

Màster en Gestió Turística (MTA).
Títol propi de la UIB (65 ECTS).
Any acadèmic 2022/23

PROGRAMA ACADÈMIC

MASTER EN GESTIÓ TURÍSTICA (MTA)	
PRIMER QUADRIMESTRE	ECTS
Anàlisi Econòmic del Turisme	2
Anàlisi i Replotament Financer	2,5
Direcció d'Empreses d'Hoteleria	2,5
Direcció de Màrqueting	3
Direcció de Persones i Gestió del Talent	4
Finances Corporatives	5
Gestió de la Marca en Turisme	1
Implementació de Sistemes de Qualitat	3
<i>Leadership Skills</i>	5
SEGON QUADRIMESTRE	
Anàlisi de Viabilitat de Projectes	4
<i>Communication and Negotiation Skills</i>	1,5
Creativitat e Innovació	2
Direcció Estratègica	4
Direcció Turística Internacional	2,5
eDistribution i Revenue Management	3
Finances Hotelers	4
Gestió Mediambiental d'Empreses Turístiques	1,5
Màrqueting Experiencial	1
<i>Meetings, Incentives, Conventions and Events (MICE)</i>	2
Planificació i Turisme Sostenible	2
Qualitat de Serveis i Atenció al Client	4
Social Media i Community Management	2,5
PROJECTE FI DE MÀSTER	3
TOTALS	65



**#UIB
Talent**
Formació Avançada

PRIMER QUADRIMESTRE

ANÀLISIS ECONÒMIC DEL TURISME	
Professor	Francesc Sastre y Vicente Ramos
Hores	15 hores
Continguts	• Impactes econòmics del turisme: Estudi dels principals indicadors econòmics. • Instruments per mesurar l'impacte del turisme sobre l'economia. • Anàlisi del model de desenvolupament turístic i la seva evolució..
Avaluació	Prova escrita que podrà ser un treball o un examen
Assistència	Obligatori el 80% dels crèdits totals del màster

ANÀLISIS I REFLOTAMENT FINANCER	
Professor	Catalina Ramis i Vicente Liern
Hores	20 hores
Continguts	• La estructura econòmica- financera de l'empresa. • L'anàlisi econòmic financer. • Anàlisis de casos reals.
Avaluació	Prova escrita que podrà ser un treball o un examen
Assistència	Obligatori el 80% dels crèdits totals del màster

LEADERSHIP SKILLS	
Professor	Alejandro Szilagyi, Marco A. Robledo i Lilian Goberna
Hores	40 hores
Continguts	PRIMERA PART • <i>Why great companies last?</i> • <i>Paradigms</i> • <i>The question of leadership</i> • <i>Why executives fail?</i> • <i>Factors that motivate</i> • <i>Help people grow</i> • <i>The new organizational wealth</i> • <i>The vision community</i> • <i>Team work</i> • <i>The Middle management Pie</i> • <i>The work force</i> • <i>How to get along with your boss?</i> SEGONA PARTE • Habilitats Directives • Què és realment dirigir? Mites i realitats • Rols directius i reptes en un món cada dia més competitiu i globalitzat • Presa de decisions • Delegació– Empowerment - Responsabilitat • Matriu d'ubicació psicoestratègica 2SP (interrelació personal) • Regles de la comunicació + comunicacions difícils • Interdependència d'habilitats i la seva relació amb l'èxit empresarial • Lideratge • El Gerent com a capdavanter • Tipus de lideratge: situacional, compartit, alternant ... • Premisses del lideratge • El procés del lideratge • Recursos personals d'un líder (mestratge personal) • Coaching • L'èxit en grup com a meta personal d'un bon Coach • El Director o Gerent com Coach en les organitzacions modernes • El coach

	• La persona completa: som més que “animals racionals” • 7 + 2 tipus d'intel·ligència • Traspasar l'ego personal cap a l'èxit en grup. • Direcció d'equips de treball • La importància del treball en equip • La formació d'equips de treball • L'optimització del rendiment de l'equip • Direcció de reunions TERCERA PART OUTDOOR
Avaluació	Prova escrita que podrà ser un treball o un examen
Assistència	Obligatori el 80% dels crèdits totals del màster

DIRECCIÓ DE MARKETING	
Professor	Enrique Bigne, Carles Saniger, Kike Fernández i Gerard Costa
Hores	25 hores
Continguts	• El màrqueting com a filosofia i eina de gestió • Anàlisi de l'entorn i la demanda • El comportament del consumidor • Segmentació i posicionament • El Pla de Màrqueting • La gestió del màrqueting-mix
Avaluació	Prova escrita que podrà ser un treball o un examen
Assistència	Obligatori el 80% dels crèdits totals del màster

