

Grand Master

Alta Dirección de Hoteles

G M A D H

A photograph of a man with a beard and mustache, wearing a dark suit and tie, looking out of a window with blinds. The image is partially obscured by a white diagonal overlay.

tech global
university



Grand Master Alta Dirección de Hoteles

- » Modalidad: online
- » Duración: 2 años
- » Titulación: TECH Global University
- » Acreditación: 120 ECTS
- » Horario: a tu ritmo
- » Exámenes: online

Acceso web: www.techtitute.com/escuela-de-negocios/grand-master/grand-master-alta-direccion-hoteles

Índice

01

Bienvenida

pág. 4

02

¿Por qué estudiar en TECH?

pág. 6

03

¿Por qué nuestro programa?

pág. 10

04

Objetivos

pág. 14

05

Competencias

pág. 22

06

Estructura y contenido

pág. 30

07

Metodología de estudio

pág. 56

08

Perfil de nuestros alumnos

pág. 66

09

Dirección del curso

pág. 70

10

Impacto para tu carrera

pág. 90

11

Beneficios para tu empresa

pág. 94

12

Titulación

pág. 98

01 Bienvenida

Los clientes cada vez son más exigentes al elegir los establecimientos en los que pasar sus estancias, ya sea por negocios o por vacaciones. De hecho, buscan lugares en los que disfrutar de una experiencia inolvidable y que supongan un plus de calidad en su visita. Por lo tanto, hay que contar con profesionales altamente cualificados, que entiendan la gestión hotelera global y estratégica. Por ello, TECH ha diseñado este exhaustivo programa 100% online, basado en la revolucionaria metodología *Relearning*, consistente en la reiteración de los conceptos fundamentales para asegurar una asimilación óptima de los contenidos. Además, el egresado tendrá la oportunidad de acceder a un conjunto exclusivo de 10 *Masterclasses* complementarias, impartidas por un reconocido docente de renombre internacional en Gestión Hotelera.



Grand Master en Alta Dirección de Hoteles
TECH Global University

“

¡Hazte experto en gestión hotelera con TECH! Accederás a 10 Masterclasses únicas y adicionales, diseñadas por un destacado especialista de gran fama internacional en Dirección de Hoteles”

02

¿Por qué estudiar en TECH?

TECH es la mayor escuela de negocio 100% online del mundo. Se trata de una Escuela de Negocios de élite, con un modelo de máxima exigencia académica. Un centro de alto rendimiento internacional y de entrenamiento intensivo en habilidades directivas.



“

La propuesta de valor de TECH está moviendo los cimientos de las escuelas de negocio tradicionales. Te ofrece la mejor especialización al mejor precio”

En TECH Global University



Innovación

La universidad ofrece un modelo de aprendizaje en línea que combina la última tecnología educativa con el máximo rigor pedagógico. Un método único con el mayor reconocimiento internacional que aportará las claves para que el alumno pueda desarrollarse en un mundo en constante cambio, donde la innovación debe ser la apuesta esencial de todo empresario.

“Caso de Éxito Microsoft Europa” por incorporar en los programas un novedoso sistema de multivídeo interactivo.



Máxima exigencia

El criterio de admisión de TECH no es económico. No se necesita realizar una gran inversión para estudiar en esta universidad. Eso sí, para titularse en TECH, se podrán a prueba los límites de inteligencia y capacidad del alumno. El listón académico de esta institución es muy alto...

95%

de los alumnos de TECH finaliza sus estudios con éxito



Networking

En TECH participan profesionales de todos los países del mundo, de tal manera que el alumno podrá crear una gran red de contactos útil para su futuro.

+100.000

directivos capacitados cada año

+200

nacionalidades distintas



Empowerment

El alumno crecerá de la mano de las mejores empresas y de profesionales de gran prestigio e influencia. TECH ha desarrollado alianzas estratégicas y una valiosa red de contactos con los principales actores económicos de los 7 continentes.

+500

acuerdos de colaboración con las mejores empresas



Talento

Este programa es una propuesta única para sacar a la luz el talento del estudiante en el ámbito empresarial. Una oportunidad con la que podrá dar a conocer sus inquietudes y su visión de negocio.

TECH ayuda al alumno a enseñar al mundo su talento al finalizar este programa.



Contexto Multicultural

Estudiando en TECH el alumno podrá disfrutar de una experiencia única. Estudiará en un contexto multicultural. En un programa con visión global, gracias al cual podrá conocer la forma de trabajar en diferentes lugares del mundo, recopilando la información más novedosa y que mejor se adapta a su idea de negocio.

Los alumnos de TECH provienen de más de 200 nacionalidades.



TECH busca la excelencia y, para ello, cuenta con una serie de características que hacen de esta una universidad única:



Análisis

En TECH se explora el lado crítico del alumno, su capacidad de cuestionarse las cosas, sus competencias en resolución de problemas y sus habilidades interpersonales.



Excelencia académica

En TECH se pone al alcance del alumno la mejor metodología de aprendizaje online. La universidad combina el método *Relearning* (metodología de aprendizaje de posgrado con mejor valoración internacional) con el Estudio de Caso. Tradición y vanguardia en un difícil equilibrio, y en el contexto del más exigente itinerario académico.



Economía de escala

TECH es la universidad online más grande del mundo. Tiene un portfolio de más de 10.000 posgrados universitarios. Y en la nueva economía, **volumen + tecnología = precio disruptivo**. De esta manera, se asegura de que estudiar no resulte tan costoso como en otra universidad.



Aprende con los mejores

El equipo docente de TECH explica en las aulas lo que le ha llevado al éxito en sus empresas, trabajando desde un contexto real, vivo y dinámico. Docentes que se implican al máximo para ofrecer una especialización de calidad que permita al alumno avanzar en su carrera y lograr destacar en el ámbito empresarial.

Profesores de 20 nacionalidades diferentes.



En TECH tendrás acceso a los análisis de casos más rigurosos y actualizados del panorama académico

03

¿Por qué nuestro programa?

Realizar el programa de TECH supone multiplicar las posibilidades de alcanzar el éxito profesional en el ámbito de la alta dirección empresarial.

Es todo un reto que implica esfuerzo y dedicación, pero que abre las puertas a un futuro prometedor. El alumno aprenderá de la mano del mejor equipo docente y con la metodología educativa más flexible y novedosa.



“

Contamos con el más prestigioso cuadro docente y el temario más completo del mercado, lo que nos permite ofrecerte una capacitación de alto nivel académico”

Este programa aportará multitud de ventajas laborales y personales, entre ellas las siguientes:

01

Dar un impulso definitivo a la carrera del alumno

Estudiando en TECH el alumno podrá tomar las riendas de su futuro y desarrollar todo su potencial. Con la realización de este programa adquirirá las competencias necesarias para lograr un cambio positivo en su carrera en poco tiempo.

El 70% de los participantes de esta especialización logra un cambio positivo en su carrera en menos de 2 años.

02

Desarrollar una visión estratégica y global de la empresa

TECH ofrece una profunda visión de dirección general para entender cómo afecta cada decisión a las distintas áreas funcionales de la empresa.

