



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



## Maestría Oficial en Turismo y Hotelería





Elige aprender en la escuela  
**líder en formación online**

# ÍNDICE

1 | Sobre Euroinnova

2 | Alianza

3 | Rankings

4 | Alianzas y acreditaciones

5 | By EDUCA EDTECH Group

6 | Metodología

7 | Razones por las que elegir Euroinnova

8 | Financiación y Becas

9 | Metodos de pago

10 | Programa Formativo

11 | Temario

12 | Contacto

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## SOMOS EUROINNOVA

---

**Euroinnova International Online Education** inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiantes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de  
**19**  
años de  
experiencia

Más de  
**300k**  
estudiantes  
formados

Hasta un  
**98%**  
tasa  
empleabilidad

Hasta un  
**100%**  
de financiación

Hasta un  
**50%**  
de los estudiantes  
repite

Hasta un  
**25%**  
de estudiantes  
internacionales

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,  
**Elige Euroinnova**

## ALIANZA EUROINNOVA Y UNIVERSIDAD UCNE

---

**Euroinnova International Online Education** colabora estrechamente con la **UCNE** con el objetivo de aunar metodologías de enseñanza para mejorar el proceso de aprendizaje del alumnado. Gracias al intercambio académico, a la cooperación y a la investigación conjunta con esta universidad de prestigio, se está logrando ofrecer una formación internacional y diferenciadora.

La suma de saberes de ambas escuelas hace que el proceso educativo se enriquezca y ofrezca al alumnado una oferta variada, plural y de alta calidad. Los programas ofrecidos por UCNE, en colaboración con Euroinnova, son maestrías reconocidas por el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT).

La Formación aborda materias desde **un enfoque técnico y práctico**, buscando contribuir al desarrollo de las capacidades y actitudes necesarias para el desempeño profesional competente.



[Ver en la web](#)

## RANKINGS DE EUROINNOVA

---

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



EUROINNOVA  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## BY EDUCA EDTECH

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



### ONLINE EDUCATION



Ver en la web



# METODOLOGÍA LXP

---

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



## 1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



## 2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



## 3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



## 4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



## 5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



## 6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas  
**PROPIOS**  
**UNIVERSITARIOS**  
**OFICIALES**

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

### 1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

### 2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

### 3. Nuestra Metodología



#### 100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



#### APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



#### EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



#### NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## 4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



## 5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



## 6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

## MÉTODOS DE PAGO

---

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## Maestría Oficial en Turismo y Hotelería



**DURACIÓN**  
24 meses



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPAÑAMIENTO  
PERSONALIZADO**

## Titulación

Doble titulación: - Maestría Oficial en Turismo y Hotelería expedida por la Universidad Católica Nordestana - Maestría en Turismo y Hotelería expedida por Euroinnova International Online Education



**UNIVERSIDAD CATÓLICA NORDESTANA UCNE**  
**EUROINNOVA INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION**

como centro acreditado para la impartición de acciones formativas  
expide el presente título propio

**NOMBRE DEL ALUMNO/A**  
con número de documento XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

**Nombre del curso**  
con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Universidad Católica Nordestana UCNE  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXX

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año)



NOMBRE ALUMNO/A  
Firma del Alumno

NOMBRE DE ÁREA MANAGER  
La Dirección Académica



Con Examen Consultivo, Categoría Especial del Consejo Económico y Social de la UNED (C) (Plan. Producción 2002)



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## Descripción

---

El turismo es un sector en constante crecimiento e innovación, es por ello por lo que las empresas que operan en este sector demandan profesionales cada vez más capacitados para poder liderar sus proyectos y obtener una ventaja competitiva con las demás empresas del mercado. Con esta Maestría en Turismo y Hotelería podrás obtener conocimientos sobre el sector turístico y hostelero con una visión general de los elementos más importantes pertenecientes a estos ámbitos. Obtendrás conocimientos sobre los departamentos comunes a negocios turísticos y hosteleros como pueden ser marketing, recursos humanos, ventas o la atención al público y tendrás una visión estratégica del turismo y sus formas de negocio.

## Objetivos

---

- Conocer los tipos de turismo y sus aspectos generales, así como las empresas que conforman el sector.
- Estudiar las empresas turísticas y hosteleras desde una visión estratégica y basada en la innovación.
- Aprender conocimientos de liderazgo de equipo con técnicas y dinámicas.
- Indagar sobre los recursos humanos y el papel de los mismos en las empresas.
- Obtener los aspectos clave para la gestión de restaurante y la gestión de eventos.

## A quién va dirigido

---

Esta Maestría en Turismo y Hotelería está dirigida a personas que deseen desarrollar habilidades y conocimientos para gestionar empresas hotelería y turísticas y comprender los desafíos y oportunidades de la industria turística a nivel global, también a los profesionales del sector que deseen obtener nuevos conocimientos.

