

MÁSTER



MÁSTER EN GESTIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

MAS127

- DIPLOMA AUTENTIFICADO POR NOTARIO EUROPEO -



DESTINATARIOS

Este curso está dirigido a cualquier persona que pretenda adquirir los conocimientos necesarios en el **Máster en Gestión de Servicios Turísticos**.

A través de este conjunto de materiales didácticos el alumnado podrá obtener una visión de la comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo, de los productos, servicios y destinos turísticos, del asesoramiento, venta y comercialización de productos y servicios turísticos, así como de la gestión de sistemas de distribución global (G.D.S.). Además, al final de cada unidad didáctica el alumno encontrará ejercicios de autoevaluación para poder valorar los conocimientos adquiridos en cada apartado.

El alumno recibirá acceso a un curso inicial donde encontrará información sobre la metodología de aprendizaje, la titulación que recibirá, el funcionamiento del Campus Virtual, qué hacer una vez el alumno haya finalizado e información sobre Grupo Esneca Formación. Además, el alumno dispondrá de un servicio de **clases en directo**.

FICHA TÉCNICA

CARGA HORARIA
600H 

MODALIDAD
ONLINE 
*La modalidad incluye módulos con clases en directo.

CURSO INICIAL
ONLINE 

TUTORIAS
PERSONALIZADAS 

IDIOMA
ESPAÑOL 

DURACION
HASTA UN AÑO 
*Prorrogable

IMPORTE

VALOR ORIGINAL: ~~2380 €~~
VALOR ACTUAL: 595 €

CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el “**MÁSTER EN GESTIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS**”, de ESNECA BUSINESS SCHOOL, avalada por nuestra condición de socios de la CECAP y AEEN, máximas instituciones españolas en formación y de calidad.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez, contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

CONTENIDO FORMATIVO

PARTE 1

MARKETING TURÍSTICO

INTRODUCCIÓN

MÓDULO 1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DEFINICIÓN DEL TURISMO

1. Evolución histórica
2. Tipologías turísticas
3. Impactos del turismo

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TURISMO Y ECONOMÍA

1. Turismo e indicadores económicos
 - Producto nacional
2. Turismo y mercado
 - Oferta turística
 - Demanda turística

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 2. INTRODUCCIÓN AL MERCADO TURÍSTICO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO DE MERCADO TURÍSTICO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SEGMENTACIÓN DE MERCADOS TURÍSTICOS

1. Aproximación a la segmentación
2. Variables de segmentación
 - Criterios generales objetivos
 - Criterios generales subjetivos
 - Criterios específicos objetivos
 - Criterios específicos subjetivos
3. Etapas de segmentación
 - Selección del público objetivo
4. Posicionamiento en el mercado
 - Estrategias de posicionamiento
 - Mapas perceptuales
 - Tematización
5. Segmentación de Belson
6. Microsegmentación

UNIDAD DIDÁCTICA 3. OFERTA TURÍSTICA

1. Alojamiento
 - Modalidades de alojamiento
 - Clasificación de los establecimientos hoteleros
 - Formas de gestión de los establecimientos hoteleros
 - Campamentos de turismo
 - Alojamientos rurales
 - Apartamentos turísticos
 - Otros tipos de alojamientos turísticos
2. Intermediación turística
 - Agencias de viajes
 - Plataformas *online*
3. Medios de transporte turístico
4. Restauración
 - Restauración tradicional
 - Restauración evolutiva
5. Servicios de información turística
6. Guías turísticos
7. Otras empresas turísticas

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DEMANDA TURÍSTICA

1. Factores
 - Factores internos
 - Factores externo
2. Estructura
3. Características
 - Estacionalidad
 - Elasticidad
4. Figura del consumidor turístico

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 3. FUNDAMENTOS DEL *MARKETING* TURÍSTICO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DEFINICIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 2. *MARKETING MIX* EN TURISMO

