



INESEM

BUSINESS SCHOOL

Máster en Gestión y Dirección Hotelera

+ Información Gratis

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

Máster en Gestión y Dirección Hotelera

duración total: 1.500 horas

horas teleformación: 450 horas

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

descripción

El sector turístico está en constante crecimiento, al igual que el tipo de negocios que lo componen. Por este motivo, cada vez son más los establecimientos hoteleros que buscan estar presentes en todo tipo de mercados y aprovechar al máximo las oportunidades que este variado sector ofrece. Así, se presenta como fundamental el hecho de adquirir los conocimientos necesarios para plantear una estrategia de marketing, analizar los precios e implantar una política de revenue management coherente con el tipo de negocio hotelero. Por tanto, INESEM ofrece una formación a medida para estar al día de las tendencias que se presentan en el ámbito de la dirección de hoteles y ayudar al negocio a crecer al ritmo que lo hace el sector turístico.



a quién va dirigido

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

objetivos

- Organizar los distintos departamentos que componen un establecimiento hotelero.
- Desarrollar e implantar una estrategia de marketing hotelero en relación con el entorno del mismo.
- Aprender a desarrollar estrategias de precios y gestionar de forma correcta el revenue management.
- Organizar y coordinar eventos del hotel y crear actos relacionados con la estrategia de negocio del establecimiento.
- Planificar la gestión económico-financiera del hotel y asignar recursos en función de las tendencias.

para qué te prepara

El Master en Gestión y Dirección Hotelera te prepara para dirigir todo el capital humano que compone un establecimiento turístico y gestionar todos los elementos del negocio que influye de forma fundamental en la cuenta de resultados. A su vez, incluye formación técnica en las nuevas tendencias de marketing, revenue management y la importancia de la restauración y organización de eventos en los establecimientos actuales.

salidas laborales

Este master proporciona salidas laborales en el sector hotelero, de forma principal en el ámbito de la dirección de todo tipo de establecimientos turísticos. No obstante, también aporta conocimientos para alcanzar puestos de responsables de marketing en el sector hotelero, y de consultores estratégicos en el ámbito del mercado turístico.

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 'Gestión de Calidad en Hoteles'
- Manual teórico 'Las Claves de la Industria del Hospitality'
- Manual teórico 'Dirección Estratégica del Hotel'
- Manual teórico 'Revenue Management'
- Manual teórico 'Dirección y Gestión de Eventos'
- Manual teórico 'Gestión Económico Financiera del Hotel'
- Manual teórico 'Dirección Comercial y Marketing en Empresas de Turismo de Negocios y Eventos'
- Manual teórico 'Gestión Hotelera de Actividades Complementarias'
- Manual teórico 'Gestión Operativa del Establecimiento Hotelero I'
- Manual teórico 'Gestión Operativa del Establecimiento Hotelero II'
- Manual teórico 'Gestión Medioambiental y RSC. Normativa de PRL y LOPD en la Empresa Turística'
- Manual teórico 'Recursos Humanos en el Sector Hotelero'



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 inesem 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. 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

+ Información Gratis

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

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

+ Información Gratis

- 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 5S

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

+ Información Gratis

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

MÓDULO 13. PROYECTO FIN DE MÁSTER