## Para qué te prepara

---

Con esta Maestría en Turismo y Hotelería obtendrás los conocimientos y habilidades necesarias para desarrollar tu carrera profesional en la industria turística. Podrás liderar cualquier departamento de una empresa turística u hostelera a través de una visión global de todos los elementos de la organización con base a la innovación y la consecución de las metas estratégicas para poder alcanzar el éxito empresarial.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## Salidas laborales

---

Con la Maestría en Turismo y Hotelería estarás capacitado para ejercer en cualquier puesto de dirección de empresas de turismo y hotelería, como en departamentos de recursos humanos, ventas, atención al cliente o marketing, también podrás ejercer en puestos como la promoción y venta del turismo, la gestión de eventos o la investigación y análisis turístico.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION

## TEMARIO

---

### MÓDULO 1. TURISMO

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ASPECTOS GENERALES DEL TURISMO

1. Concepto de Turismo. Evolución del concepto de turismo
2. El sistema turístico. Partes o subsistemas
3. El mercado turístico
4. La demanda turística
5. Pautas para investigar la demanda viajera
6. La oferta turística. Componentes de la oferta turística
7. Evolución histórica del turismo. Situación y tendencias
8. Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda turística: destinos y productos asociados
9. Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda internacional: destinos relevantes y productos asociados
10. Análisis de motivaciones

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. TIPOS DE TURISMO

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

#### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA COMUNICACIÓN APLICADA 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 4. INTERNET Y TURISMO

1. Internet y turismo
2. Tipos de redes sociales
3. La importancia actual del social media
4. Prosumer
5. Contenido de valor
6. Marketing Viral
7. La figura del Community Manager
8. Social Media Plan
9. Reputación Online

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. MARKETING TURISTICO

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

1. Concepto de Marketing
2. El "Marketing" de servicios. Especificidades
3. Segmentación del mercado
4. El "mercado objetivo"
5. El Marketing Mix
6. Elementos. Estrategias
7. Políticas y directrices de marketing
8. El Plan de Marketing
9. Marketing directo. Técnicas. Argumentarios
10. Planes de promoción de ventas
11. La promoción de ventas
12. Obtención de información sobre clientes y creación de bases de datos de clientes actuales y potenciales
13. Diseño de soportes para el control y análisis de las actividades de promoción de ventas
14. Decisores y prescriptores
15. El merchandising

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. AGENCIAS DE VIAJES

1. Organización de la operatividad diaria
2. Gestión operativa de las reservas: solicitud, confirmación, pago y anulaciones
3. Control y archivo del expediente de la reserva
4. Documentación del viaje: emisión y entrega al cliente
5. Caso práctico de aplicación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL ÁMBITO TURÍSTICO

1. Organización de la calidad
2. Gestión por procesos en hostelería y turismo
3. Procesos de producción y servicio
4. Supervisión y medida del proceso y producto/servicio
5. Gestión de los datos
6. Evaluación de resultados
7. Propuestas de mejora

### 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

#### MÓDULO 3. INNOVACIÓN, ESTRATEGIA Y LIDERAZGO DE LAS PERSONAS

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA INNOVACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN

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

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. NUEVOS RETOS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

1. La creatividad y sus fases
2. Técnicas para fomentar la creatividad y el trabajo en equipo
3. Proceso de tormenta de ideas

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE RRHH

1. Conceptualización
2. Perspectivas en la dirección estratégica de los recursos humanos
3. La relación entre la estrategia empresarial y la de recursos humanos
4. Modelos de gestión estratégica de RRHH
5. Proceso de DERRHH
6. Barreras a la DERRHH

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL LIDERAZGO EN EL EQUIPO

1. Liderazgo
2. Enfoques en la teoría del liderazgo
3. Estilos de liderazgo
4. El papel del líder

[Ver en la web](#)



#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. TÉCNICAS PARA MEJORAR EL FUNCIONAMIENTO DE UN EQUIPO

1. Programa de entrenamiento
2. Técnicas de desarrollo en equipo

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA DINÁMICA DE GRUPOS

1. Técnicas para fomentar la creatividad y el trabajo en equipo
2. Beneficios y desarrollo de la metodología Kaizen
3. La regla del minuto Kaizen

#### MÓDULO 4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL CONOCIMIENTO CIENTÍFICO - CONCEPTO DE INVESTIGACIÓN

1. La investigación científica: proceso de descubrimiento y construcción del conocimiento
2. El ejercicio profesional y el uso de insumos variados en la ciencia y tecnología
3. Origen de un proceso de Investigación y opciones paradigmáticas

