

GUÍA DEL MÁSTER



MÁSTER EN HOSTELERÍA, TURISMO Y RESTAURACIÓN

SEFE083





A DISTANCIA - ONLINE



Tutor personal



600 Horas



Posibilidad Estancias Formativas



Pago a plazos



De ~~1280€~~ a 320€



Metodología

En SEFHOR – Sociedad Española de Formación apostamos por un método de estudio alternativo a la metodología tradicional. En nuestra escuela de negocios es el propio alumno el encargado de organizar y establecer su plan de estudio. Este sistema le permitirá conciliar su vida laboral y familiar con la proyección de su carrera profesional.



Tutor

A lo largo de la titulación, el alumno contará con un tutor que le ofrecerá atención personalizada y un seguimiento constante de sus estudios. El estudiante siempre podrá acudir a su tutor vía correo electrónico para resolver cualquier tipo de duda, ya sea sobre el material formativo, la planificación de los estudios o referente a gestiones y trámites académicos.



Certificación

Una vez el alumno haya finalizado la formación y superado con éxito las pruebas finales, el estudiante recibirá un diploma expedido por SEFHOR – Sociedad Española de Formación que certifica que ha cursado el “**MÁSTER EN HOSTELERÍA, TURISMO Y RESTAURACIÓN**”. El título está avalado por nuestra condición de socios de la Confederación Española de Empresas de Formación (CECAP). Además, nuestra institución educativa cuenta con el Sello Cum Laude de Emagister, distinción que nos concede el portal líder en formación gracias a las opiniones de nuestros estudiantes.



Modalidad de estudio

La titulación puede cursarse en modalidad **ONLINE**. Una vez realizada la matrícula, el alumno recibirá un e-mail de bienvenida de su tutor con las claves de acceso al campus virtual. En él, el estudiante encontrará el material didáctico necesario para realizar la formación y tendrá distintas pruebas de autoevaluación que le ayudarán a prepararse para el examen final. Dentro del plazo de un año desde el momento de su matrícula, el estudiante podrá elegir la fecha para presentarse al examen.

La titulación puede cursarse en modalidad **A DISTANCIA**. Una vez realizada la matrícula, el tutor le enviará un e-mail de bienvenida al alumno, y por otro lado, el estudiante recibirá el material formativo a su domicilio en un plazo de 6-8 días. En él encontrará distintas pruebas de autoevaluación que le ayudarán a prepararse para el examen final. Dentro del plazo de un año desde el momento de su matrícula, el estudiante podrá elegir la fecha para presentarse al examen. El alumno deberá mandar el examen final por correo electrónico a su tutor.



TEMARIO

MÓDULO 1. PRODUCTOS, SERVICIOS Y DESTINOS TURÍSTICOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL TURISMO Y LA ESTRUCTURA DEL MERCADO TURÍSTICO

1. Concepto de turismo. Evolución del concepto de turismo
2. El sistema turístico. Partes o subsistemas
3. La demanda turística. Tipos de demanda turística. Factores que determinan la demanda turística individual y agragada
4. La oferta turística. Componentes de la oferta turística
5. Evolución histórica del turismo. Situación y tendencias
6. Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda turística española: destinos y productos asociados
7. Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda turística internacional: destinos relevantes y productos asociados

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL ALOJAMIENTO COMO COMPONENTE DEL PRODUCTO TURÍSTICO

1. La hostelería. Los establecimientos de alojamiento. Clasificaciones y características
2. Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes y tour operadores
3. Principales proveedores de alojamiento
4. Tipos de unidades de alojamiento y modalidades de estancia. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación. Cadenas Hoteleras. Centrales de reserva.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL TRANSPORTE COMO COMPONENTE DEL PRODUCTO TURÍSTICO

1. Transporte por carretera
2. Transporte por ferrocarril

3. Transporte acuático
4. Transporte aéreo

UNIDAD DIDÁCTICA 4. OTROS ELEMENTOS Y COMPONENTES DE LOS VIAJES COMBINADOS, EXCURSIONES Y TRASLADOS

1. El transporte discrecional en autocar. Relaciones. Tarifas. Contratos. Normativa
2. El alquiler de automóviles con y sin conductor. Tarifas. Seguros. Procedimientos de reservas. Bonos y boletines de presentación. El viaje combinado fly-drive
3. Los cruceros marítimos y fluviales y sus características. Tipos. Tarifas. Prestaciones. Reservas
4. Los servicios de acompañamiento y asistencia turística. El servicio de guía turístico
5. Los seguros de viaje y los contratos de asistencia en viaje. Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PRINCIPALES DESTINOS TURÍSTICOS NACIONALES

