



# INESEM

BUSINESS SCHOOL

## ***Curso de Community Manager en Hostelería y Turismo + Titulación Universitaria***

**+ Información Gratis**

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

# Curso de Community Manager en Hostelería y Turismo + Titulación Universitaria

**duración total:** 485 horas

**horas teleformación:** 180 horas

**precio:** 0 € \*

**modalidad:** Online

\* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

## descripción

Este curso de Curso de Community Manager en Hostelería y Turismo le ofrece una formación especializada en la materia. No cabe duda de que el tema de las Redes Sociales está despertando un gran interés en las empresas y que en poco tiempo ha aparecido una nueva profesión en el panorama de Internet, los Community Managers. Estos son los responsables de dinamizar la comunidad de seguidores de una marca en las redes sociales, y además son la cara que toda empresa necesita cuando quiere hablar de tú a tú con los usuarios en la red, en el sector de la hostelería y turismo esta figura es muy importante para la gestión de las redes sociales entre los usuarios o posibles nuevos clientes.



## *a quién va dirigido*

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

## *objetivos*

- Gestionar la imagen de una empresa en el sector de la hostelería y turismo dentro de las redes sociales e Internet para tener mayor reputación y dominar las principales técnicas del marketing y comunicación online.
- Saber maximizar el rendimiento de las redes sociales y comunidades online.
- Conocer las distintas estrategias de éxito que te ayuden a aumentar la reputación online de la empresa.
- Aprender a dinamizar una comunidad online.
- Aprender a utilizar las diferentes aplicaciones surgidas a partir de la Web 2.0.
- Aprender a darse de alta en las diferentes redes sociales y conocer las características de cada una de ellas.
- Describir las bases de la arquitectura de la participación en la Web 2.0.
- Conocer las principales ventajas y desventajas del uso de las Redes Sociales.

## *para qué te prepara*

Este curso de Curso de Community Manager en Hostelería y Turismo le prepara para gestionar la imagen de una empresa del sector de la hostelería y turismo en Internet y las redes sociales (elaboración y ejecución de un Plan de Reputación online) y dominarás las técnicas del marketing online aplicadas a la gestión de comunidades.

## *salidas laborales*

Webmasters, Diseñadores Web, Programadores Web, Responsables de Marketing y Directivos de Portales Web que quieran ponerse al día de las últimas técnicas sobre Redes Sociales.

## titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).



### INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación  
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

#### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

#### Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

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

La dirección General

  
MARIA MORENO HIDALGO

Firma del alumno/a

Sello



NOMBRE DEL ALUMNO/A

## forma de bonificación

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

## metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

## materiales didácticos

- Manual teórico 'Redes Sociales'
- Manual teórico 'Community Manager'
- Manual teórico 'Información y Atención al Visitante'



## profesorado y servicio de tutorías

Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado "Guía del Alumno" entregado junto al resto de materiales de estudio. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como disponer de toda su documentación



## *plazo de finalización*

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

## *campus virtual online*

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de ineseem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

## *comunidad*

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

## *revista digital*

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

## *secretaría*

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

## programa formativo

# MÓDULO 1. EXPERTO EN INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE EN EL SECTOR DE LA HOSTELERÍA Y TURISMO

## UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA AL TURISTA.

1. Técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas al servicio de información turística.
  - 1.- Comunicación verbal.
  - 2.- Comunicación no verbal.
2. Técnicas de protocolo e imagen personal.
3. El informador como asesor de tiempo libre.
  - 1.- Personalización de la atención y acogida.
  - 2.- Adaptación de la información a los tiempos de estancia y consumo.
  - 3.- Adaptación de la información a las expectativas de viaje.
4. Tipologías de clientes:
  - 1.- Visitantes (turistas y excursionistas).
  - 2.- Clientes internos (oferta del destino y población local).
  - 3.- Gestión de tiempos de atención, gestión de colas y gestión de crisis.
5. Medios de respuesta:
  - 1.- Atención de solicitudes de información no presenciales: gestión de correo postal, e-mail y otras formulas derivadas de las tecnologías de la información.
  - 2.- Atención telefónica.
  - 3.- Gestión del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones.
  - 4.- Obtención de datos de interés para el servicio y estadísticas turísticas.
6. Legislación en materia de protección al usuario.

## MODULO 2. COMMUNITY MANAGER

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DEL SOCIAL MEDIA

1. Tipos de redes sociales
2. La importancia actual del social media
3. Prosumer
4. Contenido de valor
5. Marketing viral
6. La figura del Community Manager
7. Social Media Plan
8. Reputación Online

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. SOCIAL CRM Y ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Introducción
2. Marketing relacional
3. Experiencia del usuario
4. Herramientas de Social CRM
5. Atención al Cliente en Facebook
6. Atención al Cliente en Twitter
7. Atención al Cliente en Instagram

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. INTRODUCCIÓN AL COPYWRITING

1. ¿Qué es el copywriting?
2. Conectar, emocionar y convencer
3. Principales técnicas de copywriting
4. SEO para Copywriting
5. La importancia de los títulos

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. BLOGGING, SEO Y ANALÍTICA

+ Información Gratis



- 1.Sistema de Gestión de contenidos CSM
- 2.Blogs y Wordpress
- 3.Posicionamiento SEO
- 4.Contenido inteligente
- 5.Monitorización Social

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE FACEBOOK**

- 1.Primeros pasos con Facebook
- 2.Facebook para empresas
- 3.Configuración de la Fanpage
- 4.Configuración de mensajes: Facebook Messenger
- 5.Tipo de publicaciones
- 6.Creación de eventos
- 7.Facebook Marketplace
- 8.Administración de la página
- 9.Facebook Insights