1. Producto y precio
 - Definición del producto turístico
 - Políticas de marca
 - Ciclo de vida del producto y de los destinos
 - Nuevos productos turísticos
 - Política de precios
2. Distribución y promoción
 - Canales de distribución
 - Promoción turística

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

MÓDULO 4. HERRAMIENTAS Y PLANIFICACIÓN EN EL *MARKETING* TURÍSTICO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SISTEMA TURÍSTICO DE UN DESTINO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. IMPORTANCIA Y FIN DE LA PLANIFICACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DISEÑO DE UN PLAN DE *MARKETING* TURÍSTICO

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA DE *MARKETING* DE UN DESTINO

UNIDAD DIDÁCTICA 5. SEGMENTACIÓN Y POSICIONAMIENTO EN LA ESTRATEGIA

1. Criterios de segmentación

RESUMEN

AUTOEVALUACIÓN

SOLUCIONARIO

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

PARTE 2

DISEÑO DE PRODUCTOS Y RECURSOS TURÍSTICOS

MÓDULO 1. IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS DEL TERRITORIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL CONCEPTO DE RECURSO TURÍSTICO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CLASIFICACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TIPOLOGÍAS O CATEGORÍAS

UNIDAD DIDÁCTICA 4. IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS TURÍSTICOS DEL TERRITORIO

UNIDAD DIDÁCTICA 5. NORMATIVA APLICABLE A LOS RECURSOS TURÍSTICOS

*Resumen
Autoevaluación
Solucionario*

MÓDULO 2. INTERPRETACIÓN DE LOS CONCEPTOS BÁSICOS DEL ARTE I

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PREHISTORIA

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ARTE EN LAS PRIMERAS CULTURAS

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA HISPANIA ROMANA

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL PRERROMÁNICO

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL ARTE HISPANO-MUSULMÁN

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL ROMÁNICO

UNIDAD DIDÁCTICA 7. EL GÓTICO

*Resumen
Autoevaluación
Solucionario*

MÓDULO 3. INTERPRETACIÓN DE LOS CONCEPTOS BÁSICOS DEL ARTE II

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ARTE MUDÉJAR

UNIDAD DIDÁCTICA 2. RENACIMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 3. BARROCO

UNIDAD DIDÁCTICA 4. NEOCLASICISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 5. MODERNISMO: ANTONI GAUDÍ

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL IMPRESIONISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 7. EL ARTE DEL SIGLO XX

UNIDAD DIDÁCTICA 8. ANÁLISIS DE UNA OBRA DE ARTE

Anexos

*Resumen
Autoevaluación
Solucionario*

MÓDULO 4. PATRIMONIO SOCIOCULTURAL ESPAÑOL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TURISMO Y PATRIMONIO SOCIOCULTURAL

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FIESTAS Y DECLARACIONES DE INTERÉS TURÍSTICO

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MUSEOS Y OTROS CENTROS CULTURALES

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GASTRONOMÍA Y ENOLOGÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ARQUITECTURA POPULAR

UNIDAD DIDÁCTICA 6. ARTESANÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 7. ETNOGRAFÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 8. OTROS RECURSOS TURÍSTICOS SOCIOCULTURALES

*Resumen
Autoevaluación
Solucionario*

MÓDULO 5. PATRIMONIO NATURAL Y PAISAJÍSTICO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. RECURSOS NATURALES Y PAISAJÍSTICOS

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ESPACIOS NATURALES

UNIDAD DIDÁCTICA 3. BIODIVERSIDAD

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROTECCIÓN INTERNACIONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 5. TURISMO Y SOSTENIBILIDAD

*Resumen
Autoevaluación
Solucionario*

MÓDULO 6. INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTERPRETACIÓN Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PLANIFICACIÓN INTERPRETATIVA

