



Universitat  
de les Illes Balears

**#UIB  
Talent**  
Formació Avançada

**Máster en Gestión Turística (MTA).  
Título propio de la UIB (65 ECTS).**

**Año académico 2022/23**

**PROGRAMA ACADÉMICO**

---

MASTER EN GESTIÓN TURÍSTICA (MTA)	
PRIMER CUATRIMESTRE	ECTS
Análisis Económico del Turismo	2
Análisis y Replotamiento Financiero	2,5
Dirección de Empresas de Hotelería	2,5
Dirección de Marketing	3
Dirección de Personas y Gestión del Talento	4
Finanzas Corporativas	5
Gestión de la Marca en Turismo	1
Implementación de Sistemas de Calidad	3
<i>Leadership Skills</i>	5
SEGUNDO CUATRIMESTRE	
Análisis de Viabilidad de Proyectos	4
<i>Communication and Negotiation Skills</i>	1,5
Creatividad e Innovación	2
Dirección Estratégica	4
Dirección Turística Internacional	2,5
eDistribution y Revenue Management	3
Finanzas Hoteleras	4
Gestión Medioambiental de Empresas Turísticas	1,5
Marketing Experiencial	1
<i>Meetings, Incentives, Conventions and Events (MICE)</i>	2
Planificación y Turismo Sostenible	2
Calidad de Servicios y Atención al Cliente	4
Social Media y Community Management	2,5
PROYECTO FIN DE MASTER	3
<b>TOTALES</b>	<b>65</b>



Universitat  
de les Illes Balears

**#UIB  
Talent**  
Formació Avançada

---

## **PRIMER CUATRIMESTRE**

<b>ANÁLISIS ECONÓMICO DEL TURISMO</b>	
Profesor	Francesc Sastre y Vicente Ramos
Horas	15 horas
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Impactos económicos del turismo: Estudio de los principales indicadores económicos.</li> <li>● Instrumentos para medir el impacto del turismo sobre la economía.</li> <li>● Análisis del modelo de desarrollo turístico y su evolución.</li> </ul>
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia	Obligatorio el 80% de los créditos totales del máster

<b>ANÁLISIS Y REFLOTAMIENTO FINANCIERO</b>	
Profesor	Catalina Ramis y Vicente Liern
Horas	20 horas
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● La estructura económica- financiera de la empresa.</li> <li>● El análisis económico financiero.</li> <li>● Análisis de casos reales.</li> </ul>
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia	Obligatorio el 80% de los créditos totales del máster

<b>LEADERSHIP SKILLS</b>	
Profesor	Alejandro Szilagyi, Marco A. Robledo y Lilian Goberna
Horas	40 horas
Contenidos	<p><b>PRIMERA PARTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Why great companies last?</i></li> <li>● <i>Paradigms</i></li> <li>● <i>The question of leadership</i></li> <li>● <i>Why executives fail?</i></li> <li>● <i>Factors that motivate</i></li> <li>● <i>Help people grow</i></li> <li>● <i>The new organizational wealth</i></li> <li>● <i>The vision community</i></li> <li>● <i>Team work</i></li> <li>● <i>The Middle management Pie</i></li> <li>● <i>The work force</i></li> <li>● <i>How to get along with your boss?</i></li> </ul> <p><b>SEGUNDA PARTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Habilidades Directivas</li> <li>● ¿Qué es realmente dirigir? Mitos y realidades</li> <li>● Roles directivos y retos en un mundo cada día más competitivo y globalizado</li> <li>● Toma de decisiones</li> <li>● Delegación – Empowerment - Responsabilidad</li> <li>● Matriz de ubicación psicoestratégica 2SP (interrelación personal)</li> <li>● Reglas de la comunicación + comunicaciones difíciles</li> <li>● Interdependencia de habilidades y su relación con el éxito empresarial</li> <li>● Liderazgo</li> <li>● El Gerente como líder</li> <li>● Tipo de liderazgo: situacional, compartido, alternado ...</li> <li>● Premisas del liderazgo</li> <li>● El proceso del liderazgo</li> <li>● Recursos personales de un líder (maestría personal)</li> <li>● Coaching</li> <li>● El éxito en grupo como meta personal de un buen Coach</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● El Director o Gerente como Coach en las organizaciones modernas</li> <li>● El coach</li> <li>● La persona completa: somos más que “animales racionales”</li> <li>● 7 + 2 tipos de INTELIGENCIA</li> <li>● Traspasar el ego personal hacia el éxito en grupo.</li> <li>● Dirección de equipos de trabajo</li> <li>● La importancia del trabajo en equipo</li> <li>● La formación de equipos de trabajo</li> <li>● La optimización del rendimiento del equipo</li> <li>● Dirección de reuniones</li> </ul> <p><b>TERCERA PARTE</b> <b>OUTDOOR</b></p>
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia	Obligatorio el 80% de los créditos totales del máster