DIRECCIÓ DE PERSONES I GESTIÓ DEL TALENT	
Professor	Rafael Goberna, Lillian Goberna i Laura Garrido
Hores	30 hores
Continguts	LA FUNCIO DE GESTIO DE RECURSOS HUMANS. FILOSOFIA, ENFOCAMENTS I PRINCIPIS DE GESTIO DE RECURSOS HUMANS • La funció de RRHH • El Projecte de Gestió de Persones • Lideratge i Gestió estratègica de RR.HH. • La Gestió de Recursos Humans. Realitat i reptes futurs PLANIFICACIÓ DE GESTIÓ DE RECURSOS HUMANS • Reclutament i selecció • Simulació d'entrevista de selecció • Intel·ligència Emocional i Comunicació • Retribució • Reinventant Recursos Humans: les necessitats de l'empresa. DESENVOLUPAMENT DE RECURSOS HUMANS • Gestió per Competències • Entrevista per competències • Sistema d'Avaluació del Rendiment • Avaluació 360 i Gestió de la Formació.
Avaluació	Prova escrita que podrà ser un treball o un examen
Assistència	Obligatori el 80% dels crèdits totals del màster

FINANCES CORPORATIVES	
Professor	Salvador Beltrán i Tomeu Pascual
Hores	40 hores
Continguts	• Fonts de finançament empresarial: el finançament intern • Fonts de finançament empresarial: el finançament extern • Entitats de Capital Risc • Finançament estructurat • Finançament bancari • El cost de capital • Els apalancaments operatiu, financer i de gestió • Due Diligence • Project Finance • Fusions i adquisicions • Anàlisi de casos reals
Avaluació	Prova escrita que podrà ser un treball o un examen
Assistència	Obligatori el 80% dels crèdits totals del màster

GESTIÓ DE LA MARCA EN TURISME	
Professor	David Martínez Catalán
Hores	10 hores
Continguts	• La importància de la marca • Polítiques de marques • La gestió de la notorietat i la reputació de marca • La gestió del destí turístic como una marca
Avaluació	Prova escrita que podrà ser un treball o un examen
Assistència	Obligatori el 80% dels crèdits totals del màster

IMPLEMENTACIÓ DE SISTEMES DE QUALITAT	
Professor	Joan Ochogavía i Marco A. Robledo
Hores	25 hores
Continguts	PRESENTACIÓ I INTRODUCCIÓ • Concepte de Qualitat • El servei: Expectatives i Percepció • Dificultats de gestionar la qualitat en empreses de servei SISTEMES I MODELS DE GESTIÓ DE LA QUALITAT. • Models de control de qualitat • Models d'Assegurament de la qualitat • Models de Gestió de Qualitat Total ASSEGURAMENT DE LA QUALITAT: MODEL ISO 9001 GESTIÓ DE QUALITAT TOTAL • Activitats bàsiques de la Qualitat Total: Planificació, control i millora • Claus en la implantació i disseny d'un sistema de qualitat total GESTIÓ PER PROCESSOS • Disseny de processos. • Redisseny i reingenieria de processos BENCHMARKING • Història i filosofia. • Procés d'implantació. COSTOS DE QUALITAT • Els costos de la qualitat i de la no qualitat. • Metodologia de càlcul. EL MODEL EFQM D'EXCEL·LÈNCIA EMPRESARIAL. • Criteris i subcriteris. • Implantació • Avaluació

Avaluació	EL MODEL EFQM D'EXCEL·LÈNCIA EMPRESARIAL. • Criteris i subcriteris. • Implantació • Avaluació
Assistència	Obligatori el 80% dels crèdits totals del màster

DIRECCIÓ DE EMPRESES D'HOTELERIA	
Professor	Alicia Reina, Javier Costana i Juan José Calvo
Hores	20 horas
Continguts	VISIÓ GENERAL DEL SECTOR HOTELER, LA SEVA PROBLEMÀTICA, SITUACIÓ ACTUAL I FUNCIONAMENT GENERAL D'UN HOTEL • L'evolució de la hoteleria • Característiques dels serveis • Les característiques d'un hotel per què el client repeteixi • ¿Què és la qualitat? • Els avantatges de treballar amb qualitat • Els tipus de qualitat • Les característiques del treballador del s. XXI • Els 7 pecats capitals de la qualitat i atenció al client • La importància del client • Les necessitats del client • El moment de la veritat LA PRÀCTICA EN EL SECTOR HOTELER. ROOM DIVISION. • Departament Pisos. • Departament Recepció. ANÀLISI DELS TIPUS DE CLIENTS D'UN RESTAURANT.

