



INESEM

BUSINESS SCHOOL

Máster en Auditoría y Gestión de la Calidad Turística + 5 Créditos ECTS

+ Información Gratis

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

Máster en Auditoría y Gestión de la Calidad Turística + 5 Créditos ECTS

duración total: 1.500 horas

horas teleformación: 450 horas

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

descripción

La implantación de un sistema de gestión de la Calidad en cualquier tipo de organización o empresa de Hostelería, Turismo y Restauración es un paso esencial para su desarrollo. El presente Curso dotará al alumno de los conocimientos necesarios para llevar a cabo la implantación de sistemas de calidad y su gestión, así como el desarrollo de modelos de gestión de la calidad y planificación de la calidad, según la norma ISO 9001, en el ámbito de la Hostelería, Turismo y Restauración.



a quién va dirigido

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

objetivos

- Diseñar e implantar sistemas de calidad, de acuerdo con las normas internacionales por las que debe regirse.
- Aportar al alumno de un modo rápido y sencillo todos aquellos conocimientos, habilidades y competencias que el mundo de la empresas exige en relación a la implantación de sistemas de calidad en el sector empresarial de la hostelería, el turismo y la restauración.

para qué te prepara

Prepárate para gestionar el departamento de calidad de cualquier empresa de hostelería, turismo y restauración, así como para preparar y realizar las auditorías internas anuales. Con este Master adquirirás los conocimientos, habilidades y competencias que el mundo de la empresa exige en relación a la implantación de sistemas de calidad.

salidas laborales

Auditor/a de Sistemas de Gestión de Calidad, directivos y gestores del área de calidad en la empresa.

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 'Estudio de la oferta turística'
- Manual teórico 'Diseño de productos turísticos'
- Manual teórico 'Implantación de la Calidad en las Empresas Turísticas'
- Manual teórico 'Sistemas de Gestión de la Calidad. ISO 9001:2015'
- Manual teórico 'Introducción al Mercado Turístico'
- Manual teórico 'Aseguramiento de la Calidad en Relación con Proveedores'
- Manual teórico 'Proceso Integral de la Demanda Turística'
- Manual teórico 'Calidad en el Servicio de Atención al Cliente'
- Manual teórico 'Gestión Medioambiental y RSC. Normativa de PRL y LOPD en la Empresa Turística'
- Manual teórico 'Calidad Total: EFQM'



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. GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL: MODELO EFQM

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 Calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD

- 1.Evolución del Concepto de Calidad
- 2.Etapas del Control de la Calidad
- 3.Autores del Concepto de Calidad Total

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA CALIDAD TOTAL (TQM): DESARROLLO Y CONCEPTOS RELACIONADOS

- 1.Los tres niveles de la Calidad
- 2.La Dirección y la Gestión de la Calidad
- 3.Conceptos relacionados con la Gestión de la Calidad
- 4.Diseño y planificación de la Calidad
- 5.El Benchmarking y la Gestión de la Calidad
- 6.La Reingeniería de Procesos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PRINCIPIOS BÁSICOS DEL MODELO EFQM

- 1.Estructura del modelo
- 2.La Calidad Total y el Modelo EFQM
- 3.Principios fundamentales de la excelencia

UNIDAD DIDÁCTICA 5. CRITERIOS DE DIRECCIÓN DEL MODELO EFQM

- 1.Propósito, visión y estrategia
- 2.Cultura de la organización y liderazgo

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CRITERIOS DE EJECUCIÓN DEL MODELO EFQM

- 1.Implicar a los grupos de interés
- 2.Crear valor sostenible
- 3.Gestionar el funcionamiento y la transformación

UNIDAD DIDÁCTICA 7. CRITERIOS DE RESULTADOS DEL MODELO EFQM

- 1.Percepción de los grupos de interés
- 2.Rendimiento estratégico y operativo

UNIDAD DIDÁCTICA 8. APLICACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA: ESQUEMA LÓGICO REDER

- 1.El Concepto REDER
- 2.Aplicación de la metodología REDER a Dirección y Ejecución
- 3.Aplicación de la metodología REDER a Resultados
- 4.Matrices de análisis y puntuación
- 5.Esquema general del proceso de evaluación
- 6.Etapas clave del proceso de evaluación
- 7.Modelo adaptado
- 8.Últimas novedades del modelo EFQM de excelencia

UNIDAD DIDÁCTICA 9. RECONOCIMIENTOS MODELO EFQM

- 1.Visión General
- 2.Proceso del premio
- 3.Proceso del Sello CGC
- 4.Convalidación con el reconocimiento de EQM
- 5.El nuevo enfoque de evaluación de la EFQ