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. IDENTIFICACIÓN Y FORMULACIÓN DE PROBLEMAS PARA LA INVESTIGACIÓN

1. Construcción de un marco conceptual y antecedentes como parte de una iniciativa de Investigación
2. Actuación sobre el problema, propósito y objetivo

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. VARIABLES O FACTORES DE INTERÉS - INDICADORES Y FUENTES DE DATOS

1. Definiciones claves
2. Delimitación y justificación de cada Investigación
3. Revisión de literatura relevante y sustentación de las variables en el marco de un proceso de investigación
4. Identificación, selección, clasificación y uso de fuentes y sustentación de las variables e hipótesis

##### UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROCEDIMIENTO GENERAL

1. Diseño
2. Universo
3. Muestreo
4. Instrumentación
5. Recolección y procesamiento de datos
6. Análisis, interpretación y reporte de resultados

#### MÓDULO 5. LIDERAZGO

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. EMPRESA, ORGANIZACIÓN Y LIDERAZGO

1. Las PYMES como organizaciones
2. Liderazgo
3. Un nuevo talante en la Dirección

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. LIDERAZGO Y HABILIDADES DIRECTIVAS

1. Introducción
2. Definición de liderazgo
3. Tendencias del liderazgo
4. Tipos de liderazgo
5. Estilos de liderazgo
6. Director de grupo y líder de equipo
7. La autoridad para el liderazgo
8. Liderazgo transaccional y transformacional
9. Estilos de dirección
10. Relación entre dirección y liderazgo
11. Relación entre competencias y habilidades
12. Habilidades intrapersonales e interpersonales
13. Trabajo en equipo

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SOCIAL. AUTOESTIMA. CONTROL DEL ESTRÉS. COACHING

1. Introducción
2. Inteligencia emocional y social
3. Elementos de la Inteligencia Emocional
4. Autoestima
5. Tipos de valores
6. Control del estrés
7. Tipos de estrés
8. Coaching

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN. TRABAJO EN EQUIPO. DIRECCIÓN DE EQUIPOS. LA TOMA DE DECISIONES

1. Introducción
2. Técnicas y tipos de motivación
3. Prevención de riesgos laborales
4. Trabajo en equipo
5. Dirección de equipos
6. La toma de decisiones

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN Y MEDIACIÓN. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1. Orígenes históricos y culturales
2. Definición
3. Funciones de la mediación
4. Habilidades y tareas básicas del mediador
5. Resolución de conflictos
6. Manejo y resolución de conflictos en la empresa

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. LIDERAZGO: TÉCNICAS DE MANDO Y DIRECCIÓN POR OBJETIVOS

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

1. Liderazgo
2. Liderazgo y motivación
3. Empowerment y delegación
4. Coaching y mentoring
5. Gestión del cambio

## MÓDULO 6. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE RRHH

1. Conceptualización
2. Perspectivas en la dirección estratégica de los recursos humanos
3. La relación entre la estrategia empresarial y la de recursos humanos
4. Modelos de gestión estratégica de RRHH
5. Proceso de DERRHH
6. Barreras a la DERRHH

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. NUEVOS RETOS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

1. Wellbeing: el bienestar en el trabajo
2. El clima laboral y productividad
3. El empowerment o empoderamiento
4. De la ética empresarial a la responsabilidad social corporativa
5. La consultoría de Recursos Humanos
6. El responsable de Recursos Humanos como arquitecto de la estrategia

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. PLANIFICACIÓN DE LAS PLANTILLAS DE TRABAJO

1. Importancia y concepto de la planificación de recursos humanos
2. Modelos de planificación de recursos humanos
3. Análisis y descripción del puesto de trabajo
4. Objetivos de la valoración de puestos de trabajo
5. Métodos de la valoración de puestos de trabajo
6. Aplicación salarial de la valoración por puestos de trabajo
7. Planificación de carreras
8. Plan de sucesión

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

1. Descripción y análisis de puestos de trabajo
2. El proceso de analizar los puestos de trabajo
3. El análisis de la información

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. INTRODUCCIÓN A LAS COMPETENCIAS

1. Las competencias, un nuevo enfoque para la gestión empresarial
2. Competencias en el contexto laboral
3. ¿Cómo se adquieren las competencias?
4. Competencias. Tipología y significado

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. MODELOS ACTUALES DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS

1. Visión histórica de la gestión de personas
2. Los nuevos paradigmas conceptuales de la gestión de personas
3. Reconceptualización del trabajo humano. Del Taylorismo a la competencia laboral

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. 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 8. 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 9. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

1. La importancia del profesiograma
2. El proceso de reclutamiento
3. Canales de reclutamiento
4. Tipos de reclutamiento
5. El proceso de selección
6. Test de selección
7. La entrevista laboral
8. Entrevistas estructuradas
9. Dinámicas de Grupo
10. Plan de acogida