	FORMES PER A ESCOLTAR ALS CLIENTS I CONÈIXER LES SEVES PREFERÈNCIES COM CONFECCIONAR UNA CARTA ATRACTIVA • Recomanacions • Saber Vendre és Un Art DETALLS A CUIDAR EN UN RESTAURANT PERFILS PROFESSIONALS EN LA RESTAURACIÓ EL PROTOCOL EN EL RESTAURANT ESTUDI DELS RÀTIOS COM EINES DE CONTROL DE COSTOS • Els ràtios del departament de cuina • Els Ràtios Del Departament d'economat i compres.
Avaluació	Prova escrita que podrà ser un treball o un examen
Assistència	Obligatori el 80% dels crèdits totals del màster

SEGON QUADRIMESTRE

DIRECCIÓ ESTRATÈGICA	
Professor	Marco A. Robledo, Lidia Nicolau, Jimmy Pons, José Guillermo Díaz Montañés, Ana Manzanedo, Josep Riudavets.
Hores	30 hores
Continguts	ANÀLISIS ESTRATÈGIC • Missió • Valors i cultura organitzacional • Valors i ètica empresarial • Anàlisi de l'entorn. • Anàlisi sectorial • Anàlisi intern i competitiu ELECCIÓ ESTRATÈGICA • Principis i pensament estratègic • Estratègies alternatives • Avaluació i selecció d'estratègies IMPLEMENTACIÓ ESTRATÈGICA • Implementació • Direcció del canvi estratègic. Comportament polític en les organitzacions • El sistema formal de control ESTRATÈGIES GENÈRIQUES A L'ÚS • Estratègies de qualitat • Estratègies de diversificació • Estratègies de cooperació • Estratègies d'internacionalització • Estratègies d'innovació
Avaluació	Prova escrita que podrà ser un treball o un examen
Assistència	Obligatori el 80% dels crèdits totals del màster

QUALITAT DEL SERVEI I ATENCIÓ AL CLIENT	
Professor	Carles Reus, Pere Juárez
Hores	30 hores
Continguts	• Presentació i Introducció • Qualitat de Servei: El model SERVQUAL • Gestió d'expectatives • Mesura de la Qualitat. • Gestió de Queixes i Reclamacions • Tècniques de recuperació de servei • Garantia de servei. • QFD i desenvolupament d'estàndards i indicadors de qualitat. • Mystery shopping
Avaluació	Prova escrita que podrà ser un treball o un examen
Assistència	Obligatori el 80% dels crèdits totals del màster

ANÀLISIS DE VIABILITAT DE PROJECTES	
Professor	Salvador Beltrán i Tomeu Pascual
Hores	30 hores
Continguts	• La inversió empresarial • Els mètodes de valoració d'un projecte d'inversió. • El pla de viabilitat i la reestructuració financera • Anàlisi de casos reals •
Avaluació	Prova escrita que podrà ser un treball o un examen
Assistència	Obligatori el 80% dels crèdits totals del màster

CREATIVITAT I INNOVACIÓ	
Professor	Marco A. Robledo i Donna Pace
Hores	15 horas
Continguts	• Què significa ser creatiu? Definició de conceptes • Tendències: cap a on anam. • Per a què serveix la creativitat • Mites, prohibicions, blocs personals i organitzacionals • Premisses de la creativitat • La baralla de creativitat • Tècniques de creativitat (De Bono, von Oech, etc.) • Les 7+2 intel·ligències • La creativitat com a hàbit
Avaluació	Prova escrita que podrà ser un treball o un examen
Assistència	Obligatori el 80% dels crèdits totals del màster

DIRECCIÓ TURÍSTICA INTERNACIONAL	
Professor	Alejandro Jiménez-Alfaro
Hores	20 hores
Continguts	• Direcció de cadenes hoteleres internacionals • Direcció de touoperadors • Direcció de companyies aèries • Anàlisis de casos reals
Avaluació	Prova escrita que podrà ser un treball o un examen
Assistència	Obligatori el 80% dels crèdits totals del màster