Nuestra visión global de la empresa mejorará tu visión estratégica.

03

Consolidar al alumno en la alta gestión empresarial

Estudiar en TECH supone abrir las puertas de hacia panorama profesional de gran envergadura para que el alumno se posicione como directivo de alto nivel, con una amplia visión del entorno internacional.

Trabajarás más de 100 casos reales de alta dirección.

04

Asumir nuevas responsabilidades

Durante el programa se muestran las últimas tendencias, avances y estrategias, para que el alumno pueda llevar a cabo su labor profesional en un entorno cambiante.

El 45% de los alumnos consigue ascender en su puesto de trabajo por promoción interna.

05

Acceso a una potente red de contactos

TECH interrelaciona a sus alumnos para maximizar las oportunidades. Estudiantes con las mismas inquietudes y ganas de crecer. Así, se podrán compartir socios, clientes o proveedores.

Encontrarás una red de contactos imprescindible para tu desarrollo profesional.

06

Desarrollar proyectos de empresa de una forma rigurosa

El alumno obtendrá una profunda visión estratégica que le ayudará a desarrollar su propio proyecto, teniendo en cuenta las diferentes áreas de la empresa.

El 20% de nuestros alumnos desarrolla su propia idea de negocio.

07

Mejorar soft skills y habilidades directivas

TECH ayuda al estudiante a aplicar y desarrollar los conocimientos adquiridos y mejorar en sus habilidades interpersonales para ser un líder que marque la diferencia.

Mejora tus habilidades de comunicación y liderazgo y da un impulso a tu profesión.

08

Formar parte de una comunidad exclusiva

El alumno formará parte de una comunidad de directivos de élite, grandes empresas, instituciones de renombre y profesores cualificados procedentes de las universidades más prestigiosas del mundo: la comunidad TECH Global University.

Te damos la oportunidad de especializarte con un equipo de profesores de reputación internacional.

04 Objetivos

Este programa ha sido diseñado con el objetivo claro de dotar a los profesionales con las habilidades estratégicas y la visión innovadora necesarias para triunfar en un entorno tan dinámico. A través de un enfoque integral, los directivos adquirirán conocimientos especializados en gestión hotelera, liderazgo efectivo, toma de decisiones estratégicas y desarrollo de servicios personalizados, todo para satisfacer las expectativas cambiantes de los huéspedes. Al completar esta titulación, los egresados estarán preparados, no solo para enfrentar los desafíos actuales, sino también para anticipar y capitalizar las tendencias futuras en los hoteles, consolidando su posición como líderes destacados en la industria.



“

Este Grand Master en Alta Dirección de Hoteles, 100% online, impulsará el desarrollo de tus habilidades directivas y tu comprensión profunda de las tendencias globales en Turismo”

**TECH hace suyos los objetivos de sus alumnos
Trabajan conjuntamente para conseguirlos**

El Grand Master en Alta Dirección de Hoteles capacitará al alumno para:

01

Definir las últimas tendencias en gestión empresarial, atendiendo al entorno globalizado que rige los criterios de la alta dirección

04

Fomentar la creación de estrategias corporativas que marquen el guion que debe seguir la empresa para ser más competitiva y lograr sus propios objetivos

02

Desarrollar las principales habilidades de liderazgo que deben definir a los profesionales en activo

03

Ahondar en los criterios de sostenibilidad marcados por los estándares internacionales a la hora de desarrollar un plan de negocio

05

Diferenciar las competencias esenciales para dirigir estratégicamente la actividad empresarial



06

Trabajar de una forma más efectiva, más ágil y más alineado con las nuevas tecnologías y herramientas actuales

08

Delimitar la mejor manera para gestionar los recursos humanos de la empresa, logrando un mayor rendimiento de los mismos

09

Adquirir las habilidades comunicativas necesarias en un líder empresarial para lograr que su mensaje sea escuchado y entendido entre los miembros de su comunidad

07

Diseñar estrategias y políticas innovadoras que mejoren la gestión y la eficiencia empresarial

10

Esclarecer el entorno económico en el que se desarrolla la empresa y desarrollar estrategias adecuadas para adelantarse a los cambios

11

Ser capaz de gestionar el plan económico y financiero de la empresa

14

Realizar la estrategia de Marketing que permita dar a conocer el producto a los clientes potenciales y generar una imagen adecuada de la empresa

12

Comprender las operaciones logísticas que son necesarias en el ámbito empresarial para desarrollar una gestión adecuada de las mismas

13

Aplicar las tecnologías de la información y la comunicación a las diferentes áreas de la empresa

15

Ser capaz de desarrollar todas las fases de una idea de negocio: Diseño, plan de viabilidad, ejecución, seguimiento



16

Establecer las pautas adecuadas para la adaptación de la empresa a la sociedad del cambio

18

Construir un plan de desarrollo y mejora de habilidades personales y directivas

19

Entender los conceptos básicos del turismo en relación con la historia, economía, cultura, sociedad y sostenibilidad

17

Proponer un modelo dinámico de empresa que apoye su crecimiento en los recursos intangibles

20

Conocer la evolución del Turismo en los distintos escenarios donde se desarrolla y en el contexto actual



21

Estudiar la estructura de los mercados turísticos y sus consecuencias generadas en la dimensión social, económica y medioambiental

22

Aprender los canales de distribución turística, los intermediarios y agentes que conforman la distribución turística

23

Conocer la dinámica evolución en los procesos de intermediación turística, en relación con las nuevas tecnologías

24

Analizar los impactos desde el punto de vista de los proveedores y del cliente en el uso de Internet como intermediario turístico

25

Aprender conocimientos sobre técnicas de dirección y gestión de empresas de hotelería y restauración



26

Comprender los elementos que forman parte de las operaciones y procesos de producción en el sector turístico

28

Conocer en profundidad los procesos productivos, en particular el uso turístico de los cruceros, aeropuertos, líneas aéreas y resorts deportivos

29

Conocer las funciones del responsable de organización de eventos, así como las implicaciones de la organización y producción de eventos

27

Comprender los procesos y procedimientos necesarios para gestionar la operativa de la oferta turística complementaria

30

Entender la importancia de la fidelización del cliente de productos turísticos y el Marketing de relaciones

05 Competencias

Este programa ofrecerá una inmersión profunda en la toma de decisiones estratégicas, la gestión eficiente de recursos y la comprensión aguda de las dinámicas del mercado hotelero global. Así, los empresarios serán capaces de liderar equipos de manera inspiradora, anticipar tendencias emergentes y diseñar experiencias excepcionales para los huéspedes. Además, el enfoque práctico y colaborativo de la titulación permitirá a los egresados desarrollar habilidades de resolución de problemas en tiempo real, asegurando su preparación para afrontar los desafíos dinámicos y las oportunidades únicas que presenta la industria hotelera.



