



**#UIB
Talent**
Formació Avançada

XXII Màster en Gestió Turística (MTA).

**Título propio de la UIB (65 ECTS). Año
académico 2016-2017**

PROGRAMA ACADÉMICO 2016-2017

MASTER EN GESTIÓN TURÍSTICA (MTA)	
PRIMER CUATRIMESTRE	ECTS
Análisis Económico del Turismo	2
Leadership Skills	4
Dirección de Personas y Gestión del Talento	4
Finanzas Corporativas	4
Implementación de Sistemas de Calidad	3
Dirección de Marketing	3
Análisis y Reflotamiento Financiero	2
Dirección de Empresas de Hostelería	3
Gestión de la Marca en Turismo	2
SEGUNDO CUATRIMESTRE	
Gestión Medioambiental de Empresas Turísticas	2
Dirección Estratégica	4
Análisis de Viabilidad de Proyectos	4
Communication and Negotiation Skills	2
Creatividad e Innovación	2
Calidad de Servicios y Atención al Cliente	3
Finanzas Hoteles	2
eDistribution y Revenue Management	2
Social Media y Community Management	2
Dirección Turística Internacional	3
Planificación y Turismo Sostenible	2
Meetings, Incentives, Conventions and Events (MICE)	2
Marketing Experiencial	2
PRACTICUM/PROYECTO FIN DE MASTER	6
TOTALS	65



**#UIB
Talent**
Formació Avançada

PRIMER CUATRIMESTRE

ANÁLISIS ECONÓMICO DEL TURISMO	
Profesor	Francesc Sastre y Vicente Ramos
Horas	15 horas
Contenidos	I- Impactos económicos del turismo: Estudio de los principales indicadores económicos. II- Instrumentos para medir el impacto del turismo sobre la economía. III- Análisis del modelo de desarrollo turístico y su evolución.
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia	Necesario asistir al 80 %

ANÁLISIS Y REFLOTAMIENTO FINANCIERO	
Profesor	Onofre Martorell
Horas	20 horas
Contenidos	Tema 1: La estructura económica - financiera de la empresa. Tema 2: El análisis económico financiero. Tema 3: Análisis de casos reales.
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia	NECESARIO ASISTIR AL 80 %

LEADERSHIP SKILLS	
Profesor	Alejandro Szilágyi y Liliam Goberna
Horas	40 horas
Contenidos	<p>PRIMERA PARTE OUTDOOR</p> <p>SEGUNDA PARTE Habilidades Directivas Qué es realmente dirigir? Mitos y realidades Roles directivos y retos en un mundo cada día más competitivo y globalizado Delegación – Empowerment - Responsabilidad Reglas de la comunicación + comunicaciones difíciles Interdependencia de habilidades y su relación con el éxito empresarial Liderazgo El Gerente como líder Tipo de liderazgo: situacional, compartido, alternando ... Recursos personales de un líder (maestría personal) Coaching El éxito en grupo como meta personal de un buen Coach El Director o Gerente como Coach en las organizaciones modernas La persona completa: somos más que “animales racionales” 7 + 2 tipo de INTELIGENCIA Traspasar el ego personal hacia el éxito en grupo. La importancia del trabajo en equipo La formación de equipos de trabajo La optimización del rendimiento de lo equipo Dirección de reuniones</p>
Evaluación	Estudio autónomo y preparación de trabajos prácticos.
Asistencia	Necesario asistir al 80 %

DIRECCIÓN DE PERSONAS Y GESTIÓN DEL TALENTO	
Profesor	Rafael Goberna, Marisa Barral, 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"> • <i>La función de RRHH</i> • <i>El Proyecto de Gestión de Personas</i> • <i>Liderazgo y Gestión estratégica de RR.HH.</i> • <i>La Gestión de Recursos Humanos. Realidad y Retos Futuros</i> <p>PLANIFICACIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Reclutamiento y selección</i> • <i>Simulación de entrevista de selección</i> • <i>Inteligencia Emocional y Comunicación</i> • <i>Retribución</i> • <i>Reinventando Recursos Humanos: las necesidades de la empresa.</i> <p>DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Gestión por Competencias</i> • <i>Entrevista por competencias</i> • <i>Sistema de Evaluación del Rendimiento</i> • <i>Evaluación 360 y Gestión de la Formación.</i>
Evaluación	Estudio autónomo y preparación de trabajos prácticos.
Asistencia	NECESARIO ASISTIR AL 80 %