## UNIDAD DIDÁCTICA 10. LA ESTRATEGIA DE RECLUTAMIENTO 3.0

1. El uso de las nuevas tecnologías en la búsqueda de trabajo
2. La estrategia del Employer Branding

## UNIDAD DIDÁCTICA 11. GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

1. ¿Por qué evaluar el desempeño?
2. Beneficios y problemas más comunes
3. Pasos de la evaluación del desempeño

4. Aplicaciones para la evaluación del desempeño
5. Evaluación de 360 grados
6. Relación del desempeño con la remuneración

## UNIDAD DIDÁCTICA 12. POLÍTICA RETRIBUTIVA Y SISTEMAS DE COMPENSACIÓN

1. La nueva faceta de la retribución
2. Los modelos de elección de la política retributiva: Interés, utilidad y satisfacción
3. Objetivos del sistema retributivo
4. El modelo de la compensación total
5. Diseño e implantación de la estructura salarial
6. Sistemas de recompensa alternativos

## MÓDULO 7. GESTIÓN ESTRATÉGICA

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA IDEA DE NEGOCIO

1. Identificación y valoración de ideas
2. Estrategia y modelo de negocio
3. Definir el Modelo de Negocio: Business Model Canvas
4. Lean Startup y producto mínimo viable
5. Buyer's Journey
6. Growth Hacking: Estrategia de Crecimiento

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. SISTEMA DIRECTIVO Y ORGANIZACIÓN

1. El sistema directivo Concepto y estructura
2. El proceso directivo
3. Estructura y comportamiento de la función organizativa
4. Diseño organizativo Principios básicos
5. Modelos básicos de sistemas organizativos
6. Análisis de las ventajas y desventajas de las estructuras organizativas

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. LIDERAZGO DEL EQUIPO COMERCIAL

1. Actividades de gestión vs actividades de liderazgo
2. El líder de equipos
3. Liderazgo desde la planificación comercial
4. Liderazgo desde la negociación con los clientes
5. La influencia del líder Coaching de ventas
6. Modelos de gestión de equipos

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. CREACIÓN DE EQUIPOS COMERCIALES COMPETITIVOS

1. Técnicas básicas de selección de personal
2. La heterogeneidad del grupo
3. Diferentes tipos de equipo
4. Estrategias de cohesión y comunicación en el equipo
5. Determinación de roles dentro del equipo de ventas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA ESTRATEGIA CRM

1. Definición de estrategia CRM
2. Las fuerzas del cambio
3. Orientación al cliente
4. Integración del CRM en nuestra estrategia online
5. Elementos de un programa CRM
6. Medición y análisis de resultados

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA NEGOCIACIÓN

1. Concepto de negociación
2. Bases fundamentales de los procesos de negociación
3. Tipos de negociadores
4. Las conductas de los buenos negociadores
5. Fases de la negociación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING

1. Los componentes de un sistema de información de marketing
2. Concepto, objetivos y aplicaciones de la investigación de mercados
3. Metodología para la realización de un estudio de investigación de mercados

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. OTRAS VARIABLES A TENER EN CUENTA

1. Las decisiones sobre personas
2. Las decisiones sobre productividad
3. Las decisiones sobre procesos
4. Las decisiones sobre presencia

#### MÓDULO 8. ADMINISTRACIÓN DE RESTAURANTES

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN

1. Clasificación
2. Descripción de una organización eficaz
3. Tipos de estructuras organizativas
4. Organigrama
5. Relaciones con otros departamentos
6. Análisis de las ventajas y desventajas de las estructuras organizativas

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. TÉCNICAS DE DIRECCIÓN EN RESTAURACIÓN

1. Características de la Dirección
2. Tipos de Dirección
3. Ciclo de la Dirección
4. Formación interna y continua de los trabajadores
5. Sistemas de incentivos para el personal

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. ORGANIZACIÓN DE LOS RESTAURANTES

1. Descripción de una organización eficaz
2. Tipos de estructuras organizativas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. ORGANIZACIÓN EN DEPARTAMENTOS

1. Organigrama
2. Relaciones con otros departamentos
3. Análisis de ventajas y desventajas de las estructuras organizativas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. PROCESOS PARA IDENTIFICACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

1. Procedimiento para la identificación de puestos de trabajo
2. Procedimientos para la selección de personal

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. TÉCNICAS DE DIRECCIÓN EN RESTAURANTES

1. Características de la dirección
2. Tipos de dirección
3. Ciclo de la dirección

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. EL PERSONAL DE RESTAURANTES

1. Formación interna y continua de los trabajadores
2. Sistemas de incentivos para el personal

#### MÓDULO 9. GESTIÓN DE EVENTOS

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

1. Objetivos de la organización de eventos
2. Tipos de eventos atendiendo a su ámbito
3. Informe del proyecto pormenorizado de la organización del evento