“

Gracias a este Grand Master 100% online, aprenderás a gestionar de manera eficaz el capital humano de tu empresa, para lograr mayores beneficios para tu negocio”

01

Resolver conflictos empresariales y problemas entre los trabajadores

04

Llevar a cabo el control económico y financiero de la empresa

02

Aplicar las metodologías de gestión *Lean*

03

Realizar una correcta gestión de equipos que permitan mejorar la productividad y, por tanto, los beneficios de la empresa

05

Manejar herramientas y métodos para la manipulación y mejor utilización del dato, para la entrega de resultados comprensibles para el receptor final



06

Controlar los procesos logísticos, así como de compras y aprovisionamiento de la compañía

08

Implementar las claves para que la gestión del I+D+i tenga éxito en las organizaciones



09

Aplicar las estrategias más adecuadas para apostar por el comercio electrónico de los productos de la empresa

07

Profundizar en los nuevos modelos de negocios de los sistemas de información

10

Elaborar y liderar planes de Marketing

11

Desarrollar métricas de consecución de objetivos asociadas a una estrategia de Marketing Digital y analizarlas en cuadros de mandos digitales

12

Apostar por la innovación en todos los procesos y áreas de la empresa

13

Liderar los diferentes proyectos de la empresa, a partir de definir cuando priorizar y retrasar su desarrollo dentro de una organización

14

Apostar por el desarrollo sostenible de la compañía, evitando impactos medioambientales

15

Tomar decisiones sobre productos, distribución, comunicación e internacionalización



16

Realizar adecuadamente un análisis DAFO

18

Definir los objetivos estratégicos en la organización de eventos, en función de sus necesidades internas, las demandas externas, la naturaleza de la institución y su situación

19

Organizar y utilizar la información procedente de diferentes contextos para valorar los efectos del entorno jurídico en la gestión turística

17

Aplicar a las empresas turísticas el enfoque de la actual dirección estratégica, para llegar a la formulación e implantación de las estrategias más adecuadas a cada tipo de empresa turística

20

Analizar y estudiar los procedimientos necesarios para la creación de paquetes turísticos para la oferta complementaria y su comercialización



21

Explorar los diversos subsectores turísticos y su funcionamiento en los destinos mundiales

22

Analizar los modelos de innovación y la normalización en torno a los procesos creativos de la innovación





23

Manejar los pasos para la elaboración de un manual interno de organización de eventos y protocolo, así como su aplicación a la realidad de las empresas

24

Gestionar de manera adecuada un establecimiento hotelero o una empresa de restauración

06

Estructura y contenido

Este Grand Master en Alta Dirección de Hoteles se presenta como un programa diseñado a la medida del empresario. Impartido en formato 100% online, se podrá elegir el momento y lugar que mejor se adapten a su disponibilidad, horarios e intereses. En definitiva, se trata de una titulación que se desarrolla a lo largo de 24 meses y que pretende ser una experiencia única y estimulante, sentando las bases para el éxito de los egresados como responsables de la Dirección Hotelera y Turística.



“

Gracias a nuestro plan de estudios, podrás realizar un aprendizaje completo en un área muy demandada en la actualidad”

Plan de estudios

El Grand Master en Alta Dirección de Hoteles de TECH se presenta como un programa intensivo que preparará a los estudiantes para afrontar retos y decisiones empresariales, tanto a nivel nacional como internacional. Así, su contenido está pensado para favorecer el desarrollo de las competencias directivas, permitiendo la toma de decisiones con un mayor rigor en entornos inciertos.

A lo largo de este estudio, se analizarán multitud de casos prácticos mediante el trabajo individual y en equipo. Por lo tanto, será una auténtica inmersión en situaciones reales de negocio.

Este Grand Master en Alta Dirección de Hoteles tratará en profundidad las principales áreas de la empresa, y está diseñado para que los directivos entiendan la dirección hotelera y turística desde una perspectiva estratégica, internacional e innovadora.

Un plan pensado para los directivos, enfocado a su mejora profesional y que los preparará para alcanzar la excelencia en el ámbito de la dirección y la gestión empresarial. Un programa que entiende sus necesidades y las de sus empresas, mediante un contenido innovador basado en las últimas tendencias, y apoyados por la mejor metodología educativa y un claustro excepcional, otorgándoles competencias para resolver situaciones críticas de forma creativa y eficiente.

Este programa se desarrolla a lo largo de 24 meses y se divide en 20 módulos:

Módulo 1	Liderazgo, Ética y Responsabilidad Social de las Empresas
Módulo 2	Dirección estratégica y <i>Management</i> Directivo
Módulo 3	Dirección de personas y gestión del talento
Módulo 4	Dirección económico-financiera
Módulo 5	Dirección de operaciones y logística
Módulo 6	Dirección de sistemas de información
Módulo 7	Gestión Comercial, Marketing Estratégico y Comunicación Corporativa
Módulo 8	Investigación de mercados, publicidad y dirección comercial
Módulo 9	Innovación y Dirección de Proyectos
Módulo 10	<i>Management</i> Directivo

Módulo 11 Estructura de mercados turísticos

Módulo 12 Canales de distribución turística

Módulo 13 Dirección hotelera y restauración

Módulo 14 Gestión de la calidad e innovación en Turismo

Módulo 15 Dirección de operaciones turísticas

Módulo 16 Derecho y legislación turística

Módulo 17 Organización de congresos, eventos y protocolo

Módulo 18 Organización y gestión de empresas

Módulo 19 Dirección comercial y Marketing

Módulo 20 Fundamentos de contabilidad

¿Dónde, cuándo y cómo se imparte?

TECH ofrece la posibilidad de desarrollar este Grand Master en Alta Dirección de Hoteles de manera totalmente online. Durante los 24 meses que dura la especialización, el alumno podrá acceder a todos los contenidos de este programa en cualquier momento, lo que le permitirá autogestionar su tiempo de estudio.

Una experiencia educativa única, clave y decisiva para impulsar tu desarrollo profesional y dar el salto definitivo.

Módulo 1. Liderazgo, Ética y Responsabilidad Social de las Empresas

1.1. Globalización y Gobernanza

- 1.1.1. Gobernanza y Gobierno Corporativo
- 1.1.2. Fundamentos del Gobierno Corporativo en las empresas
- 1.1.3. El Rol del Consejo de Administración en el marco del Gobierno Corporativo

1.2. Liderazgo

- 1.2.1. Liderazgo. Una aproximación conceptual
- 1.2.2. Liderazgo en las empresas
- 1.2.3. La importancia del líder en la dirección de empresas

1.3. Cross Cultural Management

- 1.3.1. Concepto de *Cross Cultural Management*
- 1.3.2. Aportaciones al Conocimiento de Culturas Nacionales
- 1.3.3. Gestión de la Diversidad

1.4. Desarrollo directivo y liderazgo

- 1.4.1. Concepto de Desarrollo Directivo
- 1.4.2. Concepto de Liderazgo
- 1.4.3. Teorías del Liderazgo
- 1.4.4. Estilos de Liderazgo
- 1.4.5. La inteligencia en el Liderazgo
- 1.4.6. Los desafíos del líder en la actualidad