FINANZAS CORPORATIVAS	
Profesor	Ramón Palou y Salvador Beltrán
Horas	40 horas
Contenidos	<p>Tema 1: Fuentes de financiación empresarial: la financiación interna</p> <p>Tema 2: Fuentes de financiación empresarial: la financiación externa</p> <p>Tema 3: Entidades de Capital Riesgo</p> <p>Tema 4: Financiación Estructurada</p> <p>Tema 5: Financiación Bancaria</p> <p>Tema 6: El coste de capital</p> <p>Tema 7: Los apalancamientos operativo, financiero y de gestión</p> <p>Tema 8: Due Diligence</p> <p>Tema 9: Project Finance</p> <p>Tema 10: Fusiones y adquisiciones</p> <p>Tema 11: Análisis de casos reales</p>
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia	NECESARIO ASISITIR AL 80%

IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD	
Profesor	Marco A Robledo e Iñaki Heras
Horas	25 horas
Contenidos	<p><i>Presentación e Introducción</i> <i>El servicio: Expectativas y Percepción</i></p> <p><i>Sistemas y modelos de Gestión de la Calidad.</i> <i>Modelos de control de calidad</i> <i>Modelos de Gestión de Calidad Total</i></p> <p><i>Aseguramiento de la calidad: Modelo ISO 9001</i></p> <p><i>Gestión de Calidad Total</i> <i>Actividades básicas de la Calidad Total: Planificación, control y mejora.</i> <i>Claves en la implantación y diseño de un sistema de calidad total</i></p> <p><i>Gestión por procesos</i> <i>Rediseño y reingeniería de procesos.</i></p> <p><i>Benchmarking</i> <i>Historia y filosofía.</i> <i>Proceso de implantación.</i></p> <p><i>Costes de calidad</i> <i>Los costes de la calidad y de la no calidad.</i> <i>Metodología de cálculo.</i></p> <p><i>El Modelo EFQM de excelencia empresarial.</i> <i>Implantación</i> <i>Evaluación</i></p>
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia obligatoria	80%

DIRECCIÓN DE MARKETING	
Profesor	Joan Garau y Antoni Serra
Horas	25 horas
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> • El Marketing como una filosofía y herramienta de gestión. • Análisis del entorno y la demanda • El comportamiento del consumidor • Segmentación y posicionamiento • La gestión del Marketing-mix
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia obligatoria	80%

GESTIÓN DE LA MARCA EN TURISMO	
Profesor	Andy Stalman
Horas	15 horas
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> • La importancia de la marca • Políticas de marcas • La gestión de la notoriedad y la reputación de marca • La gestión de la destinación turística como una marca
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia obligatoria	80%

DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE HOTELERIA	
Profesor	Jordi Genebriera y Miguel Sierra
Horas	20 horas
Contenidos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visión general del sector hotelero, su problemática, situación actual i funcionamiento general de un hotel. <ol style="list-style-type: none"> 1.1. La evolución de la hotelería. 1.2. Características de los servicios 1.3. Las características de un hotel per que el cliente repetitivo. 1.6. Las Características del trabajador del S. XXI. 1.7. Los 7 pecados capitales de la calidad y atención al cliente. 2. La Práctica en el sector hotelero. Room division. <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Departamento Pisos. 2.2. Departamento Recepción. 3. Análisis De los Tipos De Clientes de un Restaurante. 4. Como Confeccionar Una Carta Atractiva <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Recomendaciones 4.2. Saber Vender es Un Art 5. Detalles a Cuidar en un Restaurant 6. Perfiles Profesionales en la Restauración. 7. El Protocolo en el Restaurant
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia obligatoria	80%