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. GESTIÓN DE INSTAGRAM**

- 1.Introducción a Instagram
- 2.Instagram para empresas
- 3.Creación de contenido
- 4.Uso de Hashtags
- 5.Instagram Stories
- 6.Herramientas creativas
- 7.Colaboración con influencers
- 8.Principales estadísticas

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. GESTIÓN DE TWITTER**

- 1.Introducción a Twitter
- 2.Elementos básicos de Twitter
- 3.Twitter para empresas
- 4.Servicio de atención al cliente a través de Twitter
- 5.Contenidos
- 6.Uso de Hashtags y Trending Topic
- 7.Twitter Analytics
- 8.TweetDeck
- 9.Audiense
- 10.Hootsuite
- 11.Bitly

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. GESTIÓN DE YOUTUBE**

- 1.Introducción a Youtube
- 2.Vídeo Marketing
- 3.Crear una canal de empresa
- 4.Optimización del canal
- 5.Creación de contenidos
- 6.Gestión de comentarios
- 7.Youtube Analytics
- 8.Youtube vs Vimeo
- 9.Keyword Tool
- 10.Youtube Trends

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. PUBLICIDAD SOCIAL MEDIA- FACEBOOK ADS**

- 1.Introducción a Facebook Ads
- 2.Tipos de Campañas y objetivos publicitarios
- 3.Segmentación: públicos

- 4.Presupuesto
- 5.Formatos de anuncios
- 6.Ubicaciones
- 7.Administrador de anuncios
- 8.Seguimiento y optimización de anuncios

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. PUBLICIDAD SOCIAL MEDIA- INSTAGRAM ADS**

- 1.Introducción a Instagram Ads
- 2.Objetivos publicitarios
- 3.Tipos de anuncios
- 4.Administrador de anuncios
- 5.Presupuesto
- 6.Instagram Partners
- 7.Segmentación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 11. PUBLICIDAD SOCIAL MEDIA- TWITTER ADS**

- 1.Objetivos publicitarios
- 2.Audiencias en Twitter
- 3.Tipos de anuncios
- 4.Administrador de anuncios
- 5.Creación de campañas y optimización
- 6.Twitter Cards
- 7.Instalación código de seguimiento
- 8.Listas de remarketing

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 12. PUBLICIDAD SOCIAL MEDIA- PUBLICIDAD EN YOUTUBE**

- 1.Ventajas de la publicidad en Youtube
- 2.Youtube y Google Adwords
- 3.Tipos de anuncios en Youtube
- 4.Campaña publicitarias en Youtube con Google Adwords
- 5.Creación de anuncios desde Youtube

### **MÓDULO 3. REDES SOCIALES**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. EXPERTO EN TECNOLOGÍAS DE LA WEB 2.0**

- 1.Origen de la Web 2.0
- 2.Principales características de la Web 2.0
- 3.Aplicaciones de la Web 2.0. Principios constitutivos
- 4.Ventajas de la Web 2.0
- 5.Nuevas tendencias: la Web 3.0

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. EXPERTO EN APLICACIONES WEB 2.0**

- 1.Introducción
- 2.Blogs, webs, wikis
- 3.Marcadores sociales
- 4.Aplicaciones en línea
- 5.Servicios de alojamiento: fotografías, vídeos y audio
- 6.Evolución del perfil de usuario: usuarios 2.0

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. REDES SOCIALES Y WEB 2.0**

- 1.Medios sociales
- 2.Redes sociales
- 3.Blogs
- 4.Microblogging
- 5.Wikis
- 6.Podcast
- 7.Plataformas de vídeo
- 8.Plataformas de fotografía

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. APLICACIÓN DE LAS REDES SOCIALES**

- 1.Historia de las redes sociales
- 2.Definición de las redes sociales
- 3.Diccionario básico de las redes sociales
- 4.Servicios de redes sociales
- 5.Importancia e impacto social de las redes sociales
- 6.Profesiones de las redes sociales
- 7.Ventajas y desventajas de las redes sociales

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. CLASIFICACIÓN DE LAS REDES SOCIALES**

- 1.Redes sociales generales
- 2.Redes sociales especializadas

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. MOBILE SOCIAL MEDIA: LOS SMARTPHONES**

- 1.Los smartphones
- 2.El potencial del móvil para las redes sociales
- 3.Ejemplo de aplicaciones móviles para conectarse a redes sociales
- 4.Del Social Media al Social Media Móvil

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. USO RESPONSABLE DE LAS REDES SOCIALES**

- 1.Introducción al uso responsable de las redes sociales
- 2.Aspectos a tener en cuenta ante una conexión en red
- 3.Menores e incapaces en las redes sociales

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. ASPECTOS LEGALES EN REDES SOCIALES**

- 1.Servicios en las Redes Sociales
- 2.Protección de Datos de Carácter Personal
- 3.Protección de la Privacidad, Honor, Intimidad y Propia Imagen
- 4.Protección de la Propiedad Intelectual
- 5.Protección de los consumidores y usuarios
- 6.Delitos en las redes sociales

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 9. FACTORES EN SOCIAL MEDIA**

- 1.Qué factores medir en Social Media para conocer su eficacia
- 2.Técnicas para Medir las Conversiones en los Social Media
- 3.Cómo crear un Social Media Plan para tu Negocio
- 4.Cómo usar el Social Media Marketing para incrementar las ventas
- 5.Las 5 estrategias en Social Media usadas por grandes empresas para aumentar sus ventas
- 6.Aprende a medir en términos cuantificables el ROI de una estrategia de Social Media
- 7.Aprende a medir el ROI en tus campañas de Email Marketing