1.5. Ética empresarial

- 1.5.1. Ética y Moral
- 1.5.2. Ética Empresarial
- 1.5.3. Liderazgo y ética en las empresas

1.6. Sostenibilidad

- 1.6.1. Sostenibilidad y desarrollo sostenible
- 1.6.2. Agenda 2030
- 1.6.3. Las empresas sostenibles

1.7. Responsabilidad Social de la Empresa

- 1.7.1. Dimensión internacional de la Responsabilidad Social de las Empresas
- 1.7.2. Implementación de la Responsabilidad Social de la Empresa
- 1.7.3. Impacto y medición de la Responsabilidad Social de la Empresa

1.8. Sistemas y herramientas de Gestión responsable

- 1.8.1. RSC: La responsabilidad social corporativa
- 1.8.2. Aspectos esenciales para implantar una estrategia de gestión responsable
- 1.8.3. Pasos para la implantación de un sistema de gestión de responsabilidad social corporativa
- 1.8.4. Herramientas y estándares de la RSC

1.9. Multinacionales y derechos humanos

- 1.9.1. Globalización, empresas multinacionales y derechos humanos
- 1.9.2. Empresas multinacionales frente al derecho internacional
- 1.9.3. Instrumentos jurídicos para multinacionales en materia de derechos humanos

1.10. Entorno legal y Corporate Governance

- 1.10.1. Normas internacionales de importación y exportación
- 1.10.2. Propiedad intelectual e industrial
- 1.10.3. Derecho Internacional del Trabajo

Módulo 2. Dirección estratégica y Management Directivo

<p>2.1. Análisis y diseño organizacional</p> <p>2.1.1. Marco Conceptual 2.1.2. Factores clave en el diseño organizacional 2.1.3. Modelos básicos de organizaciones 2.1.4. Diseño organizacional: tipologías</p>	<p>2.2. Estrategia Corporativa</p> <p>2.2.1. Estrategia corporativa competitiva 2.2.2. Estrategias de Crecimiento: tipologías 2.2.3. Marco conceptual</p>	<p>2.3. Planificación y Formulación Estratégica</p> <p>2.3.1. Marco Conceptual 2.3.2. Elementos de la Planificación Estratégica 2.3.3. Formulación Estratégica: Proceso de la Planificación Estratégica</p>	<p>2.4. Pensamiento estratégico</p> <p>2.4.1. La empresa como un sistema 2.4.2. Concepto de organización</p>
<p>2.5. Diagnóstico Financiero</p> <p>2.5.1. Concepto de Diagnóstico Financiero 2.5.2. Etapas del Diagnóstico Financiero 2.5.3. Métodos de Evaluación para el Diagnóstico Financiero</p>	<p>2.6. Planificación y Estrategia</p> <p>2.6.1. El Plan de una Estrategia 2.6.2. Posicionamiento Estratégico 2.6.3. La Estrategia en la Empresa</p>	<p>2.7. Modelos y Patrones Estratégicos</p> <p>2.7.1. Marco Conceptual 2.7.2. Modelos Estratégicos 2.7.3. Patrones Estratégicos: Las Cinco P's de la Estrategia</p>	<p>2.8. Estrategia Competitiva</p> <p>2.8.1. La Ventaja Competitiva 2.8.2. Elección de una Estrategia Competitiva 2.8.3. Estrategias según el Modelo del Reloj Estratégico 2.8.4. Tipos de Estrategias según el ciclo de vida del sector industrial</p>
<p>2.9. Dirección Estratégica</p> <p>2.9.1. El concepto de Estrategia 2.9.2. El proceso de dirección estratégica 2.9.3. Enfoques de la dirección estratégica</p>	<p>2.10. Implementación de la Estrategia</p> <p>2.10.1. Sistemas de Indicadores y Enfoque por Procesos 2.10.2. Mapa Estratégico 2.10.3. Alineamiento Estratégico</p>	<p>2.11. Management Directivo</p> <p>2.11.1. Marco conceptual del Management Directivo 2.11.2. Management Directivo. El Rol del Consejo de Administración y herramientas de gestión corporativas</p>	<p>2.12. Comunicación Estratégica</p> <p>2.12.1 Comunicación interpersonal 2.12.2 Habilidades comunicativas e influencia 2.12.3 La comunicación interna 2.12.4 Barreras para la comunicación empresarial</p>

Módulo 3. Dirección de personas y gestión del talento

3.1. Comportamiento Organizacional

- 3.1.1. Comportamiento Organizacional. Marco Conceptual
- 3.1.2. Principales factores del comportamiento organizacional

3.2. Las personas en las organizaciones

- 3.2.1. Calidad de vida laboral y bienestar psicológico
- 3.2.2. Equipos de trabajo y la dirección de reuniones
- 3.2.3. Coaching y gestión de equipos
- 3.2.4. Gestión de la igualdad y diversidad

3.3. Dirección Estratégica de personas

- 3.3.1. Dirección Estratégica y recursos humanos
- 3.3.2. Dirección estratégica de personas

3.4. Evolución de los Recursos. Una visión integrada

- 3.4.1. La importancia de RR.HH
- 3.4.2. Un nuevo entorno para la gestión y dirección de personas
- 3.4.3. Dirección estratégica de RR.HH

3.5. Selección, dinámicas de grupo y reclutamiento de RRHH

- 3.5.1. Aproximación al reclutamiento y la selección
- 3.5.2. El reclutamiento
- 3.5.3. El proceso de selección

3.6. Gestión de recursos humanos por competencias

- 3.6.1. Análisis del potencial
- 3.6.2. Política de retribución
- 3.6.3. Planes de carrera/sucesión

3.7. Evaluación del rendimiento y gestión del desempeño

- 3.7.1. La gestión del rendimiento
- 3.7.2. Gestión del desempeño: objetivos y proceso

3.8. Gestión de la formación

- 3.8.1. Las teorías del aprendizaje
- 3.8.2. Detección y retención del talento
- 3.8.3. Gamificación y la gestión del talento
- 3.8.4. La formación y la obsolescencia profesional

3.9. Gestión del talento

- 3.9.1. Claves para la gestión positiva
- 3.9.2. Origen conceptual del talento y su implicación en la empresa
- 3.9.3. Mapa del talento en la organización
- 3.9.4. Coste y valor añadido

3.10. Innovación en gestión del talento y las personas

- 3.10.1. Modelos de gestión el talento estratégico
- 3.10.2. Identificación, formación y desarrollo del talento
- 3.10.3. Fidelización y retención
- 3.10.4. Proactividad e innovación

3.11. Motivación

- 3.11.1. La naturaleza de la motivación
- 3.11.2. La teoría de las expectativas
- 3.11.3. Teorías de las necesidades
- 3.11.4. Motivación y compensación económica

3.12. Employer Branding

- 3.12.1. *Employer branding* en RR.HH
- 3.12.2. *Personal Branding* para profesionales de RR.HH

3.13. Desarrollo de equipos de alto desempeño

- 3.13.1. Los equipos de alto desempeño: los equipos autogestionados
- 3.13.2. Metodologías de gestión de equipos autogestionados de alto desempeño

