

Masters Profesionales

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



INESEM
BUSINESS SCHOOL

INESEM BUSINESS SCHOOL

Índice

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

1. Sobre Inesem
2. Master en Auditoría y Gestión de la Calidad Turística + 5 Créditos ECTS

[Descripción](#) / [Para que te prepara](#) / [Salidas Laborales](#) / [Resumen](#) / [A quién va dirigido](#) /

[Objetivos](#)

3. Programa académico
4. Metodología de Enseñanza
5. ¿Porqué elegir Inesem?
6. Orientacion
7. Financiación y Becas

SOBRE INESEM

BUSINESS SCHOOL



INESEM Business School como Escuela de Negocios Online tiene por objetivo desde su nacimiento trabajar para fomentar y contribuir al desarrollo profesional y personal de sus alumnos. Promovemos ***una enseñanza multidisciplinar e integrada***, mediante la aplicación de ***metodologías innovadoras de aprendizaje*** que faciliten la interiorización de conocimientos para una aplicación práctica orientada al cumplimiento de los objetivos de nuestros itinerarios formativos.

En definitiva, en INESEM queremos ser el lugar donde te gustaría desarrollar y mejorar tu carrera profesional. ***Porque sabemos que la clave del éxito en el mercado es la "Formación Práctica" que permita superar los retos que deben de afrontar los profesionales del futuro.***



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



DURACIÓN	1500
PRECIO	1795 €
CRÉDITOS ECTS	5
MODALIDAD	Online

Entidad impartidora:



INESEM
BUSINESS SCHOOL

Programa de Becas / Financiación 100% Sin Intereses

Titulación Masters Profesionales

Doble titulación:

- Título Propio Master en Auditoría y Gestión de la Calidad Turística expedido por el Instituto Europeo de Estudios Empresariales (INESEM). "Enseñanza no oficial y no conducente a la obtención de un título con carácter oficial o certificado de profesionalidad."
- Título Propio Universitario en Calidad Total: EFQM expedido por la Universidad Antonio de Nebrija con 5 créditos ECTS

Resumen

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

Este Máster en Auditoría y Gestión de la Calidad Turística se dirige a todos aquellos profesionales que ya operen en el sector y busquen especializarse en la gestión e implementación de modelos de Calidad Total. Asimismo, supone una formación superior para aquellos estudiantes del área de empresariales o turismo, así como restauración y hostelería.

Objetivos

Con el Masters Profesionales **Master en Auditoría y Gestión de la Calidad Turística + 5 Créditos ECTS** usted alcanzará los siguientes objetivos:

- Gestionar la Calidad Total en cualquier empresa y conocer los principios básicos del Modelo EFQM.
- Utilizar las herramientas más comunes para el sistema de gestión de calidad: Ciclo PDCA, Diagrama de Pareto, Seis SIGMA.
- Conocer las directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión y sus principios profesionales.
- Crear estrategias de aprovisionamiento, compras y gestión de stocks eficaces.
- Comprender la importancia de la calidad en el servicio al cliente y el correcto tratamiento de las reclamaciones.
- Conocer la cultura de la calidad en las empresas del sector del turismo y la hostelería.
- Gestionar la calidad en restauración teniendo en cuenta la higiene y la Prevención de Riesgos Laborales.





¿Y, después?

Para qué te prepara

Este Máster en Auditoría y Gestión de la Calidad Turística te prepara para dirigir las Auditorías de los sistemas de calidad siguiendo las Normas ISO 19011 y garantizar la calidad en la relación con los stakeholders de la empresa: proveedores y clientes. Profundizarás en las peculiaridades del sector del turismo y la hostelería, tanto en la atención al cliente como en la protección ambiental, entre otros aspectos.

Salidas Laborales

Con este Máster en Auditoría y Gestión de la Calidad Turística estarás preparado para dirigir el Departamento de Calidad, de Compras o Atención al Cliente. Podrás formar parte de equipos de auditores de calidad tanto de forma interna como externa a la empresa, trabajar como Auditor de Procesos Internos, Responsable de Gestión Calidad o Key Account Manager.

¿Por qué elegir INESEM?