<b>DIRECCIÓN DE MARKETING</b>	
Profesor	Enrique Bigne, Carles Saniger, Kike Fernández y Gerard Costa
Horas	25 horas
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● El Marketing como una filosofía y herramienta de gestión.</li> <li>● Análisis del entorno y la demanda</li> <li>● El comportamiento del consumidor</li> <li>● Segmentación y posicionamiento</li> <li>● El plan de Marketing</li> <li>● La gestión del Marketing-mix</li> </ul>
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia obligatoria	Obligatorio el 75% de los créditos totales del máster

<b>DIRECCIÓN DE PERSONAS Y GESTIÓN DEL TALENTO</b>	
Profesor	Rafael Goberna, Lillian Goberna y Laura Garrido
Horas	30 horas
Contenidos	<p>LA FUNCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS. FILOSOFÍA, ENFOQUES Y PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● La función de RRHH</li> <li>● El Proyecto de Gestión de Personas</li> <li>● Liderazgo y Gestión estratégica de RR.HH.</li> <li>● La Gestión de Recursos Humanos. Realidad y retos futuros</li> </ul> <p>PLANIFICACIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Reclutamiento y selección</li> <li>● Simulación de entrevista de selección</li> <li>● Inteligencia Emocional y Comunicación</li> <li>● Retribución</li> <li>● Reinventando Recursos Humanos: las necesidades de la empresa.</li> </ul> <p>DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Gestión por Competencias</li> <li>● Entrevista por competencias</li> <li>● Sistema de Evaluación del Rendimiento</li> <li>● Evaluación 360 y Gestión de la Formación.</li> </ul>
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia	Obligatorio el 80% de los créditos totales del máster

<b>FINANZAS CORPORATIVAS</b>	
Profesor	Salvador Beltrán y Tomeu Pascual
Horas	40 horas
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Fuentes de financiación empresarial: la financiación interna</li> <li>● Fuentes de financiación empresarial: la financiación externa</li> <li>● Entidades de Capital Riesgo</li> <li>● Financiación Estructurada</li> <li>● Financiación Bancaria</li> <li>● El coste de capital</li> <li>● Los apalancamientos operativos, financiero y de gestión</li> <li>● Due Diligence</li> <li>● Project Finance</li> <li>● Fusiones y adquisiciones</li> <li>● Análisis de casos reales</li> </ul>
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia	Obligatorio el 80% de los créditos totales del máster

<b>GESTIÓN DE LA MARCA EN TURISMO</b>	
Profesor	David Martínez Catalá
Horas	10 horas
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● La importancia de la marca</li> <li>● Políticas de marcas</li> <li>● La gestión de la notoriedad y la reputación de marca</li> <li>● La gestión del destino turístico como una marca</li> </ul>
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia obligatoria	Obligatorio el 80% de los créditos totales del máster