3.14. Desarrollo competencial directivo

- 3.14.1. ¿Qué son las competencias directivas?
- 3.14.2. Elementos de las competencias
- 3.14.3. Conocimiento
- 3.14.4. Habilidades de dirección
- 3.14.5. Actitudes y valores en los directivos
- 3.14.6. Habilidades directivas

3.15. Gestión del tiempo

- 3.15.1. Beneficios
- 3.15.2. ¿Cuáles pueden ser las causas de una mala gestión del tiempo?
- 3.15.3. Tiempo
- 3.15.4. Las ilusiones del tiempo
- 3.15.5. Atención y memoria
- 3.15.6. Estado mental
- 3.15.7. Gestión del tiempo
- 3.15.8. Proactividad
- 3.15.9. Tener claro el objetivo
- 3.15.10. Orden
- 3.15.11. Planificación

3.16. Gestión del cambio

- 3.16.1. Gestión del cambio
- 3.16.2. Tipo de procesos de gestión del cambio
- 3.16.3. Etapas o fases en la gestión del cambio

3.17. Negociación y gestión de conflictos

- 3.17.1. Negociación
- 3.17.2. Gestión de Conflictos
- 3.17.3. Gestión de Crisis

3.18. Comunicación directiva

- 3.18.1. Comunicación interna y externa en el ámbito empresarial
- 3.18.2. Departamentos de Comunicación
- 3.18.3. El responsable de comunicación de la empresa. El perfil del Dircom

3.19. Gestión de Recursos Humano y equipos PRL

- 3.19.1. Gestión de recursos humanos y equipos
- 3.19.2. Prevención de riesgos laborales

3.20. Productividad, atracción, retención y activación del talento

- 3.20.1. La productividad
- 3.20.2. Palancas de atracción y retención de talento

3.21. Compensación monetaria vs. No monetaria

- 3.21.1. Compensación monetaria vs. no monetaria
- 3.21.2. Modelos de bandas salariales
- 3.21.3. Modelos de compensación no monetaria
- 3.21.4. Modelo de trabajo
- 3.21.5. Comunidad corporativa
- 3.21.6. Imagen de la empresa
- 3.21.7. Salario emocional

3.22. Innovación en gestión del talento y las personas II

- 3.22.1. Innovación en las Organizaciones
- 3.22.2. Nuevos retos del departamento de Recursos Humanos
- 3.22.3. Gestión de la Innovación
- 3.22.4. Herramientas para la Innovación

3.23. Gestión del conocimiento y del talento

- 3.23.1. Gestión del conocimiento y del talento
- 3.23.2. Implementación de la gestión del conocimiento

3.24. Transformación de los recursos humanos en la era digital

- 3.24.1. El contexto socioeconómico
- 3.24.2. Nuevas formas de organización empresarial
- 3.24.3. Nuevas metodologías

Módulo 4. Dirección económico-financiera

4.1. Entorno Económico

- 4.1.1. Entorno macroeconómico y el sistema financiero nacional
- 4.1.2. Instituciones financieras
- 4.1.3. Mercados financieros
- 4.1.4. Activos financieros
- 4.1.5. Otros entes del sector financiero

4.2. La financiación de la empresa

- 4.2.1. Fuentes de financiación
- 4.2.2. Tipos de costes de financiación

4.3. Contabilidad Directiva

- 4.3.1. Conceptos básicos
- 4.3.2. El Activo de la empresa
- 4.3.3. El Pasivo de la empresa
- 4.3.4. El Patrimonio Neto de la empresa
- 4.3.5. La Cuenta de Resultados

4.4. De la contabilidad general a la contabilidad de costes

- 4.4.1. Elementos del cálculo de costes
- 4.4.2. El gasto en contabilidad general y en contabilidad de costes
- 4.4.3. Clasificación de los costes

4.5. Sistemas de información y Business Intelligence

- 4.5.1. Fundamentos y clasificación
- 4.5.2. Fases y métodos de reparto de costes
- 4.5.3. Elección de centro de costes y efecto

4.6. Presupuesto y Control de Gestión

- 4.6.1. El modelo presupuestario
- 4.6.2. El Presupuesto de Capital
- 4.6.3. La Presupuesto de Explotación
- 4.6.5. El Presupuesto de Tesorería
- 4.6.6. Seguimiento del Presupuesto

4.7. Gestión de tesorería

- 4.7.1. Fondo de Maniobra Contable y Fondo de Maniobra Necesario
- 4.7.2. Cálculo de Necesidades Operativas de Fondos
- 4.7.3. *Credit management*

4.8. Responsabilidad fiscal de las empresas

- 4.8.1. Conceptos tributarios básicos
- 4.8.2. El impuesto de sociedades
- 4.8.3. El impuesto sobre el valor añadido
- 4.8.4. Otros impuestos relacionados con la actividad mercantil
- 4.8.5. La empresa como facilitador de la labor del Estado

4.9. Sistemas de control de las empresas

- 4.9.1. Análisis de los estados financieros
- 4.9.2. El Balance de la empresa
- 4.9.3. La Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- 4.9.4. El Estado de Flujos de Efectivo
- 4.9.5. Análisis de Ratios

4.10. Dirección Financiera

- 4.10.1. Las decisiones financieras de la empresa
- 4.10.2. El departamento financiero
- 4.10.3. Excedentes de tesorería
- 4.10.4. Riesgos asociados a la dirección financiera
- 4.10.5. Gestión de riesgos de la dirección financiera

4.11. Planificación Financiera

- 4.11.1. Definición de la planificación financiera
- 4.11.2. Acciones a efectuar en la planificación financiera
- 4.11.3. Creación y establecimiento de la estrategia empresarial
- 4.11.4. El cuadro *Cash Flow*
- 4.11.5. El cuadro de circulante

4.12. Estrategia Financiera Corporativa

- 4.12.1. Estrategia corporativa y fuentes de financiación
- 4.12.2. Productos financieros de financiación empresarial

4.13. Contexto Macroeconómico

- 4.13.1. Contexto macroeconómico
- 4.13.2. Indicadores económicos relevantes
- 4.13.3. Mecanismos para el control de magnitudes macroeconómicas
- 4.13.4. Los ciclos económicos

4.14. Financiación Estratégica

- 4.14.1. La autofinanciación
- 4.14.2. Ampliación de fondos propios
- 4.14.3. Recursos Híbridos
- 4.14.4. Financiación a través de intermediarios

4.15. Mercados monetarios y de capitales

- 4.15.1. El Mercado Monetario
- 4.15.2. El Mercado de Renta Fija
- 4.15.3. El Mercado de Renta Variable
- 4.15.4. El Mercado de Divisas
- 4.15.5. El Mercado de Derivados

4.16. Análisis y planificación financiera

- 4.16.1. Análisis del Balance de Situación
- 4.16.2. Análisis de la Cuenta de Resultados
- 4.16.3. Análisis de la Rentabilidad