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROTOCOLO PARA LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

1. ¿Qué es el protocolo?
2. Actos públicos/Actos privados
3. Tipos de protocolo

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. HABILIDADES Y COMPETENCIAS COMUNICATIVAS

1. Habilidades para la comunicación oral y la competencia comunicativa
2. Estilos de comunicación
3. Habilidades básicas

##### UNIDAD DIDÁCTICA 4. CALIDAD Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Tipos de clientes
2. Necesidades y atención al cliente

3. Satisfacción del cliente
4. Recogida de reclamaciones

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. INFORMACIÓN Y RECURSOS DE UTILIDAD PARA EL USUARIO

1. Organización de eventos como medio para construir una identidad
2. Factores en la satisfacción del servicio prestado
3. Accesibilidad universal en el diseño del evento

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. ASISTENCIA TÉCNICA DE EVENTOS

1. Descripción de la organización técnica del evento
2. Asistente de eventos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. IMAGEN PERSONAL

1. Estética corporal
2. Relajación y control mental
3. Expresión corporal

#### MÓDULO 10. VENTAS Y MARKETING

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS DEL MERCADO Y LA CARTERA DE CLIENTES

1. Introducción al mercado
2. División del mercado
3. Ley de oferta y demanda
4. Estudios de mercado
5. Ámbitos de aplicación del estudio de mercados
6. Objetivos de la investigación de mercados
7. Tipos de diseño de la investigación de los mercados
8. Cartera de clientes

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ESTRATEGIAS DE MARKETING EN EMPRESAS

1. Planificación y marketing
2. Determinación de la cartera de productos
3. Gestión estratégica de precios
4. Canales de comercialización
5. Comunicación e imagen de negocio
6. Estrategias de fidelización y gestión de clientes

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PLAN DE MARKETING DIGITAL

1. El plan de marketing digital
2. Análisis de la competencia
3. Análisis de la demanda
4. DAFO, la situación actual
5. Objetivos y estrategias del plan de marketing digital
6. Estrategias básicas: segmentación, posicionamiento, competitiva y de crecimiento

7. Posicionamiento e imagen de marca
8. Captación y fidelización de usuarios
9. Integración del plan de marketing digital en la estrategia de marketing en la empresa

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. INTRODUCCIÓN AL INBOUND MARKETING

1. ¿Qué es el Inbound Marketing?
2. Marketing de Contenidos
3. Marketing viral
4. Video Marketing
5. Reputación online

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. TÉCNICAS DE NEUROMARKETING MIX Y NEUROVENTAS

1. Las 4 Ps en el neuromarketing
2. Fundamentos y metodología de la neuroventa
3. La neurocomunicación en la venta
4. Estrategias producto servicio
5. Packaging y neuromarketing
6. Factor precio en neuromarketing

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. PLAN DE VENTAS

1. Previsión y utilidad
2. Análisis geográfico de la zona de ventas
3. Marcar objetivos
4. Diferencia entre objetivos y previsiones
5. Cuotas de actividad
6. Cuotas de participación
7. Cuotas económicas y financieras
8. Estacionalidad
9. El plan de ventas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. TIPOLOGÍA DE VENTAS

1. Venta directa
2. Venta a distancia
3. Venta multinivel
4. Venta personal
5. Otros tipos de venta

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. POLÍTICA DE FIJACIÓN DE PRECIOS

1. Análisis de la sensibilidad del precio
2. Discriminación de precios
3. Estrategias de precio
4. Políticas de descuento

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. EXPERIENCE CUSTOMER

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

1. Cómo monitorizar la experiencia del cliente
2. Métricas de satisfacción y experiencia del cliente
3. Generando valor añadido a cada cliente
4. Neuromarketing

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. CRM

1. Contextualización
2. Fases del proceso de un CRM
3. Beneficios y ventajas
4. Implementación
5. ¿Está preparada tu empresa?
6. Errores más frecuentes
7. CRM para solucionar problemas de la empresa

#### MÓDULO 11. ESTRATEGIAS DE MARKETING Y REVENUE MANAGEMENT PARA HOTELES Y RESTAURANTES

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ¿QUÉ ES EL REVENUE MANAGEMENT?