El alumno es el protagonista

01

Nuestro modelo de aprendizaje se adapta a las necesidades del alumno, quién decide cómo realizar el proceso de aprendizaje a través de itinerarios formativos que permiten trabajar de forma autónoma y flexible.



Innovación y Calidad

Ofrecemos un servicio de orientación profesional y programas de entrenamiento de competencias con el que ayudamos a nuestros alumnos a crear y optimizar su perfil profesional.

02

Empleabilidad y desarrollo profesional



03

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

INESEM Orienta

Ofrecemos una asistencia complementaria y personalizada que impulsa la carrera de nuestros alumnos a través de nuestro Servicio de Orientación de Carrera Profesional permitiendo la mejora de competencias profesionales mediante programas específicos.



04

Facilidades Económicas y Financieras



05

Ofrecemos a nuestros alumnos facilidades para la realización del pago de matrículas 100% sin intereses así como un sistema de Becas para facilitar el acceso a nuestra formación.



Módulo 1. Gestión de la calidad total: modelo efqm
Módulo 2. Sistemas de gestión de la calidad iso 9001:2015
Módulo 3. Implantación de la calidad en las empresas turísticas
Módulo 4. Gestión medioambiental y rsc normativa de prl y lopd en la empresa turística
Módulo 5. Aseguramiento de la calidad en relación con proveedores
Módulo 6. Calidad en el servicio de atención al cliente
Módulo 7. Introducción al mercado turístico
Módulo 8. Proceso integral de la demanda turística
Módulo 9. Estudio de la oferta turística
Módulo 10. Diseño de productos turísticos

Módulo 11. Proyecto fin de máster
--

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

- 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 s
- 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 9001:9015 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 prácticas 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

metodología de aprendizaje

La configuración del modelo pedagógico por el que apuesta INESEM, requiere del uso de herramientas que favorezcan la colaboración y divulgación de ideas, opiniones y la creación de redes de conocimiento más colaborativo y social donde los alumnos complementan la formación recibida a través de los canales formales establecidos.



Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno comienza su andadura en INESEM Business School a través de un campus virtual diseñado exclusivamente para desarrollar el itinerario formativo con el objetivo de mejorar su perfil profesional. El alumno debe avanzar de manera autónoma a lo largo de las diferentes unidades didácticas así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes.

El 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.

Nuestro sistema de aprendizaje se fundamenta en *cinco pilares* que facilitan el estudio y el desarrollo de competencias y aptitudes de nuestros alumnos a través de los siguientes entornos:

Secretaría

Sistema que comunica al alumno directamente con nuestro asistente virtual permitiendo realizar un seguimiento personal de todos sus trámites administrativos.

Revista Digital

Espacio de actualidad donde encontrar publicaciones relacionadas con su área de formación. Un excelente grupo de colaboradores y redactores, tanto internos como externos, que aportan una dosis de su conocimiento y experiencia a esta red colaborativa de información.

Webinars

Píldoras formativas mediante el formato audiovisual para complementar los itinerarios formativos y una práctica que acerca a nuestros alumnos a la realidad empresarial.

Campus Virtual

Entorno Personal de Aprendizaje que permite gestionar al alumno su itinerario formativo, accediendo a multitud de recursos complementarios que enriquecen el proceso formativo así como la interiorización de conocimientos gracias a una formación práctica, social y colaborativa.