4.17. Análisis y resolución de casos/problemas

- 4.17.1. Información financiera de Industria de Diseño y Textil, S.A. (INDITEX)

Módulo 5. Dirección de operaciones y logística

5.1. Dirección y Gestión de Operaciones

- 5.1.1. La función de las operaciones
- 5.1.2. El impacto de las operaciones en la gestión de las empresas
- 5.1.3. Introducción a la estrategia de Operaciones
- 5.1.4. La dirección de Operaciones

5.2. Organización industrial y logística

- 5.2.1. Departamento de Organización Industrial
- 5.2.2. Departamento de Logística

5.3. Estructura y tipos de producción (MTS, MTO, ATO, ETO, etc)

- 5.3.1. Sistema de producción
- 5.3.2. Estrategia de producción
- 5.3.3. Sistema de gestión de inventario
- 5.3.4. Indicadores de producción

5.4. Estructura y tipos de aprovisionamiento

- 5.4.1. Función del aprovisionamiento
- 5.4.2. Gestión de aprovisionamiento
- 5.4.3. Tipos de compras
- 5.4.4. Gestión de compras de una empresa de forma eficiente
- 5.4.5. Etapas del proceso de decisión de la compra

5.5. Control económico de compras

- 5.5.1. Influencia económica de las compras
- 5.5.2. Centro de costes
- 5.5.3. Presupuestación
- 5.5.4. Presupuestación vs gasto real
- 5.5.5. Herramientas de control presupuestario

5.6. Control de las operaciones de almacén

- 5.6.1. Control de inventario
- 5.6.2. Sistema de ubicación
- 5.6.3. Técnicas de gestión de stock
- 5.6.4. Sistema de almacenamiento

5.7. Gestión estratégica de compras

- 5.7.1. Estrategia empresarial
- 5.7.2. Planeación estratégica
- 5.7.3. Estrategia de compras

5.8. Tipologías de la Cadena de Suministro (SCM)

- 5.8.1. Cadena de suministro
- 5.8.2. Beneficios de la gestión de la cadena suministro
- 5.8.3. Gestión logística en la cadena de suministro

<p>5.9. Supply Chain management</p> <ul style="list-style-type: none"> 5.9.1. Concepto de Gestión de la Cadena de Suministro (SCM) 5.9.2. Costes y eficiencia de la cadena de operación 5.9.3. Patrones de Demanda 5.9.4. La estrategia de operaciones y el cambio 	<p>5.10. Interacciones de la SCM con todas las áreas</p> <ul style="list-style-type: none"> 5.10.1. Interacción de la cadena de suministro 5.10.2. Interacción de la cadena de suministro. Integración por partes 5.10.3. Problemas de integración de la cadena de suministro 5.10.4. Cadena de suministro 4.0 	<p>5.11. Costes de la logística</p> <ul style="list-style-type: none"> 5.11.1. Costes logísticos 5.11.2. Problemas de los costes logísticos 5.11.3. Optimización de costes logísticos 	<p>5.12. Rentabilidad y eficiencia de las cadenas logísticas: KPIS</p> <ul style="list-style-type: none"> 5.12.1. Cadena logística 5.12.2. Rentabilidad y eficiencia de la cadena logística 5.12.3. Indicadores de rentabilidad y eficiencia de la cadena logística
<p>5.13. Gestión de procesos</p> <ul style="list-style-type: none"> 5.13.1. La gestión de procesos 5.13.2. Enfoque basado en procesos: mapa de procesos 5.13.3. Mejoras en la gestión de procesos 	<p>5.14. Distribución y logística de transportes</p> <ul style="list-style-type: none"> 5.14.1. Distribución en la cadena de suministro 5.14.2. Logística de Transportes 5.14.3. Sistemas de Información Geográfica como soporte a la Logística 	<p>5.15. Logística y clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> 5.15.1. Análisis de Demanda 5.15.2. Previsión de Demanda y Ventas 5.15.3. Planificación de Ventas y Operaciones 5.15.4. Planeamiento participativo, pronóstico y reabastecimiento (CPFR) 	<p>5.16. Logística internacional</p> <ul style="list-style-type: none"> 5.16.1. Procesos de exportación e importación 5.16.2. Aduanas 5.16.3. Formas y Medios de Pago Internacionales 5.16.4. Plataformas logísticas a nivel internacional
<p>5.17. Outsourcing de operaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> 5.17.1. Gestión de operaciones y <i>Outsourcing</i> 5.17.2. Implantación del outsourcing en entornos logísticos 	<p>5.18. Competitividad en operaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> 5.18.1. Gestión de Operaciones 5.18.2. Competitividad operacional 5.18.3. Estrategia de Operaciones y ventajas competitivas 	<p>5.19. Gestión de la calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> 5.19.1. Cliente interno y cliente externo 5.19.2. Los costes de calidad 5.19.3. La mejora continua y la filosofía de <i>Deming</i> 	

Módulo 6. Dirección de sistemas de información

6.1. Entornos tecnológicos

- 6.1.1. Tecnología y globalización
- 6.1.2. Entorno económico y tecnología
- 6.1.3. Entorno tecnológico y su impacto en las empresas

6.2. Sistemas y tecnologías de la información en la empresa

- 6.2.1. Evolución del modelo de IT
- 6.2.2. Organización y departamento IT
- 6.2.3. Tecnologías de la información y entorno económico

6.3. Estrategia corporativa y estrategia tecnológica

- 6.3.1. Creación de valor para clientes y accionistas
- 6.3.2. Decisiones estratégicas de SI/TI
- 6.3.3. Estrategia corporativa vs. estrategia tecnológica y digital

6.4. Dirección de Sistemas de Información

- 6.4.1. Gobierno Corporativo de la tecnología y los sistemas de información
- 6.4.2. Dirección de los sistemas de información en las empresas
- 6.4.3. Directivos expertos en sistemas de información: roles y funciones

6.5. Planificación estratégica de Sistemas de Información

- 6.5.1. Sistemas de información y estrategia corporativa
- 6.5.2. Planificación estratégica de los sistemas de información
- 6.5.3. Fases de la planificación estratégica de los sistemas de información

6.6. Sistemas de información para la toma de decisiones

- 6.6.1. *Business intelligence*
- 6.6.2. *Data Warehouse*
- 6.6.3. BSC o Cuadro de mando Integral

6.7. Explorando la información

- 6.7.1. SQL: bases de datos relacionales. Conceptos básicos
- 6.7.2. Redes y comunicaciones
- 6.7.3. Sistema operacional: modelos de datos normalizados
- 6.7.4. Sistema estratégico: OLAP, modelo multidimensional y *dashboards* gráfico
- 6.7.5. Análisis estratégico de BBDD y composición de informes

6.8. *Business Intelligence* empresarial

- 6.8.1. El mundo del dato
- 6.8.2. Conceptos relevantes
- 6.8.3. Principales características
- 6.8.4. Soluciones en el mercado actual
- 6.8.5. Arquitectura global de una solución BI
- 6.8.6. Ciberseguridad en BI y Data Science