1. Historia y orígenes del revenue management
2. El concepto de revenue management
3. Diferencias entre Yield Management y Revenue Management
4. El revenue manager en el organigrama de la empresa
5. Los ratios: RevPAR, TrevPAR, GOPPAR
6. Interpretación de ratios

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. BENCHMARKING Y ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

1. Concepto, importancia y etapas del Benchmarking
2. Clasificación de las técnicas benchmarking
3. Selección del grupo competitivo
4. Evaluación de nuestra competencia
5. Ventajas y desventajas

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. POLÍTICA DE GESTIÓN DE VENTAS

1. Up-selling
2. Cross-selling
3. Overbooking
4. Canales de distribución

##### UNIDAD DIDÁCTICA 4. FORECASTING Y ESTRATEGIAS DE REVENUE MANAGEMENT

1. Concepto y aplicación del Forecasting
2. Análisis y gestión del valor de los clientes
3. El calendario de demanda
4. Plan estratégico
5. Rate shopping
6. La demanda total o unconstrained demand

7. La curva de reserva

UNIDAD DIDÁCTICA 5. MÉTRICA Y FIJACIÓN DE PRECIOS EN REVENUE MANAGEMENT

1. Medición de la eficacia del revenue management
2. Gestión de costes y precio
3. Criterios de distribución de costes
4. El pricing: fijación estratégica de precios
5. Aplicaciones informáticas del Revenue Management
6. Penetración del mercado
7. Precios opacos
8. Matriz de precios
9. Sensibilidad de precios
10. Paridad de precios
11. Estrategias de precios para grupos

UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA ESTRATEGIA DE REVENUE

1. Proceso de implantación de la estrategia de revenue
2. Herramientas necesarias
3. Seguimiento y reuniones de control del plan de Revenue

MÓDULO 12. COMMUNITY MANAGER

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DEL SOCIAL MEDIA

1. Tipos de redes sociales
2. La importancia actual del social media
3. Prosumer
4. Contenido de valor
5. Marketing viral
6. La figura del Community Manager
7. Social Media Plan
8. Reputación Online

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SOCIAL CRM Y ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Introducción
2. Marketing relacional
3. Experiencia del usuario
4. Herramientas de Social CRM
5. Atención al Cliente en Facebook
6. Atención al Cliente en X Corp
7. Atención al Cliente en Instagram

UNIDAD DIDÁCTICA 3. INTRODUCCIÓN AL COPYWRITING

1. ¿Qué es el copywriting?
2. Conectar, emocionar y convencer
3. Principales técnicas de copywriting

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

4. SEO para Copywriting
5. La importancia de los títulos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. BLOGGING, SEO Y ANALÍTICA

1. Sistema de Gestión de contenidos CSM
2. Los Blogs. Wordpress
3. Posicionamiento SEO
4. Monitorización Social

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE FACEBOOK

1. Primeros pasos con Facebook
2. Facebook para empresas
3. Configuración de la Fanpage
4. Configuración de mensajes: Facebook Messenger
5. Tipo de publicaciones
6. Creación de eventos
7. Facebook Marketplace
8. Administración de la página
9. Facebook Insights

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. GESTIÓN DE INSTAGRAM

1. Introducción a Instagram
2. Instagram para empresas
3. Creación de contenido
4. Uso de Hashtags
5. Instagram Stories
6. Herramientas creativas
7. Colaboración con influencers
8. Principales estadísticas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. GESTIÓN DE X CORP

1. Introducción a X Corp
2. Elementos básicos de X Corp
3. X Corp para empresas
4. Servicio de atención al cliente a través de X Corp
5. Contenidos
6. Uso de Hashtags y Trending Topic
7. X Corp. Analytics
8. TweetDeck
9. Audiense
10. Hootsuite
11. Funcionalidades de la versión Premium

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. GESTIÓN DE YOUTUBE

1. Introducción a Youtube

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

2. Vídeo Marketing
3. Crear una canal de empresa
4. Optimización del canal
5. Creación de contenidos
6. Gestión de comentarios
7. Youtube Analytics
8. Youtube vs Vimeo
9. Keyword Tool
10. Youtube Trends

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. PUBLICIDAD SOCIAL MEDIA- FACEBOOK ADS

1. Introducción a Facebook Ads
2. Tipos de Campañas y objetivos publicitarios
3. Segmentación: públicos
4. Presupuesto
5. Formatos de anuncios
6. Ubicaciones
7. Administrador de anuncios
8. Seguimiento y optimización de anuncios

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. PUBLICIDAD SOCIAL MEDIA- INSTAGRAM ADS

1. Introducción a Instagram Ads
2. Objetivos publicitarios
3. Tipos de anuncios
4. Administrador de anuncios
5. Presupuesto
6. Instagram Partners
7. Segmentación

#### UNIDAD DIDÁCTICA 11. PUBLICIDAD SOCIAL MEDIA- X CORP. ADS

1. Objetivos publicitarios
2. Audiencias en X Corp.
3. Tipos de anuncios
4. Administrador de anuncios
5. Creación de campañas y optimización
6. Twitter Cards
7. Instalación código de seguimiento
8. Listas de remarketing

