



INESEM

BUSINESS SCHOOL

Máster en Hospitality Management y Turismo

+ Información Gratis

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

Máster en Hospitality Management y Turismo

duración total: 1.500 horas

horas teleformación: 450 horas

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

descripción

Gracias a este Master en Hospitality Management y Turismo, podrás obtener una formación completa y especializada en turismo y dirección de empresas turísticas para formarte en un sector clave para todos los países alrededor del mundo y en constante evolución y desarrollo y cuyo peso se ve reflejado en la importancia en las economías de cada país.

A través de este master podrás desarrollarte en el sector turístico como profesional especializado en la dirección y gestión de empresas turísticas con conocimientos de todas las partes más importantes de la industria y obtendrás las claves para una buena gestión de los establecimientos y servicios turísticos siempre bajo la orientación del mejor servicio al cliente y la mayor calidad.



+ Información Gratis

a quién va dirigido

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

objetivos

- Saber las claves de la industria turística y del hospitality.
- Conocer los aspectos innovadores en empresas turísticas y el análisis de la gestión del talento.
- Analizar las características propias de los productos turísticos y sus medios de comercialización.
- Saber la estructura del mercado turístico y los agentes intervinientes en el mismo.
- Asimilar los procesos de calidad en los negocios de la industria turística.

para qué te prepara

Con este Master en Hospitality Management y Turismo, tendrás la posibilidad de aprender todo lo relacionado con la industria turística, la oferta y la demanda del sector, los productos turísticos, la dirección de empresas turísticas o los procesos de calidad en la hostelería y el turismo en general, además de claves de la dirección estratégica en empresas turísticas para poder obtener una ventaja competitiva en el sector.

salidas laborales

Las salidas profesionales de este Master en Hospitality Management y Turismo son las de director de empresas turísticas, responsable de recursos humanos, director de grupo empresarial turístico, director operativo de empresas turísticas, director de promoción, información y comercialización turística y aquellas profesiones relacionadas con el área de gestión y administración.

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 la Calidad en Hostelería y Turismo'
- Manual teórico 'Diseño de Productos Turísticos'
- Manual teórico 'Dirección Estratégica de Empresas Hoteleras y de Restauración'
- Manual teórico 'Gestión del Talento y la Innovación en Empresas Hoteleras y de Restauración'
- Manual teórico 'Gestión de Recursos Humanos en Hoteles y/o Alojamientos'
- Manual teórico 'Las Claves de la Industria del Hospitality'



+ Información Gratis

profesorado y servicio de tutorías

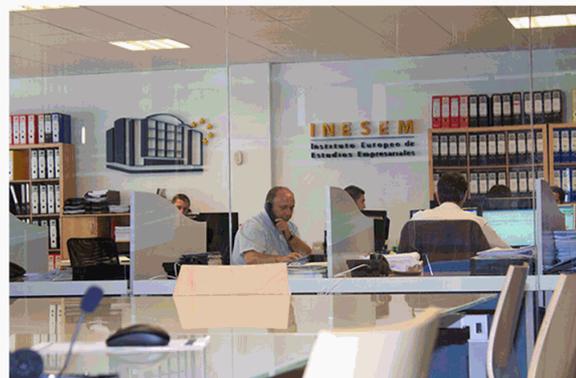
Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado “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. 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 DE EMPRESAS HOTELERAS Y DE RESTAURACIÓN

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 LAS EMPRESAS HOTELERAS Y DE RESTAURACIÓN

- 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

UNIDAD DIDÁCTICA 4. INTRODUCCIÓN AL SUBSECTOR DE RESTAURACIÓN

- 1.El subsector de la restauración
- 2.Bares
- 3.Eventos y catering
- 4.Ocio nocturno
- 5.Restaurantes
- 6.Datos y características en el subsector de la restauración

MÓDULO 3. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN HOTELES Y/O ALOJAMIENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN DE PLANTILLAS

- 1.Planificación de los Recursos Humanos
- 2.Importancia de la planificación de los recursos humanos: ventajas y desventajas
- 3.Objetivos de la planificación de Recursos Humanos
- 4.Requisitos previos a la planificación de Recursos Humanos
- 5.Modelos de planificación de los Recursos Humanos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA GESTIÓN DE RR EN LA ORGANIZACIÓN. GESTIÓN POR COMPETENCIAS

- 1.Formación en la empresa. Desarrollo del talento
- 2.Marketing de la formación

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

- 1.Introducción
- 2.Comunicación interna
- 3.Herramientas de comunicación
- 4.Plan de comunicación interna
- 5.La comunicación externa
- 6.Cultura empresarial o corporativa
- 7.Clima laboral
- 8.Motivación y satisfacción en el trabajo

MÓDULO 4. GESTIÓN DEL TALENTO Y LA INNOVACIÓN EN EMPRESAS HOTELERAS Y DE RESTAURACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL EQUIPO EN LAS EMPRESAS DE HOTELERAS Y DE RESTAURACIÓN

- 1.La Importancia de los equipos en las organizaciones actuales
- 2.Modelos explicativos de la eficacia de los equipos
- 3.Composición de equipos, recursos y tareas
- 4.Los procesos en los equipos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA INNOVACIÓN EN LAS EMPRESAS HOTELERAS Y DE RESTAURACIÓN