<b>IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD</b>	
Profesor	Joan Ochogavía y Marco A. Robledo
Horas	25 horas
Contenidos	<p><b>PRESENTACIÓN E INTRODUCCIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Concepto de calidad</li> <li>● El servicio: Expectativas y Percepción</li> <li>● Dificultades de gestionar la calidad en empresas de servicio</li> </ul> <p><b>SISTEMAS Y MODELOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Modelos de control de calidad</li> <li>● Modelos de fortalecimiento de la calidad</li> <li>● Modelos de Gestión de Calidad Total</li> </ul> <p><b>FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD: MODELO ISO 9001</b></p> <p><b>GESTIÓN DE CALIDAD TOTAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Actividades básicas de la Calidad Total: Planificación, control y mejora.</li> <li>● Claves en la implantación y diseño de un sistema de calidad total</li> </ul> <p><b>GESTIÓN POR PROCESOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Diseño de procesos.</li> <li>● Rediseño y reingeniería de procesos.</li> </ul> <p><b>BENCHMARKING</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Historia y filosofía.</li> <li>● Proceso de implantación.</li> </ul> <p><b>COSTES DE CALIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Los costes de la calidad y de la no calidad.</li> <li>● Metodología de cálculo.</li> </ul> <p><b>EL MODELO EFQM DE EXCELENCIA EMPRESARIAL.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Criterios y subcriterios.</li> <li>● Implantación</li> <li>● Evaluación</li> </ul>

Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia obligatoria	Obligatorio el 80% de los créditos totales del máster

<b>DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE HOTELERIA</b>	
Profesor	Alicia Reina, Javier Costana y Juan José Calvo
Horas	20 horas
Contenidos	<p><b>VISIÓN GENERAL DEL SECTOR HOTELERO, SU PROBLEMÁTICA, SITUACIÓN ACTUAL Y FUNCIONAMIENTO GENERAL DE UN HOTEL.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● La evolución de la hostelería.</li> <li>● Características de los servicios</li> <li>● Les características de un hotel para que el cliente repita.</li> <li>● ¿Qué es la calidad?</li> <li>● Las ventajas de trabajar con calidad</li> <li>● Los tipos de calidades</li> <li>● Las Características del trabajador del S. XXI.</li> <li>● Los 7 pecados capitales de la calidad y atención al cliente.</li> <li>● La importancia del cliente</li> <li>● Las necesidades del cliente</li> <li>● El momento de la verdad</li> </ul> <p><b>LA PRÁCTICA EN EL SECTOR HOTELERO. ROOM DIVISION.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Departamento Pisos.</li> <li>● Departamento Recepción.</li> </ul> <p><b>ANÁLISIS DE LOS TIPOS DE CLIENTES DE UN RESTAURANTE.</b></p> <p><b>FÓRMULAS PARA ESCUCHAR A LOS CLIENTES Y CONOCER SUS PREFERENCIAS</b></p> <p><b>CÓMO CONFECCIONAR UNA CARTA ATRACTIVA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Recomendaciones</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Saber Vender es Un Art</li> </ul> <p>DETALLES A CUIDAR EN UN RESTAURANTE</p> <p>PERFILES PROFESIONALES EN LA RESTAURACIÓN</p> <p>EL PROTOCOLO EN EL RESTAURANTE</p> <p>ESTUDIOS DE RATIOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL DE COSTES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Las ratios del departamento de cocina</li> <li>● Las ratios del departamento de economato y compras.</li> </ul>
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia obligatoria	Obligatorio el 80% de los créditos totales del máster