#### UNIDAD DIDÁCTICA 12. PUBLICIDAD SOCIAL MEDIA- PUBLICIDAD EN YOUTUBE

1. Ventajas de la publicidad en Youtube
2. Youtube y Google Ads
3. Tipos de anuncios en Youtube
4. Campaña publicitarias en Youtube con Google Ads
5. Creación de anuncios desde Youtube

[Ver en la web](#)



## MÓDULO 13. SEMINARIO DE TESIS

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN Y TRASFONDO

1. Introducción
2. Antecedentes
3. Marco Contextual
4. Planteamiento del problema y preguntas de investigación
5. Justificación del problema de investigación
6. Objetivo general y específicos
7. Variables e indicadores
8. Definición de términos

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. REVISIÓN DE LITERATURA

1. Introducción
2. Revisión de literatura referente al estudio a realizar

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. METODOLOGÍA

1. Introducción
2. Tipo de Estudio
3. Descripción de la población y muestra
4. Descripción del Instrumento de investigación
5. Validación y confiabilidad del Instrumento de investigación
6. Procedimientos
7. Análisis estadísticos
8. Alcances y límites del estudio

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

1. Introducción
2. Presentación de Resultados
3. UNIDAD DIDÁCTICA 5. DISCUSIÓN
4. Introducción
5. Análisis
6. Conclusiones
7. Recomendaciones
8. Referencias
9. Anexos

## MÓDULO 14. GESTIÓN SOSTENIBLE DEL TURISMO

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ¿QUÉ ES EL TURISMO SOSTENIBLE?

1. Introducción
2. Conceptos básicos
3. ¿Cuándo y por qué surge el ecoturismo?
4. Repercusión internacional
5. Actividad turística

6. Educación Ecoturismo
7. Casos prácticos

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. IMPACTO AMBIENTAL DEL TURISMO

1. Impactos ambientales en el litoral
2. Impactos ambientales en áreas de montaña
3. Impactos del turismo en áreas protegidas
4. Evaluación del impacto ambiental de las actividades turísticas

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. 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

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. LAS AGENCIAS DE VIAJES Y LA PROMOCIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA SOSTENIBLE

1. Introducción
2. Promoción de los paquetes turísticos a la oferta
3. Venta de viajes programados
4. Elaboración y programación de un paquete turístico

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. INNOVACIONES DE BAJO COSTE COMO MECANISMO INDUCTOR DEL TURISMO

1. Concepto de innovación y sistemas de innovación
2. Relación entre el concepto de innovación y los sistemas de innovación
3. La innovación en el sector turístico

## MÓDULO 15. TRANSFORMACIÓN DIGITAL

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

1. Introducción a la transformación digital
2. Concepto de innovación
3. Concepto de tecnología
4. Tipología de la tecnología
5. Punto de vista de la ventaja competitiva
6. Según su disposición en la empresa
7. Desde el punto de vista de un proyecto
8. Otros tipos de tecnología
9. La innovación tecnológica
10. Competencias básicas de la innovación tecnológica
11. El proceso de innovación tecnológica
12. Herramientas para innovar
13. Competitividad e innovación

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA SOCIEDAD 3.0

1. Filosofía Web 3.0 y su impacto en el mundo empresarial
2. Socialización de la Web
3. Adaptación del mundo empresarial a las Nuevas tecnologías

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. NUEVO ECOSISTEMA DIGITAL

1. Community Manager
2. Chief Data Officer
3. Data Protection Officer
4. Data Scientist
5. Otros perfiles
6. Desarrollo de competencias informáticas
7. El Papel del CEO como líder en la transformación

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO EN EL ENTORNO DIGITAL

1. La transición digital del modelo de negocio tradicional
2. Nuevos modelos de negocio
3. Freemium
4. Modelo Long Tail
5. Modelo Nube y SaaS
6. Modelo Suscripción
7. Dropshipping
8. Afiliación
9. Infoproductos y E-Learning
10. Otros

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. PLAN DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

1. Diagnóstico de la madurez digital de la empresa
2. Análisis de la innovación en la empresa
3. Elaboración del roadmap
4. Provisión de financiación y recursos tecnológicos
5. Implementación del plan de transformación digital
6. Seguimiento del plan de transformación digital

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. CASOS DE ÉXITO EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

1. BBVA y la empresa inteligente
2. DKV Salud y #MédicosfrentealCOVID
3. El Corte Inglés
4. Cepsa y su apuesta por los servicios cloud de AWS

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. EL NUEVO CLIENTE DIGITAL

1. Rediseñando el customer experience
2. La transformación de los canales de distribución: omnicanalidad
3. Plan de marketing digital

[Ver en la web](#)



4. Buyer's Journey
5. Growth Hacking: estrategia de crecimiento
6. El nuevo rol del marketing en el funnel de conversión

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. NUEVOS MERCADOS, NUEVAS OPORTUNIDADES

