procedimientos Seguridad aplicada a las TI y a la documentación
3. Recuperación de desastres y continuidad del Negocio Protección de activos técnicos y documentales Planificación y gestión de la Recuperación de Desastres

#### ANEXOS DOCUMENTOS DE SEGURIDAD

1. Anexo I: Plantilla de análisis de la necesidad de la realización de una EIPD
2. Anexo II: Plantilla de descripción de las actividades de tratamiento
3. Anexo III: Plantilla para documentar el análisis básico de riesgos
4. Anexo IV: Plantilla de registro de actividades de tratamiento (Responsable de tratamiento)
5. Anexo V: Plantilla de registro de actividades de tratamiento (Encargado de tratamiento)