1. Turismo de sol y playa
2. Turismo de naturaleza y turismo activo
3. Turismo profesional
4. Turismo social y de salud

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PRINCIPALES DESTINOS TURÍSTICOS INTERNACIONALES

1. Europa
2. África
3. América del Norte
4. América Cantral y América del Sur
5. Asia
6. Oceanía

MÓDULO 2. ASESORAMIENTO, VENTA Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

1. Concepto de distribución de servicios
2. Las agencias de viajes
3. Normativa y reglamentos reguladores de la actividad de las agencias de viajes
4. Las centrales de reservas
5. Análisis de la distribución turística en el mercado nacional e internacional
6. Análisis de las motivaciones turísticas y de los productos turísticos derivados
7. Los sistemas globales de distribución o GDS

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA VENTA DE ALOJAMIENTO

1. Introducción
2. Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes
3. Fuentes informativas de la oferta de alojamiento
4. Reservas directas e indirectas
5. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación
6. Bonos de alojamiento
7. Principales proveedores de alojamiento

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA VENTA DE TRANSPORTE

1. Transporte aéreo
2. Transporte Aéreo Chárter
3. Transporte por carretera
4. Transporte marítimo

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA VENTA DE VIAJES COMBINADOS

1. El producto turístico integrado
2. Relaciones entre los tour operadores y las agencias minoritarias
3. Procedimiento de reservas
4. Principales tour operadores nacionales e internacionales

UNIDAD DIDÁCTICA 5. OTRAS VENTAS Y SERVICIOS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

1. La venta de autos de alquiler
2. La venta de seguros de viaje y contratos de asistencia en viaje
3. La venta de excursiones
4. Información sobre requisitos a los viajeros internacionales
5. Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes
6. Aplicación de cargos por gestión

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL MARKETING Y LA PROMOCIÓN DE VENTAS EN LAS ENTIDADES DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

1. Concepto de marketing
2. Segmentación del mercado
3. El marketing mix
4. El plan de marketing
5. Marketing directo
6. Planes de promoción de ventas
7. El merchandising

UNIDAD DIDÁCTICA 7. INTERNET COMO CANAL DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

1. Las agencias de viajes virtuales
2. Las relaciones comerciales a través de Internet (B2B, B2C, B2A)
3. Utilidades de los sistemas online
4. Modelos de distribución turística a través de Internet
5. Servidores online
6. Coste y rentabilidad de la distribución turística online

UNIDAD DIDÁCTICA 8. PÁGINAS WEB DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA Y PORTALES TURÍSTICOS

1. El internauta como turista potencial y real
2. Criterios comerciales en el diseño comercial de sitios de distribución turística
3. Medios de pago en Internet
4. Conflictos y reclamaciones online de clientes

MÓDULO 3. GESTIÓN DE SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN GLOBAL (G.D.S)

UNIDAD DIDÁCTICA 1. UTILIZACIÓN DE SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN (GSD) Y DE APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES

1. Los sistemas globales de distribución (GDS)
2. La distribución turística en internet
3. Programas de ventas o front office
4. Gestión de expedientes de servicios, hojas de cotización, fichas de clientes, bonos, etc.

MÓDULO 4. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOSTELERÍA Y AL TURISMO

1. La comunicación óptima en la atención al cliente
2. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales
3. Resolución de problemas de comunicación
4. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

1. La atención personalizada: armonización y reconducción de los clientes
2. El tratamiento de situaciones difíciles
3. Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento
4. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea

MÓDULO 5. PROCESOS ECONÓMICO-ADMINISTRATIVOS EN AGENCIAS DE VIAJES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONTABILIDAD, MATEMÁTICAS COMERCIALES Y ESTADÍSTICA BÁSICA

1. Concepto y objetivos de la Contabilidad
2. Los libros de contabilidad
3. El patrimonio
4. Las cuentas
5. El plan general de contabilidad