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRINCIPALES MEDIOS DE INTERPRETACIÓN. SUGERENCIAS PRÁCTICAS

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CENTROS DE INTERPRETACIÓN O CENTROS DE VISITANTES

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EVALUACIÓN Y CONTROL

Resumen

Autoevaluación

Solucionario

PARTE 3

SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

MÓDULO 1. DESCRIPCIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. HISTORIA DE LA INFORMACIÓN TURÍSTICA

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ESTRUCTURA DE LA POLÍTICA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

*Resumen
Autoevaluación
Solucionario*

MÓDULO 2. DEFINICIÓN DE LOS TIPOS DE OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA Y SUS FINES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. NORMATIVA SOBRE LAS OFICINAS DE TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANISMOS OFICIALES

UNIDAD DIDÁCTICA 3. OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA: TIPOLOGÍAS Y FUNCIONES

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ACTIVIDADES DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

UNIDAD DIDÁCTICA 5. DIFERENTES TIPOS DE PROFESIONALES DE LA INFORMACIÓN TURÍSTICA

UNIDAD DIDÁCTICA 6. ESTUDIO DE VIABILIDAD DE UNA OFICINA DE TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 7. ESTUDIO ECONÓMICO

UNIDAD DIDÁCTICA 8. ESTUDIO DE LOCALIZACIÓN

*Resumen
Autoevaluación
Solucionario*

MÓDULO 3. ESTRUCTURACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DISTRIBUCIÓN DE LOS ESPACIOS Y ÁREAS DE INFORMACIÓN EN LA OFICINA DE TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. REDES DE CENTROS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PLAN DE CALIDAD TURÍSTICA EN ESPAÑA

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PLAN DE ACCIÓN EN OFICINAS DE TURISMO

MÓDULO 4. DISEÑO DEL PLAN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN O.I.T

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LOS RRHH EN UNA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA ÚLTIMA FASE DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA BÚSQUEDA, EL TRATAMIENTO Y LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN TURÍSTICA

UNIDAD DIDÁCTICA 5. TIPOS DE DOCUMENTACIÓN EN LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

UNIDAD DIDÁCTICA 6. SOPORTES DE LA INFORMACIÓN TURÍSTICA

UNIDAD DIDÁCTICA 7. OFIMÁTICA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN APLICADA A LAS OFICINAS DE TURISMO

MÓDULO 5. COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CREACIÓN DE SOPORTES DE DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN TURÍSTICA

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LOS INSTRUMENTOS DE COMUNICACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA IDENTIDAD CORPORATIVA

UNIDAD DIDÁCTICA 4. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN PARA LOS FLUJOS TURÍSTICOS

MÓDULO 6. RELACIÓN DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA CON OTROS AGENTES TURÍSTICOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. RELACIÓN DE LAS O.I.T CON LAS EMPRESAS DEL SECTOR TURÍSTICO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ALOJAMIENTO TURÍSTICO

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TRANSPORTE AÉREO

UNIDAD DIDÁCTICA 4. TRANSPORTE TERRESTRE - FERROCARRIL

UNIDAD DIDÁCTICA 5. TRANSPORTE TERRESTRE – POR CARRETERA

UNIDAD DIDÁCTICA 6. TRANSPORTE MARÍTIMO

UNIDAD DIDÁCTICA 7. AGENCIAS DE VIAJE

UNIDAD DIDÁCTICA 8. RESTAURACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 9. RELACIÓN CON OTROS AGENTES TURÍSTICOS

Resumen

Autoevaluación

Solucionario

PARTE 4

PROCESOS DE GUÍA Y ASISTENCIA TURÍSTICA

MÓDULO 1. CARACTERIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y GUÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRINCIPALES FIGURAS PROFESIONALES

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FIGURAS SECUNDARIAS

UNIDAD DIDÁCTICA 3. FUNCIONES DEL GUÍA POR SERVICIOS DE ASISTENCIA Y GUÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 4. REGULACIÓN DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ORGANISMOS Y PUBLICACIONES DE INTERÉS