**#UIB
Talent**
Formació Avançada

SEGUNDO CUATRIMESTRE

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL DE EMPRESAS TURÍSTICAS	
Profesor	Joan Mateos
Horas	15 horas
Contenidos	<p>1. INTRODUCCIÓN. CONCEPTOS GENERALES.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Presentación del profesor ▪ Explicación estructura de la asignatura. ▪ Concepto de sostenibilidad. Turismo y medio ambiente ▪ Ventajas e inconvenientes d'e plicar un sistema de gestión ambiental en un establecimiento turístico ▪ Explicación conceptos básicos. ○ Estructura general de un proceso de implantación <p>2.SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dos posibilidades para la implantación: ISO 14.001 y EMAS ▪ El proceso de implantación del sistema. ▪ Requisitos de la Norma ISO 14.001:2004 <p>3.LEGISLACIÓN AMBIENTAL EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Relación entre el cumplimiento de la legislación y los sistemas de gestión. ▪ Diferencias conceptuales entre ISO 14001 y EMAS a la hora de considerar el cumplimiento legislativo ▪ Legislación ambiental en el sector turístico <p>4.SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Requisitos de la Norma ISO 14.001:2004 <ul style="list-style-type: none"> ○ Implantación y funcionamiento <p>5.SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Requisitos de la Norma ISO 14.001:2004 ▪ Reglamento EMAS. “La Declaración Ambiental”
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia obligatoria	80%

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	
Profesor	Mar Vila, Gerard Costa, Xavier Mena y Marco A. Robledo.
Número de horas	30 horas
Contenidos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis estratégico <ul style="list-style-type: none"> • Valores y cultura organizacional • Valores y ética empresarial • Análisis del entorno. • Análisis sectorial • Análisis interno y competitivo 2. Elección estratégica <ul style="list-style-type: none"> • Principios y pensamiento estratégico • Estrategias alternativas • Evaluación y selección de estrategias 3. Implementación estratégica <ul style="list-style-type: none"> • Implementación • Dirección del cambio estratégico. comportamiento político en las organizaciones • El sistema formal de control 4. Estrategias genéricas al uso <ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de calidad • Estrategias de diversificación • Estrategias de cooperación • Estrategias de internacionalización • Estrategias de innovación
Evaluación	Estudio autónomo y preparación de trabajos prácticos
Asistencia	Necesaria la asistencia al 80% de las clases

CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE	
Profesor	Marco A. Robledo, Juan Jose Calvo i Carles Reus
Número de horas	30 horas
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación y Introducción - Calidad de Servei: El model SERVQUAL - Gestión de expectativas - Medida de la Calidad. - Gestión de Quejas y Reclamaciones - Técnicas de recuperación de servicios - Garantía de servicio - QFD y desarrollo de estándares e indicadores de calidad. - Mystery shopping
Evaluación	Prueba escrita que podrà ser un Trabajo o un examen
Asistencia	80%

ANÁLISIS DE VIABILIDAD DE PROYECTOS	
Profesor	Jesús Fernández y Salvador Beltrán
Número de horas	30 horas
Contenidos	<p>Tema 1: La inversión empresarial</p> <p>Tema 2: Los métodos de evaluación económica de un proyecto de inversión</p> <p>Tema 3: El plan de viabilidad y la reestructuración financiera</p> <p>Tema 4: Análisis de casos reales</p>
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia	80%

COMMUNICATION AND NEGOTIATION SKILLS	
Profesor	Matthew Marcusson
Número de horas	20 horas
Contenidos	<p>Define the nature of negotiation</p> <p>Identify negotiating behaviors to maximize effectiveness</p> <p>Introduce the negotiator's dilemma and integrative vs. distributive negotiation</p> <p>Define the negotiating zone</p> <p>Provide tools to aid in preparing negotiations</p> <p>Define OP, TP and WAP</p> <p>Learn to plan concessions</p> <p>Highlight the characteristics of a good negotiator and promote their growth in students</p> <p>Improve active listening skills</p> <p>Learn to create options/variables</p> <p>Discuss ways of building confidence</p> <p>Learn different cultural frameworks and their potential effects on negotiation</p> <p>Look at ways of getting around impasses</p>
Evaluación	Estudio autónomo y preparación de trabajos prácticos
Asistencia	Necesaria la asistencia al 80% de las clases