6.9. Nuevo concepto empresarial

- 6.9.1. ¿Por qué BI?
- 6.9.2. Obtención de la información
- 6.9.3. BI en los distintos departamentos de la empresa
- 6.9.4. Razones para invertir en BI

6.10. Herramientas y soluciones BI

- 6.10.1. ¿Cómo elegir la mejor herramienta?
- 6.10.2. Microsoft Power BI, MicroStrategy y Tableau
- 6.10.3. SAP BI, SAS BI y Qlikview
- 6.10.4. Prometeus

6.11. Planificación y dirección Proyecto BI

- 6.11.1. Primeros pasos para definir un proyecto de BI
- 6.11.2. Solución BI para la empresa
- 6.11.3. Toma de requisitos y objetivos

6.12. Aplicaciones de gestión corporativa

- 6.12.1. Sistemas de información y gestión corporativa
- 6.12.2. Aplicaciones para la gestión corporativa
- 6.12.3. Sistemas *Enterprise Resource Planning* o ERP

6.13. Transformación Digital

- 6.13.1. Marco conceptual de la transformación digital
- 6.13.2. Transformación digital; elementos clave, beneficios e inconvenientes
- 6.13.3. Transformación digital en las empresas

6.14. Tecnologías y tendencias

- 6.14.1. Principales tendencias en el ámbito de la tecnología que están cambiando los modelos de negocio
- 6.14.2. Análisis de las principales tecnologías emergentes

6.15. *Outsourcing* de TI

- 6.15.1. Marco conceptual del *outsourcing*
- 6.15.2. *Outsourcing* de TI y su impacto en los negocios
- 6.15.3. Claves para implementar proyectos corporativos de *outsourcing* de TI

Módulo 7. Gestión Comercial, Marketing Estratégico y Comunicación Corporativa**7.1. Dirección comercial**

- 7.1.1. Marco conceptual de la dirección comercial
- 7.1.2. Estrategia y planificación comercial
- 7.1.3. El rol de los directores comerciales

7.2. Marketing

- 7.2.1. Concepto de Marketing
- 7.2.2. Elementos básicos del marketing
- 7.2.3. Actividades de marketing de la empresa

7.3. Gestión Estratégica del Marketing

- 7.3.1. Concepto de Marketing estratégico
- 7.3.2. Concepto de planificación estratégica de marketing
- 7.3.3. Etapas del proceso de planificación estratégica de marketing

7.4. Marketing digital y comercio electrónico

- 7.4.1. Objetivos del Marketing digital y comercio electrónico
- 7.4.2. Marketing Digital y medios que emplea Comercio electrónico. Contexto general
- 7.4.3. Categorías del comercio electrónico
- 7.4.4. Ventajas y desventajas del *Ecommerce* frente al comercio tradicional

7.5. *Managing digital business*

- 7.5.1. Estrategia competitiva ante la creciente digitalización de los medios
- 7.5.2. Diseño y creación de un plan de Marketing Digital
- 7.5.3. Análisis del ROI en un plan de Marketing Digital

7.6. Marketing digital para reforzar la marca

- 7.6.1. Estrategias online para mejorar la reputación de tu marca
- 7.6.2. *Branded Content & Storytelling*

7.7. Estrategia de Marketing Digital

- 7.7.1. Definir la estrategia del Marketing Digital
- 7.7.2. Herramientas de la estrategia de Marketing Digital

7.8. Marketing digital para captar y fidelizar clientes

- 7.8.1. Estrategias de fidelización y vinculación a través de Internet
- 7.8.2. *Visitor Relationship Management*
- 7.8.3. Hipersegmentación

7.9. Gestión de campañas digitales

- 7.9.1. ¿Qué es una campaña de publicidad digital?
- 7.9.2. Pasos para lanzar una campaña de marketing online
- 7.9.3. Errores de las campañas de publicidad digital

7.10. Plan de marketing online

- 7.10.1. ¿Qué es un plan de Marketing Online?
- 7.10.2. Pasos para crear un plan de Marketing Online
- 7.10.3. Ventajas de disponer un plan de Marketing Online

7.11. *Blended marketing*

- 7.11.1. ¿Qué es el *Blended Marketing*?
- 7.11.2. Diferencias entre Marketing Online y Offline
- 7.11.3. Aspectos a tener en cuenta en la estrategia de *Blended Marketing*
- 7.11.4. Características de una estrategia de *Blended Marketing*
- 7.11.5. Recomendaciones en *Blended Marketing*
- 7.11.6. Beneficios del *Blended Marketing*

7.12. Estrategia de ventas

- 7.12.1. Estrategia de ventas
- 7.12.2. Métodos de ventas

7.13. Comunicación Corporativa

- 7.13.1. Concepto
- 7.13.2. Importancia de la comunicación en la organización
- 7.13.3. Tipo de la comunicación en la organización
- 7.13.4. Funciones de la comunicación en la organización
- 7.13.5. Elementos de la comunicación
- 7.13.6. Problemas de la comunicación
- 7.13.7. Escenarios de la comunicación

7.14. Estrategia de Comunicación Corporativa

- 7.14.1. Programas de motivación, acción social, participación y entrenamiento con RRHH
- 7.14.2. Instrumentos y soportes de comunicación interna
- 7.14.3. El plan de comunicación interna

7.15. Comunicación y reputación digital

- 7.15.1. Reputación online
- 7.15.2. ¿Cómo medir la reputación digital?
- 7.15.3. Herramientas de reputación online
- 7.15.4. Informe de reputación online
- 7.15.5. Branding online

Módulo 8. Investigación de mercados, publicidad y dirección comercial

8.1. Investigación de Mercados

- 8.1.1. Investigación de mercados: origen histórico
- 8.1.2. Análisis y evolución del marco conceptual de la investigación de mercados
- 8.1.3. Elementos claves y aportación de valor de la investigación de mercados

8.2. Métodos y técnicas de investigación cuantitativas

- 8.2.1. Tamaño muestral
- 8.2.2. Muestreo
- 8.2.3. Tipos de Técnicas Cuantitativas

8.3. Métodos y técnicas de investigación cualitativas

- 8.3.1. Tipos de Investigación Cualitativa
- 8.3.2. Técnicas de Investigación Cualitativa

8.4. Segmentación de mercados

- 8.4.1. Concepto de segmentación de mercados
- 8.4.2. Utilidad y requisitos de la segmentación
- 8.4.3. Segmentación de mercados de consumo
- 8.4.4. Segmentación de mercados industriales
- 8.4.5. Estrategias de segmentación
- 8.4.6. La segmentación con base a criterios del marketing-mix
- 8.4.7. Metodología de segmentación del mercado

8.5. Gestión de proyectos de investigación

- 8.5.1. La Investigación de Mercados como un proceso
- 8.5.2. Etapas de Planificación en la Investigación de Mercados
- 8.5.3. Etapas de Ejecución en la Investigación de Mercados
- 8.5.4. Gestión de un Proyecto de Investigación