- 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. GESTIÓN POR COMPETENCIAS. IDENTIFICACIÓN Y DEFINICIÓN DE COMPETENCIAS

- 1.Gestión por competencias
- 2.Objetivos del proceso de gestión por competencias
- 3.Características de la gestión por competencias
- 4.Beneficios del modelo de gestión por competencias
- 5.Definición e implantación de un sistema de gestión por competencias
- 6.Políticas o estrategias de un sistema de gestión por competencias

7. Metacompetencias

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO

1. ¿A qué llamamos talento?
2. El clima laboral
3. La empatía
4. La ergonomía
5. Selección de personal
6. Acogida y formación del personal
7. Rotación del personal

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y GESTIÓN DEL TALENTO

1. La sociedad del conocimiento
2. La gestión del conocimiento
3. El talento como elemento de diferenciación
4. La gestión del talento
5. La detección del talento en la empresa
6. Atracción, desarrollo y retención del talento
7. Caso de estudio voluntario: la NASA y la gestión del conocimiento

UNIDAD DIDÁCTICA 6. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

1. Importancia de la comunicación en la empresa
2. Comunicación interna
3. Herramientas de comunicación
4. Plan de comunicación interna
5. La comunicación externa
6. Cultura empresarial o corporativa
7. Clima laboral

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA MOTIVACIÓN EN LA EMPRESA

1. Teorías de la motivación
2. Tipos de motivación y estándares de eficacia

MÓDULO 5. PRODUCTOS TURÍSTICOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS DEL POTENCIAL TURÍSTICO DE UNA ZONA Y SU VIABILIDAD

1. Introducción al análisis Diversificación, planificación y sostenibilidad
2. Evolución y análisis de la situación actual
3. El entorno y sus recursos turísticos
4. Técnicas de Evaluación
5. Valoración de los Recursos
6. Normas de protección del medio ambiente

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DISEÑO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS

1. Análisis comparativo y caracterización de los diferentes tipos de productos y servicios turísticos locales
2. Definición, redefinición y desarrollo de productos turísticos locales Fases y ejecución Diseño y desarrollo de servicios
3. Proyectos de creación, desarrollo y mejora de productos turísticos locales: oportunidad, viabilidad y plan de ejecución Financiación de proyectos Gestión de proyectos
4. Fases del ciclo de vida de un producto turístico local
5. Gestión de iniciativas turísticas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PUESTA EN MARCHA DEL PRODUCTO TURÍSTICO

1. Estrategias y canales de distribución
2. Ámbitos geográficos, públicos objetivos y acciones de comunicación adecuadas a diferentes productos y servicios
3. Instrumentos de comunicación para la canalización de acciones y estimación del grado de consecución de los objetivos previstos con la utilización de cada uno de tales instrumentos
4. Estimación de los costes, alcance y posibles resultados de las acciones definidas
5. Instrumentos y variables que permitan evaluar el grado de eficacia de las acciones comerciales programadas, en

función del público objetivo receptor y del coste previsto

6. Proceso de creación, puesta en marcha, desarrollo y prestación de los servicios turísticos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DINAMIZACIÓN DE RECURSOS TERRITORIALES

1. Los planes de ordenación territorial y su incidencia en el desarrollo turístico Normativas

2. Fuentes de información sobre oferta, demanda, estructura, evolución y tendencias de los productos turísticos locales

3. Análisis y aplicación de técnicas de identificación y catalogación de recursos turísticos

4. La investigación de mercados como instrumento de planificación en el sector Métodos cuantitativos y cualitativos

Aplicaciones estadísticas

5. Análisis y aplicación de técnicas de planificación estratégica de productos y destinos turísticos Posicionamiento estratégico frente a la competencia

MÓDULO 6. PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA CULTURA DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS Y/O ENTIDADES DE HOSTELERÍA Y TURISMO

1. El concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico

2. Sistemas de calidad: implantación y aspectos claves

3. Aspectos legales y normativos

4. El plan de turismo español Horizonte 2020

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN HOSTELERA Y TURÍSTICA

1. Organización de la calidad

2. Gestión por procesos en hostelería y turismo

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCESOS DE CONTROL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE HOSTELERÍA Y TURISMO

1. Procesos de producción y servicio

2. Supervisión y medida del proceso y producto/servicio

3. Gestión de los datos

4. Evaluación de resultados

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LOS PRODUCTOS DE TURISMO ESPECIALIZADO CON ÉNFASIS EN ECOTURISMO

1. Proceso de creación, puesta en marcha, desarrollo y prestación de los productos turísticos

2. Calidad del servicio turístico

3. Certificados de turismo sostenible

4. Buenas prácticas ambientales

5. Plan de mejora ambiental dentro de la política de calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ATENCIÓN AL CLIENTE DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN INGLÉS

1. Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes

2. Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor. Saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales

3. Diferenciación de estilos, formal e informal en la comunicación turística oral y escrita

4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores. Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes

5. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad

6. Comunicación y atención en caso de accidente con las personas afectadas

MÓDULO 7. PROYECTO FIN DE MÁSTER

+ Información Gratis