**#UIB  
Talent**  
Formació Avançada

---

## SEGUNDO CUATRIMESTRE

<b>DIRECCIÓN ESTRATÉGICA</b>	
Profesor	Marco A. Robledo, Lidia Nicolau, Jimmy Pons, José Guillermo Díaz Montañés, Ana Manzanedo, Josep Riudavets.
Número de horas	30 horas
Contenidos	<p><b>ANÁLISIS ESTRATÉGICO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Misión</li> <li>● Valores y cultura organizacional</li> <li>● Valores y ética empresarial</li> <li>● Análisis del entorno</li> <li>● Análisis sectorial</li> <li>● Análisis interno y competitivo</li> </ul> <p><b>ELECCIÓN ESTRATÉGICA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Principios y pensamiento estratégico</li> <li>● Estrategias alternativas</li> <li>● Evaluación y selección de estrategias</li> </ul> <p><b>IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Implementación</li> <li>● Dirección del cambio estratégico.</li> <li>● Comportamiento político en las organizaciones</li> <li>● El sistema formal de control</li> </ul> <p><b>ESTRATEGIAS GENÉRICAS AL USO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Estrategias de calidad</li> <li>● Estrategias de diversificación</li> <li>● Estrategias de cooperación</li> <li>● Estrategias de internacionalización</li> <li>● Estrategias de innovación</li> </ul>
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia	Obligatorio el 80% de los créditos totales del máster

<b>CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	
Profesor	Carles Reus, Pere Juárez
Número de horas	30 horas
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Presentación e introducción</li> <li>● Calidad de servicio: El modelo SERVQUAL</li> <li>● Gestión de expectativas</li> <li>● Medida de la calidad.</li> <li>● Gestión de Quejas y Reclamaciones</li> <li>● Técnicas de recuperación de servicios</li> <li>● Garantía de servicio</li> <li>● QFD y desarrollo de estándares e indicadores de calidad.</li> <li>● <i>Mystery shopping</i></li> </ul>
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un Trabajo o un examen
Asistencia	Obligatorio el 80% de los créditos totales del máster

<b>ANÁLISIS DE VIABILIDAD DE PROYECTOS</b>	
Profesor	Salvador Beltrán y Tomeu Pascual
Número de horas	30 horas
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● La inversión empresarial</li> <li>● Los métodos de evaluación económica de un proyecto de inversión</li> <li>● El plan de viabilidad y la reestructuración financiera</li> <li>● Análisis de casos reales</li> </ul>
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia	Obligatorio el 80% de los créditos totales del máster

<b>CREATIVIDAD E INNOVACIÓN</b>	
Profesor	Marco A. Robledo y Donna Pace
Número de horas	15 horas
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ¿Qué significa ser creativo? Definición de conceptos</li> <li>● Tendencias: hacia dónde vamos.</li> <li>● Para qué sirve la creatividad</li> <li>● Mitos, prohibiciones, bloques personales y organizacionales</li> <li>● Premisas de la creatividad</li> <li>● La pelea de creatividad</li> <li>● Técnicas de creatividad (De Bono, Von Oech, etc.)</li> <li>● Las 7+2 inteligencias</li> <li>● La creatividad como hábito</li> </ul>
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia	Obligatorio el 80% de los créditos totales del máster

<b>DIRECCIÓN TURÍSTICA INTERNACIONAL</b>	
Profesor	Alejandro Jiménez-Alfaro
Horas	20 horas
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dirección de cadenas hoteleras internacionales</li> <li>● Dirección de touroperadores</li> <li>● Dirección de compañías aéreas</li> <li>● Análisis de casos reales</li> </ul>
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia obligatoria	Obligatorio el 80% de los créditos totales del máster

<b>GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL DE EMPRESAS TURÍSTICAS</b>	
Profesor	Joan Mateos
Horas	15 horas
Contenidos	<p><b>INTRODUCCIÓN. CONCEPTOS GENERALES.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Presentación del profesor</li> <li>● Explicación estructura de la asignatura</li> <li>● Concepto de sostenibilidad. Turismo y medio ambiente</li> <li>● Ventajas e inconvenientes de aplicar un sistema de gestión ambiental en un establecimiento turístico</li> <li>● Explicación conceptos básicos. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura general de un proceso de implantación</li> </ul> </li> </ul> <p><b>SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Dos posibilidades para la implantación: ISO 14.001 y EMAS</li> <li>● El proceso de implantación del sistema. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnóstico ambiental</li> </ul> </li> <li>● Requisitos de la Norma ISO 14.001:2004</li> </ul> <p><b>LEGISLACIÓN AMBIENTAL EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Relación entre el cumplimiento de la legislación y los sistemas de gestión</li> <li>● Diferencias conceptuales entre ISO 14001 y EMAS a la hora de considerar el cumplimiento legislativo</li> <li>● Legislación ambiental en el sector turístico</li> </ul> <p><b>SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Requisitos de la Norma ISO 14.001:2004 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implantación y funcionamiento</li> <li>- Verificación: No conformidad. Ejercicios de resolución</li> </ul> </li> </ul> <p><b>SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Requisitos de la Norma ISO 14.001:2004 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificación</li> <li>- Revisión por Dirección</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reglamento EMAS. “La Declaración Ambiental”</li> </ul>
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia obligatoria	Obligatorio el 80% de los créditos totales del máster