Resumen
Autoevaluación
Solucionario

MÓDULO 2. DISEÑO DE ITINERARIOS, VISITAS Y OTROS SERVICIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DISEÑO Y PROGRAMACIÓN DE LOS DIFERENTES TIPOS DE SERVICIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA ACCESIBILIDAD EN LOS RECURSOS TURÍSTICOS

UNIDAD DIDÁCTICA 3. INFORMACIÓN ADAPTADA A LOS PERFILES DE USUARIOS O SERVICIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 4. INTERMEDIACIÓN DEL GUÍA CON OTRAS ENTIDADES Y PROFESIONALES DEL SECTOR

UNIDAD DIDÁCTICA 5. RESPONSABILIDADES CONTRACTUALES

UNIDAD DIDÁCTICA 6. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA A LA ASISTENCIA Y GUÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 7. APLICACIONES INFORMÁTICAS

Resumen
Autoevaluación
Solucionario

MÓDULO 3. DESCRIPCIÓN DE LOS REQUISITOS INHERENTES A LOS DESPLAZAMIENTOS DE VIAJEROS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ASPECTOS LEGALES Y DOCUMENTACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FRONTERAS Y ADUANAS

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EMBAJADAS Y CONSULADOS

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DIVISAS Y MONEDA EXTRANJERA

UNIDAD DIDÁCTICA 5. SALUD, SEGURIDAD Y RIESGOS SANITARIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 6. ACTITUDES DEL VIAJERO EN DETERMINADOS DESTINOS

UNIDAD DIDÁCTICA 7. FUENTES DE INFORMACIÓN DE UTILIDAD PARA EL VIAJERO

*Resumen
Autoevaluación
Solucionario*

MÓDULO 4. APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y DINAMIZACIÓN DE GRUPOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN EN EL SERVICIO DE ASISTENCIA Y GUÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 2. HABILIDADES SOCIALES Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN ESPECÍFICAS PARA LA ACTIVIDAD

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS TURÍSTICOS

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA DINÁMICA DE GRUPOS Y SUS FASES

UNIDAD DIDÁCTICA 5. TÉCNICAS DE DINAMIZACIÓN DE GRUPOS EN DIFERENTES ENTORNOS Y DISTINTOS SEGMENTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PROGRAMAS DE ANIMACIÓN Y ACTIVIDADES LÚDICO – RECREATIVAS EN RUTA

*Resumen
Autoevaluación
Solucionario*

MÓDULO 5. DESARROLLO DE SERVICIOS DE ASISTENCIA Y GUÍA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ESQUEMA OPERATIVO EN VISITAS A RECURSOS CULTURALES Y NATURALES, EXCURSIONES, CIRCUITOS, RUTAS O ITINERARIOS

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESOS DE SERVICIO DE ASISTENCIA EN EL TRANSFER DE ENTRADA

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCEDIMIENTOS DE DESARROLLO DEL SERVICIO

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN DE IMPREVISTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

UNIDAD DIDÁCTICA 6. ENCUESTAS Y AUTOEVALUACIONES

*Resumen
Autoevaluación*

MÓDULO 6. CONTROL DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ENTRADAS Y SALIDAS DE VIAJEROS EN TERMINALES DE TRANSPORTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TERMINALES Y MEDIOS DE TRANSPORTE

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE VIAJEROS Y TRANSPORTISTAS

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROCEDIMIENTO DE EMBARQUE

UNIDAD DIDÁCTICA 5. RECOGIDA DE EQUIPAJES

UNIDAD DIDÁCTICA 6. RESERVA, VENTA Y EMISIÓN DE TÍTULOS EN TERMINALES DE TRANSPORTE

UNIDAD DIDÁCTICA 7. OTRAS INFORMACIONES EN TERMINALES DE TRANSPORTE

UNIDAD DIDÁCTICA 8. APLICACIONES INFORMÁTICAS

Resumen

Autoevaluación

Solucionario