CREATIVIDAD E INNOVACIÓN	
Profesor	Marco A. Robledo y Donna Pace
Número de horas	15 horas
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> I- ¿Qué significa ser creativo? II- Definición de conceptos III- Tendencias: hacia dónde vamos. IV- Por qué servicio la creatividad V- Mitos, prohibiciones, bloques personales y organizacionales VI- Premisas de la creatividad VII- La pelea de creatividad VIII- Técnicas de creatividad (De Bono, Von Oech, etc.) IX- Las 7+2 inteligencias X- La creatividad como hábito
Evaluación	Estudio autónomo y preparación de trabajos prácticos
Asistencia	Necesaria la asistencia al 80% de las clases

DIRECCIÓN TURÍSTICA INTERNACIONAL	
Profesor	Onofre Martorell y Jesús Pons
Horas	20 horas
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> • Tema 1: Dirección de cadenas hoteleras internacionales • Tema 2: Dirección de touroperadores • Tema 3: Dirección de compañías aéreas • Tema 4: Análisis de casos reales
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia obligatoria	80%

FINANZAS HOTELERAS	
Profesor	Stephane Baos
Horas	30 horas
Contenidos	<p>Tema 1: Análisis económico-financiero de la empresa hotelera balear.</p> <p>Tema 2: Análisis de los ratios de mercado del sector hotelero en España y el Caribe.</p> <p>Tema 3: Contratos de propiedad y alquilar de las cadenas hoteleras. Análisis de casos reales.</p> <p>Tema 4: Contratos de franquicia y management de las cadenas hoteleras. Análisis de casos reales.</p> <p>Tema 5: Uniform System of accounts</p> <p>Tema 6: Análisis de casos reales</p>
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia obligatoria	80%

PLANIFICACIÓN Y TURISMO SOSTENIBLE	
Profesor	Maurici Ruiz y Miguel Seguí
Horas	15 horas
Contenidos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Patrimonio territorial y actividad turística. 2. Planificación territorial del turismo sostenible. 3. Evaluación de impactos de la actividad turística. 4. Riesgos naturales y planificación turística.
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia obligatoria	80%

eDISTRIBUTION Y REVENUE MANAGEMENT	
Profesor	Pablo Sánchez, Carles Sinager, Joan Garau, Albert Muntaner y Javier Costana
Horas	25 horas
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> • Canals de distribución online • Revenue Management
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia obligatoria	80%

SOCIAL MEDIA Y COMMUNITY MANAGEMENT

Profesor	Johana Cavalcanti
Horas	20 horas
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de marketing en medios sociales • Dinamización de redes sociales. • Indicadores de gestión
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia obligatoria	80%

MARKETING EXPERIENCIAL

Profesor	Natalia Tur y Jose Luis Pastor
Horas	15 horas
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencias versus <i>commodities</i> • Co-creación de valor con el cliente
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia obligatoria	80%

MEETINGS, INCENTIVES, CONVENTIONS & EVENTS(MICE)

Profesor	Borja Martínez
Horas	15 horas
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de empresas MICE • Proveedores y eventos
Evaluación	Prueba escrita que podrá ser un trabajo o un examen
Asistencia obligatoria	80%

Al finalizar el Máster el alumno podrá elegir la opción de realizar un Trabajo fin de Máster o unas prácticas curriculares.

El alumno que este seleccionado dentro del programa de Becas in Company tendrá que elegir la opción de prácticas curriculares y complementar la duración de las Becas con las prácticas extracurriculares.

PRACTICAS CURRICULARES

Profesor	Carolina Navarro
Número de horas	150 horas (6 ECTS)
Tareas de realizar	Las tareas a realizar estarán vinculadas con la formación del curso y en los departamentos vinculados al contenido del Máster
Empresas	Amplio número de empresas interesadas en incorporar alumnos del master en prácticas: Melia, Iberostar, Hotelbeds, Hotel Factory, Nt Incoming, entre otras.
Evaluación	Elaboración de una memoria de resumen de las prácticas
Convalidables (S/N)	Sí.