<b>FINANZAS HOTELERAS</b>	
Profesor	Stephane Baos
Horas	30 horas
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Análisis económico-financiero de la empresa hotelera balear.</li> <li>● Análisis de las ratios de mercado del sector hotelero en España y el Caribe.</li> <li>● Análisis de la rentabilidad de los contratos de propiedad y alquiler de las cadenas hoteleras. Análisis de casos reales.</li> <li>● Análisis de la rentabilidad de los contratos de franquicia y management de las cadenas hoteleras. Análisis de casos reales.</li> <li>● <i>Uniform System of accounts</i></li> <li>● La responsabilidad de los Administradores en las empresas hoteleras</li> <li>● Análisis de casos reales</li> </ul>
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia obligatoria	Obligatorio el 80% de los créditos totales del máster

<b>PLANIFICACIÓN Y TURISMO SOSTENIBLE</b>	
Profesor	Maurici Ruiz y Miguel Seguí
Horas	15 horas
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Patrimonio territorial y actividad turística.</li> <li>● Planificación territorial del turismo sostenible.</li> <li>● Evaluación de impactos de la actividad turística.</li> <li>● Riesgos naturales y planificación turística.</li> </ul>
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia obligatoria	Obligatorio el 80% de los créditos totales del máster

<b>eDISTRIBUTION Y REVENUE MANAGEMENT</b>	
Profesor	Carles Saniger, Joan Garau y Pedro Quetglas
Horas	25 horas
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Canales de distribución online</li> <li>● Revenue Management</li> </ul>
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia obligatoria	Obligatorio el 80% de los créditos totales del máster

<b>SOCIAL MEDIA Y COMMUNITY MANAGEMENT</b>	
Profesor	Johanna Cavalcanti y Guillermo Rodríguez
Horas	20 horas
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● El mercado y el consumidor digital</li> <li>● Modelos de negocio de las empresas turísticas digitales</li> <li>● Factores competitivos y estratégicos</li> <li>● Oportunidades</li> <li>● Comercialización turística tradicional vs comercialización turística online</li> <li>● Diseño multiplataforma e interface de usuario</li> <li>● Marketing digital y Branding</li> </ul>
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia obligatoria	Obligatorio el 75% de los créditos totales del máster

<b>MARKETING EXPERIENCIAL</b>	
Profesor	Marco Táboas
Horas	10 horas
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Experiencias versus <i>commodities</i></li> <li>● Experiencias y fidelización del cliente</li> <li>● Co-creación de valor con el cliente</li> </ul>
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia obligatoria	Obligatorio el 80% de los créditos totales del máster

<b>MEETINGS, INCENTIVES, CONVENTIVONS &amp; EVENTS(MICE)</b>	
Profesor	Borja Martínez y Alicia Moyà
Horas	16 horas
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● La fusión de venta y operativa</li> <li>● Encaje en los canales de distribución</li> <li>● El valor de la venta anticipada</li> <li>● Variables a considerar:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- ADR</li> <li>- TrevPar</li> <li>- Análisis YOY</li> </ul> </li> </ul>
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia obligatoria	Obligatorio el 80% de los créditos totales del máster

Para finalizar el Máster, el alumno deberá realizar un **Trabajo fin de Máster**.