6. El proceso contable básico en las agencias de viajes
7. La tesorería en las agencias de viajes
8. Los impuestos. Su liquidación
9. Los derechos de cobro
10. Las amortizaciones. Las provisiones
11. Las cuentas anuales
12. Instrumentos de abono en las operaciones comerciales
13. Cuentas corrientes
14. Créditos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN AGENCIAS DE VIAJES Y OTRAS ENTIDADES DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

1. Procesos administrativos internos en las agencias de viajes y otras entidades de distribución turística
2. Procesos administrativos derivados de la venta de alojamiento
3. Procesos administrativos de la venta de transporte marítimo
4. Procesos administrativos derivados de la venta de transporte ferroviario
5. Procesos administrativos derivados de la venta de productos de tour-operadores y otros mayoristas
6. Aplicación de procedimientos de gestión documental
7. Control de correspondencia

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCEDIMIENTOS DE ALMACENAMIENTO, REPOSICIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS PROPIOS Y EXTERNOS

1. Gestión de almacén
2. Gestión de inventarios
3. Control de existencias de documentos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DE LAS RELACIONES ECONÓMICAS CON CLIENTES

1. Anticipos y depósitos
2. Medios de pago al contado
3. Tarjetas de crédito y débito
4. El pago aplazado

5. La financiación externa
6. Las devoluciones por servicios no prestados
7. Control de cuentas de crédito

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE TESORERÍA Y CONTROL DE CUENTAS DE CAJAS Y BANCOS

1. Introducción
2. El Banco de España
3. Entidades de depósito
4. Legislación vigente aplicable a la gestión de cuentas de caja y bancos
5. Formativa reguladora de la compra de moneda extranjera
6. Documentos de pago
7. Realización de controles de caja solventando los desfases
8. Análisis de extractos de cuentas bancarias
9. Análisis de las medidas de seguridad relacionadas con la documentación contable y el efectivo

MÓDULO 6. PROCESOS DE GESTIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA PLANIFICACIÓN EN LAS EMPRESAS Y LAS ENTIDADES DE DISTRIBUCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICAS

1. La planificación en el proceso de administración
2. Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos
3. Pasos lógicos del proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios
4. Elementos del plan de empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES, OTROS DISTRIBUIDORES TURÍSTICOS Y ENTIDADES DE INFORMACIÓN

1. La organización de las agencias de viajes
2. La organización interna de una empresa
3. El organigrama de una agencia de viajes
4. La organización departamental de una agencia de viajes
5. Los niveles de responsabilidad y gestión

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRUCTURA FINANCIERA DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y OTROS DISTRIBUIDORES TURÍSTICOS

1. Identificación y caracterización de fuentes de financiación
2. Relación óptima entre recursos propios y ajenos
3. Sistemas de amortización

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DEFINICIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

1. Introducción
2. Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados
3. Principales métodos para la selección de trabajadores cualificados

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA DIRECCIÓN DE PERSONAL EN UNIDADES DE DISTRIBUCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICAS

1. La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones
2. Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones
3. Solución de problemas y toma de decisiones
4. La dirección y el liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones
5. Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo
6. La motivación en el entorno laboral

UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIONES INFORMÁTICAS ESPECÍFICAS PARA LA GESTIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICAS

1. Introducción
2. Tipos y comparación
3. Savia Amadeus Vista

MÓDULO 7. PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA CALIDAD EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

1. El concepto de calidad
2. La calidad total
3. Modelo de gestión de la calidad total aplicado a las Agencias de Viajes
4. Los requisitos de calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DIRECCIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

1. Las políticas de calidad
2. La planificación y los sistemas de calidad de la Agencia de Viajes
3. La gestión en los sistemas de calidad de la Agencia de Viajes

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

1. La gestión de la calidad de las Agencias de Viajes
2. La gestión de la calidad por procesos
3. Herramientas para la gestión de la calidad
4. Diferencias entre la gestión tradicional y la gestión de calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN DE LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

1. La gestión de la mejora de la calidad
2. Principios de la gestión de mejora de la calidad
3. Dificultades en la implantación de la gestión de la mejora de la calidad en las Agencias de Viajes
4. La influencia de los costes de la calidad en la gestión de la mejora
5. La implantación de un Plan de mejora para la calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

1. Administración de la calidad en las Agencias de Viajes
2. Sistema de información de calidad
3. Los círculos de calidad
4. Control de la calidad
5. Calidad y gerencia de la Agencia de Viajes