GESTIÓ MEDIAMBIENTAL D'EMPRESES TURÍSTIQUES	
Professor	Joan Mateos
Hores	15 hores
Continguts	INTRODUCCIÓ. CONCEPTES GENERALS. • Presentació del professor • Explicació estructura de l'assignatura. • Concepte de sostenibilitat. Turisme i medi ambient • Avantatges i inconvenients d'aplicar un sistema de gestió ambiental en un establiment turístic • Explicació conceptes bàsics: - Estructura general d'un procés d'implantació SISTEMES DE GESTIÓ AMBIENTAL • Dues possibilitats per a la implantació: ISO 14.001 i EMAS • El procés d'implantació del sistema: o Diagnòstic Ambiental • Requisits de la Norma ISO 14.001:2004 LEGISLACIÓ AMBIENTAL EN ESTABLIMENTS TURÍSTICS • Relació entre el compliment de la legislació i els sistemes de gestió • Diferències conceptuais entre ISO 14001 i EMAS a l'hora de considerar el compliment legislatiu • Legislació ambiental en el sector turístic SISTEMES DE GESTIÓ AMBIENTAL • Requisits de la Norma ISO 14.001:2004 - Implantació i funcionament - Verificació: No conformitat. Exercicis de resolució SISTEMES DE GESTIÓ AMBIENTAL • Requisits de la Norma ISO 14.001:2004 - Verificació - Revisió per Direcció • Reglament EMAS. "La Declaración Ambiental"

Avaluació	Prova escrita que podrà ser un treball o un examen
Assistència	Obligatori el 80% dels crèdits totals del màster

FINANCES HOTELERES	
Professor	Stephane Baos
Hores	30 hores
Continguts	• Anàlisi econòmic-financer de l'empresa hotelera balear. • Anàlisi dels ratis de mercat del sector hotelier en Espanya i el Carib. • Anàlisi de la rendibilitat dels contractes de propietat i lloguer de les cadenes hoteleres. Anàlisi de casos reals. • Anàlisi de la rendibilitat dels contractes de franquícia i management de les cadenes hoteleres. Anàlisi de casos reals. • Uniform System of accounts • La responsabilitat dels Administradors en les empreses hoteleres. • Anàlisi de casos reals
Avaluació	Prova escrita que podrà ser un treball o un examen
Assistència	Obligatori el 80% dels crèdits totals del màster

PLANIFICACIÓ I TURISME SOSTENIBLE	
Professor	Maurici Ruiz y Miguel Seguí
Hores	15 hores
Continguts	• Patrimoni territorial i activitat turística. • Planificació territorial del turisme sostenible. • Avaluació d'impactes de l'activitat turística. • Riscos naturals i planificació turística.
Avaluació	Prova escrita que podrà ser un treball o un examen
Assistència	Obligatori el 80% dels crèdits totals del màster

eDISTRIBUTION I REVENUE MANAGEMENT	
Professor	Carles Saniger, Joan Garau y Pedro Quetglas
Hores	25 hores
Continguts	• Canals de distribució online • Revenue Management
Avaluació	Prova escrita que podrà ser un treball o un examen
Assistència	Obligatori el 80% dels crèdits totals del màster

SOCIAL MEDIA Y COMMUNITY MANAGEMENT	
Professor	Johanna Cavalcanti i Guillermo Rodríguez
Hores	20 hores
Continguts	• El mercat i el consumidor digital • Models de negoci de les empreses turístiques digitals • Factors competitiu i estratègics • Oportunitats • Comercialització turística tradicional vs comercialització turística online • Disseny multiplataforma i interface d'usuari • Màrqueting digital i Branding
Avaluació	Prova escrita que podrà ser un treball o un examen
Assistència	Obligatori el 80% dels crèdits totals del màster

MARKETING EXPERIENCIAL	
Professor	Marco Táboas
Hores	10 hores
Continguts	• Experiències versus <i>commodities</i> • Experiències i fidelització del client • Co-creació de valor amb el client
Avaluació	Prova escrita que podrà ser un treball o un examen
Assistència	Obligatori el 80% dels crèdits totals del màster

MEETINGS, INCENTIVES, CONVENTIVONS & EVENTS(MICE)	
Professor	Borja Martínez i Alicia Moyà
Hores	16 hores
Continguts	• La fusió de venda i operativa. • Encaixar en els canals de distribució. • El valor de la venda anticipada. • Variables a considerar: - ADR - TrevPar - Anàlisi YOY
Avaluació	Prova escrita que podrà ser un treball o un examen
Assistència	Obligatori el 80% dels crèdits totals del màster

Per finalitzar el Màster, l'alumne haurà de realitzar un **Trabajo Fi de Màster**.