Comunidad

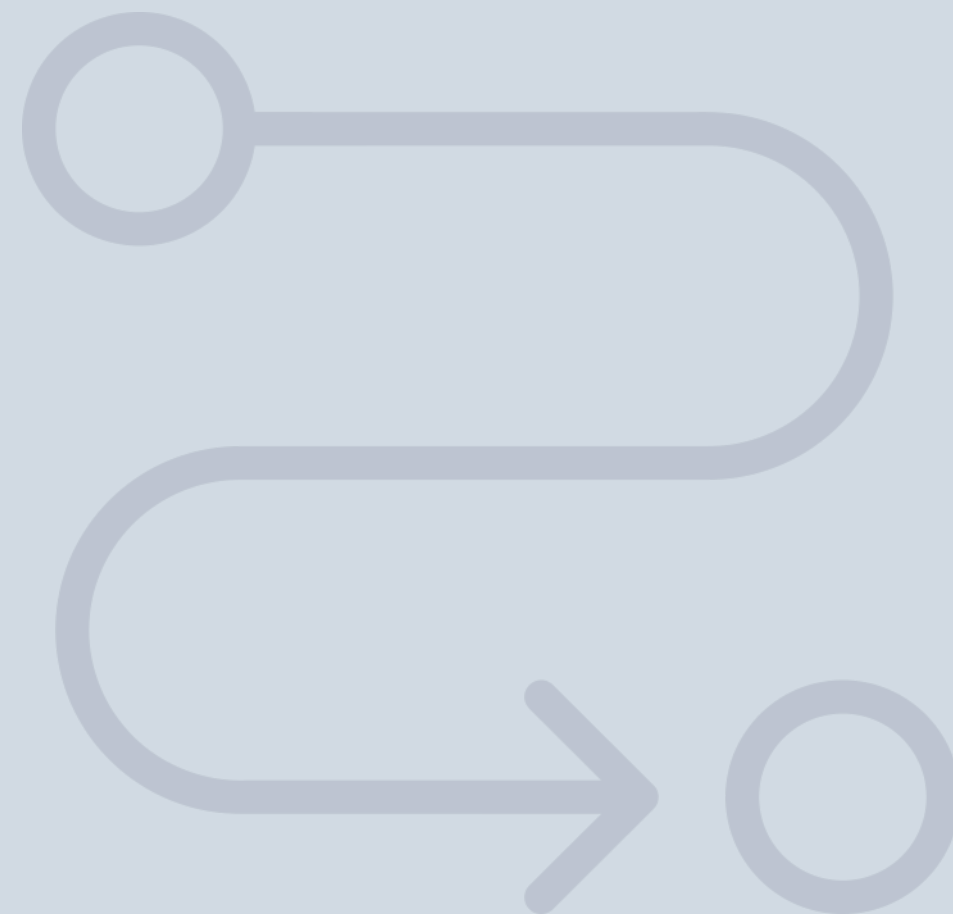
Espacio de encuentro que permite el contacto de alumnos del mismo campo para la creación de vínculos profesionales. Un punto de intercambio de información, sugerencias y experiencias de miles de usuarios.





SERVICIO DE **Orientación** de Carrera

Nuestro objetivo es el asesoramiento para el desarrollo de tu carrera profesional. Pretendemos capacitar a nuestros alumnos para su adecuada adaptación al mercado de trabajo facilitándole su integración en el mismo. Somos el aliado ideal para tu crecimiento profesional, aportando las capacidades necesarias con las que afrontar los desafíos que se presenten en tu vida laboral y alcanzar el éxito profesional. Gracias a nuestro Departamento de Orientación de Carrera se gestionan más de 500 convenios con empresas, lo que nos permite contar con una plataforma propia de empleo que avala la continuidad de la formación y donde cada día surgen nuevas oportunidades de empleo. Nuestra bolsa de empleo te abre las puertas hacia tu futuro laboral.



Financiación y becas

En INESEM

Ofrecemos a
nuestros alumnos
facilidades
económicas y
financieras para la
realización del pago
de matrículas,

todo ello
100%
sin intereses.

INESEM continúa ampliando su programa de becas para acercar y posibilitar el aprendizaje continuo al máximo número de personas. Con el fin de adaptarnos a las necesidades de todos los perfiles que componen nuestro alumnado.



20%

**Beca
desempleo**

Para los que atraviesen un periodo de inactividad laboral y decidan que es el momento idóneo para invertir en la mejora de sus posibilidades futuras.

15%

**Beca
emprende**

Nuestra apuesta por el fomento del emprendimiento y capacitación de los profesionales que se han aventurado en su propia iniciativa empresarial.

10%

**Beca
alumnos**

Como premio a la fidelidad y confianza de los alumnos en el método INESEM, ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.

Masters Profesionales

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

Impulsamos tu carrera profesional



INESEM
BUSINESS SCHOOL

www.inesem.es



958 05 02 05 formacion@inesem.es

Gestionamos acuerdos con más de 2000 empresas y tramitamos más de 500 ofertas profesionales al año.

Facilitamos la incorporación y el desarrollo de los alumnos en el mercado laboral a lo largo de toda su carrera profesional.