1. Oportunidades de innovación derivadas de la globalización
2. Como Inventar Mercados a través de la Innovación
3. Etapas de desarrollo y ciclos de vida
4. Incorporación al mercado
5. Metodologías de desarrollo

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. LA INNOVACIÓN EN LOS PROCESOS ORGANIZATIVOS

1. La transformación digital de la cadena de valor
2. La industria 4.0
3. Adaptación de la organización a través del talento y la innovación
4. Modelos de proceso de innovación
5. Gestión de innovación
6. Sistema de innovación
7. Cómo reinventar las empresas innovando en procesos
8. Innovación en Procesos a través de las TIC
9. El Comercio Electrónico: innovar en los canales de distribución
10. Caso de estudio voluntario: La innovación según Steve Jobs
11. Caso Helvex: el cambio continuo
12. La automatización de las empresas: RPA, RBA y RDA

#### MÓDULO 16. INGLÉS TURÍSTICO

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONSIDERACIONES DE LA LENGUA EXTRANJERA

1. Conceptos básicos de la lengua extranjera
2. Normas y hábitos básicos que rigen las relaciones humanas y socioprofesionales
3. Convenciones, relaciones y pautas profesionales y de cortesía
4. Adecuación al lenguaje no verbal
5. Recepción de huéspedes

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL PÚBLICO

1. Comunicación presencial
2. Atención telefónica
3. Comunicación escrita
4. Vocabulario
5. Repaso gramatical

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. ALOJAMIENTOS

1. Gestionar una reserva
2. Alojamientos
3. Documentos y comunicaciones

[Ver en la web](#)



4. Vocabulario
5. Repaso gramatical

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. RESTAURACIÓN

1. Situaciones habituales
2. Servicios de restauración
3. Trato con el cliente
4. Vocabulario
5. Repaso gramatical

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. TURISMO

1. Tipos de turismo
2. Servicios turísticos
3. Agencias de viajes
4. Negociación con proveedores
5. Vocabulario
6. Repaso gramatical

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. RESOLUCIÓN DE SITUACIONES CONFLICTIVAS Y DE EMERGENCIA

1. Atención de quejas y reclamaciones
2. Resolución de conflictos
3. Atención al pasajero en caso de emergencia como primer interviniente

#### MÓDULO 17. TRABAJO DE TESIS

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROBLEMA E HIPÓTESIS

1. Selección del problema
2. Ejemplo de problema
3. Planteamiento del problema
4. Definición del problema
5. Definición de conceptos
6. Límites de la investigación
7. Formulación de hipótesis
8. Sugerencias para la elaboración de hipótesis
9. Hipótesis de investigación
10. Hipótesis de nulidad
11. Nivel de significación
12. Las variables
13. Clasificación
14. Papel de las variables en las hipótesis
15. Investigación descriptiva
16. Investigación explicativa
17. Investigaciones correlacionales
18. Estudios transversales y longitudinales
19. Estudios cuantitativos y cualitativos

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN Y PRODUCCIÓN CIENTÍFICA

1. La observación
2. Los cuestionarios
3. La entrevista
4. El análisis de contenidos
5. Análisis de datos
6. Mecanismos y procedimientos para el procesamiento de datos
7. Instrumentos estadísticos: porcentajes, el modo, la media, la mediana y la desviación estándar

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRESENTACIÓN DE DATOS

1. Los gráficos lineales
2. Los gráficos de barras
3. Los gráficos circulares
4. Los cuadros de área o volumen
5. Los mapas
6. Los esquemas
7. Matrices

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. ELABORACIÓN DEL PROYECTO

1. Título de tema
2. Introducción
3. Planteamiento del problema
4. Objetivos
5. Hipótesis
6. Marco teórico
7. Metodología
8. Tipo de estudio
9. Instrumento para la recolección de datos
10. Procedimientos
11. Universo y muestra
12. Esquema de posibles capítulos
13. Bibliografía y referencias bibliográficas
14. Anexos

## Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

### Teléfonos de contacto

España	 +34 900 831 200	Argentina	 54-(11)52391339
Bolivia	 +591 50154035	Estados Unidos	 1-(2)022220068
Chile	 56-(2)25652888	Guatemala	 +502 22681261
Colombia	 +57 601 50885563	Mexico	 +52-(55)11689600
Costa Rica	 +506 40014497	Panamá	 +507 8355891
Ecuador	 +593 24016142	Perú	 +51 1 17075761
El Salvador	 +503 21130481	República Dominicana	 +1 8299463963

### !Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,  
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 [formacion@euroinnova.com](mailto:formacion@euroinnova.com)

 [www.euroinnova.com](http://www.euroinnova.com)

### Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!

España     

Latino America  

Reública Dominicana  

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By  
**EDUCA EDTECH**  
Group