UNIDAD DIDÁCTICA 10. APLICACIONES PRÁCTICAS DEL MODELO EFQM

+ Información Gratis

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

MÓDULO 2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. ISO 9001:2015

UNIDAD DIDÁCTICA 1. 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 basada en la evidencia
- 8.Gestión de las relaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 2. 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 3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. INTRODUCCIÓN A LA ISO 9001:2015

- 1.Las normas ISO 9000 y 9001
- 2.La Estructura de Alto Nivel
- 3.Principales factores de desarrollo de la ISO 9001: 2015

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. ISO 9001:2015

- 1.Objeto y Campo de Aplicación
- 2.Referencias Normativas
- 3.Términos y Definiciones
- 4.Contexto de la Organización
- 5.Liderazgo
- 6.Planificación
- 7.Soporte
- 8.Operación
- 9.Evaluación del desempeño
- 10.Mejora

UNIDAD DIDÁCTICA 5. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

- 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

MÓDULO 3. IMPLANTACIÓN DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS

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 empresas turísticas a través de la calidad total
4. Exigencias para el cumplimiento de la calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. POLÍTICAS, PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS 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 LOS PROCESOS 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. PROCESO PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS

1. Ciclo de mejora de la calidad
2. Pilares fundamentales en la gestión de mejora de la calidad
3. Problemas comunes en la implantación de la calidad
4. Costes asociados a los planes de mejora
5. El planning de mejora de la calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CALIDAD

1. La adecuación del sistema administrativo
2. Acciones informativas para la aplicación de la calidad
3. Los círculos de calidad como sistemas de participación
4. Diseño y ejecución de controles de calidad
5. Responsabilidad de la alta gerencia

UNIDAD DIDÁCTICA 6. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. 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 7. 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 8. OTROS SISTEMAS DE CALIDAD TURÍSTICA EN EMPRESAS Y ENTIDADES TURÍSTICAS

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 servicios y productos turísticos: Tripadvisor e ITH Mystery Guest

MÓDULO 4. 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 5. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN RELACIÓN CON PROVEEDORES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNCIÓN DE COMPRAS Y APROVISIONAMIENTO. ESTRATEGIAS PARA UNA GESTIÓN EFICAZ

- 1.Conceptos y objetivos de la función de compras
- 2.La importancia de la Gestión de Compras
- 3.Funciones de la Dirección de Compras en las distintas etapas del aprovisionamiento
- 4.La estructura de la empresa y la eficacia en la gestión de compras
- 5.Contribución al beneficio de la empresa y su relación con otras áreas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. INVESTIGACIÓN, BÚSQUEDA ACTIVA Y RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES.

- 1.Internacionalización de las empresas
- 2.La solicitud de oferta
- 3.Canales de búsqueda activa
- 4.Búsqueda de posibles proveedores
- 5.Criterios de selección

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA PREVISIÓN CUANTITATIVA

- 1.Introducción
- 2.Análisis ABC
- 3.Métodos de previsión
- 4.Algunos conceptos básicos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA OPERATIVA DE TRABAJO EN COMPRAS

- 1.Introducción
- 2.Petición y evaluación de ofertas
- 3.La negociación

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ESTRATEGIAS DE APROVISIONAMIENTO Y GESTIÓN DE STOCK

- 1.Idea global y presentación
- 2.Costos de inventarios
- 3.Planificación del reaprovisionamiento
- 4.Control de inventarios
- 5.Gestión integrada de inventarios
- 6.Simulación dinámica de estrategias de reaprovisionamiento

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONTRATOS MERCANTILES PARA LA GESTIÓN DE COMPRAS

- 1.Contrato de compraventa
- 2.Póliza de seguro
- 3.Contrato de leasing
- 4.Contrato de renting
- 5.Contrato de factoring
- 6.Confirming de proveedores

UNIDAD DIDÁCTICA 7. OBJETIVOS Y PRINCIPIOS DEL CONTROL DE LA CALIDAD

1. Definición del control de calidad
2. Aspectos económicos del control de calidad
3. Principios de acción y resultados de un control de calidad moderno

UNIDAD DIDÁCTICA 8. EL PLAN DE ACCIÓN DEL CONTROL DE CALIDAD

1. La necesidad de un programa
2. Las fases del plan de acción
3. El análisis de costes y la definición de los objetivos

MÓDULO 6. CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DECISIONES QUE INFLUYEN AL CLIENTE

1. Las decisiones sobre los productos
2. Las decisiones sobre distribución
3. Las decisiones sobre precios

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE

1. Servicio al cliente
2. La calidad del servicio al cliente
3. Asistencia al cliente
4. Indicaciones de la asistencia al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE

1. Introducción
2. Herramientas de medida de la calidad percibida
3. Calidad percibida por el consumidor
4. Calidad de servicio
5. ¿Por qué medir la calidad percibida?
6. ¿Por qué resulta difícil medir la calidad percibida?
7. Herramientas para medir la satisfacción del cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL CLIENTE

1. El cliente
2. Comportamiento del cliente
3. Necesidades del cliente
4. Tipos de clientes
5. Análisis de comportamiento del cliente
6. Factores de influencia en la conducta del cliente
7. Modelos de comportamiento del cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL VENDEDOR

1. El vendedor
2. Tipos de vendedores
3. Características del buen vendedor
4. Cómo tener éxito en las ventas
5. Actividades del vendedor
6. Nociones de psicología aplicada a la venta

UNIDAD DIDÁCTICA 6. COMUNICACIÓN VERBAL

1. Introducción
2. Defectos frecuentes de la comunicación
3. Leyes de la Comunicación
4. Principios de la Comunicación
5. El proceso de Comunicación
6. Mensajes que faciliten el diálogo
7. Obstructores de la Comunicación
8. La retroalimentación
9. Ruidos y barreras en la Comunicación
10. La expresión oral en la venta

11. Veinte sugerencias para la Comunicación oral
12. Conclusión: consejos prácticos para mejorar la Comunicación

UNIDAD DIDÁCTICA 7. ACTITUD Y COMUNICACIÓN NO VERBAL

1. Introducción
2. ¿Qué es la Comunicación no verbal?
3. Componentes de la Comunicación no verbal
4. El contacto visual
5. La proxémica
6. La postura y la posición
7. Bloqueos y barreras corporales
8. Los gestos
9. El apretón de manos

UNIDAD DIDÁCTICA 8. TRATAMIENTO DE QUEJAS, DUDAS, RECLAMACIONES Y OBJECIONES

1. Introducción
2. ¿Por qué surgen las reclamaciones?
3. Directrices en el tratamiento de quejas y objeciones
4. ¿Qué hacer ante el cliente?
5. ¿Qué no hacer ante el cliente?
6. Actitud ante las quejas y reclamaciones
7. Tratamiento de dudas y objeciones
8. Atención telefónica en el tratamiento de quejas

UNIDAD DIDÁCTICA 9. SEGURIDAD E HIGIENE

1. Seguridad; los riesgos
2. Higiene y calidad del ambiente
3. Comfort y ambientes de trabajo
4. Métodos de conservación y manipulación de alimentos

UNIDAD DIDÁCTICA 10. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SIGLO XXI

1. Atención al cliente en el siglo XXI
2. Ideas clave

MÓDULO 7. 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 8. 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 9. ESTUDIO DE LA OFERTA TURÍSTICA

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

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SERVICIO DE ALOJAMIENTO

- 1.Características propias de la hostelería
- 2.Hoteles y otros tipos de alojamientos
- 3.Proceso de reservas 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. SERVICIO DE 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. SERVICIO DE 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 reservas de plazas aéreas
- 5.El billete aéreo y demás documentación exigida
- 6.Transporte aéreo con atenciones especiales

UNIDAD DIDÁCTICA 5. SERVICIO DE TRANSPORTE FERROVIARIO

- 1.Renfe
- 2.Transporte regular y turístico nacional
- 3.Transporte regular y turístico europeo
- 4.Manual 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. SERVICIO DE TRANSPORTE MARÍTIMO

- 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. SERVICIOS 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. PRESTACIÓN 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. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE NEGOCIOS: CONGRESOS Y CONVENCIONES

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

MÓDULO 10. DISEÑO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL PRODUCTO TURÍSTICO.

1. Conceptos y componentes
2. Análisis del producto-destino turístico
3. Análisis del mercado turístico
4. Plan para el desarrollo del producto turístico
5. Principios y Factores para diseñar un paquete-producto turístico
6. Diseño del producto turístico
7. Fases del ciclo de vida del producto turístico
8. Diferenciar el producto turístico

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PLANIFICACIÓN TURÍSTICA E INVENTARIO DE RECURSOS

1. Planificación turística
2. Inventario de recursos para el desarrollo turístico

MÓDULO 11. PROYECTO FIN DE MÁSTER