8.6. La investigación de mercados internacionales

- 8.6.1. Investigación de Mercados Internacionales
- 8.6.2. Proceso de la Investigación de Mercados Internacionales
- 8.6.3. La importancia de las fuentes secundarias en las Investigaciones de Mercado Internacionales

8.7. Los estudios de viabilidad

- 8.7.1. Concepto y utilidad
- 8.7.2. Esquema de un estudio de viabilidad
- 8.7.3. Desarrollo de un estudio de viabilidad

8.8. Publicidad

- 8.8.1. Antecedentes históricos de la Publicidad
- 8.8.2. Marco conceptual de la Publicidad; principios, concepto de briefing y posicionamiento
- 8.8.3. Agencias de publicidad, agencias de medios y profesionales de la publicidad
- 8.8.4. Importancia de la publicidad en los negocios
- 8.8.5. Tendencias y retos de la publicidad

8.9. Desarrollo del plan de Marketing

- 8.9.1. Concepto del Plan de Marketing
- 8.9.2. Análisis y Diagnóstico de la Situación
- 8.9.3. Decisiones Estratégicas de Marketing
- 8.9.4. Decisiones Operativas de Marketing

8.10. Estrategias de promoción y Merchandising

- 8.10.1. Comunicación de Marketing Integrada
- 8.10.2. Plan de Comunicación Publicitaria
- 8.10.3. El Merchandising como técnica de Comunicación

8.11. Planificación de medios

- 8.11.1. Origen y evolución de la planificación de medios
- 8.11.2. Medios de comunicación
- 8.11.3. Plan de medios

8.12. Fundamentos de la dirección comercial

- 8.12.1. La función de la Dirección Comercial
- 8.12.2. Sistemas de análisis de la situación competitiva comercial empresa/mercado
- 8.12.3. Sistemas de planificación comercial de la empresa
- 8.12.4. Principales estrategias competitivas

8.13. Negociación comercial

- 8.13.1. Negociación comercial
- 8.13.2. Las cuestiones psicológicas de la negociación
- 8.13.3. Principales métodos de negociación
- 8.13.4. El proceso negociador

8.14. Toma de decisiones en gestión comercial

- 8.14.1. Estrategia comercial y estrategia competitiva
- 8.14.2. Modelos de toma de decisiones
- 8.14.3. Analíticas y herramientas para la toma de decisiones
- 8.14.4. Comportamiento humano en la toma de decisiones

8.15. Dirección y gestión de la red de ventas

- 8.15.1. Sales Management. Dirección de ventas
- 8.15.2. Redes al servicio de la actividad comercial
- 8.15.3. Políticas de selección y formación de vendedores
- 8.15.4. Sistemas de remuneración de las redes comercial propias y externas
- 8.15.5. Gestión del proceso comercial. Control y asistencia a la labor de los comerciales basándose en la información

8.16. Implementación de la función comercial

- 8.16.1. Contratación de comerciales propios y agentes comerciales
- 8.16.2. Control de la actividad comercial
- 8.16.3. El código deontológico del personal comercial
- 8.16.4. Cumplimiento normativo
- 8.16.5. Normas comerciales de conducta generalmente aceptadas

8.17. Gestión de cuentas clave

- 8.17.1. Concepto de la Gestión de Cuentas Clave
- 8.17.2. El *Key Account Manager*
- 8.17.3. Estrategia de la Gestión de Cuentas Clave

8.18. Gestión financiera y presupuestaria

- 8.18.1. El umbral de rentabilidad
- 8.18.2. El presupuesto de ventas. Control de gestión y del plan anual de ventas
- 8.18.3. Impacto financiero de las decisiones estratégicas comerciales
- 8.18.4. Gestión del ciclo, rotaciones, rentabilidad y liquidez
- 8.18.5. Cuenta de resultados

Módulo 9. Innovación y Dirección de Proyectos

9.1. Innovación

- 9.1.1. Introducción a la innovación
- 9.1.2. Innovación en el ecosistema empresarial
- 9.1.3. Instrumentos y herramientas para el proceso de innovación empresarial

9.2. Estrategia de Innovación

- 9.2.1. Inteligencia estratégica e innovación
- 9.2.2. Estrategia de innovación

9.3. *Project Management* para *Startups*

- 9.3.1. Concepto de *startup*
- 9.3.2. Filosofía *Lean Startup*
- 9.3.3. Etapas del desarrollo de una *startup*
- 9.3.4. El rol de un gestor de proyectos en una *startup*

9.4. Diseño y validación del modelo de negocio

- 9.4.1. Marco conceptual de un modelo de negocio
- 9.4.2. Diseño validación de modelos de negocio

9.5. Dirección y Gestión de Proyectos

- 9.5.1. Dirección y Gestión de proyectos: identificación de oportunidades para desarrollar proyectos corporativos de innovación
- 9.5.2. Principales etapas o fases de la dirección y gestión de proyectos de innovación

9.6. Gestión del cambio en proyectos: gestión de la formación

- 9.6.1. Concepto de Gestión del Cambio
- 9.6.2. El Proceso de Gestión del Cambio
- 9.6.3. La implementación del cambio

9.7. Gestión de la comunicación de proyectos

- 9.7.1. Gestión de las comunicaciones del proyecto
- 9.7.2. Conceptos clave para la gestión de las comunicaciones
- 9.7.3. Tendencias emergentes
- 9.7.4. Adaptaciones al equipo
- 9.7.5. Planificar la gestión de las comunicaciones
- 9.7.6. Gestionar las comunicaciones
- 9.7.7. Monitorear las comunicaciones

9.8. Metodologías tradicionales e innovadoras

- 9.8.1. Metodologías innovadoras
- 9.8.2. Principios básicos del Scrum
- 9.8.3. Diferencias entre los aspectos principales del Scrum y las metodologías tradicionales

9.9. Creación de una *startup*

- 9.9.1. Creación de una *startup*
- 9.9.2. Organización y cultura
- 9.9.3. Los diez principales motivos por los cuales fracasan las *startups*
- 9.9.4. Aspectos legales

9.10. Planificación de la gestión de riesgos en los proyectos

- 9.10.1. Planificar riesgos
- 9.10.2. Elementos para crear un plan de gestión de riesgos
- 9.10.3. Herramientas para crear un plan de gestión de riesgos
- 9.10.4. Contenido del plan de gestión de riesgos

Módulo 10. Management Directivo

10.1. General Management

- 10.1.1. Concepto de *General Management*
- 10.1.2. La acción del *Manager General*
- 10.1.3. El Director General y sus funciones
- 10.1.4. Transformación del trabajo de la dirección

10.2. El directivo y sus funciones. La cultura organizacional y sus enfoques

- 10.2.1. El directivo y sus funciones. La cultura organizacional y sus enfoques

10.3. Dirección de operaciones

- 10.3.1. Importancia de la dirección
- 10.3.2. La cadena de valor
- 10.3.3. Gestión de calidad

10.4. Oratoria y formación de portavoces

- 10.4.1. Comunicación interpersonal
- 10.4.2. Habilidades comunicativas e influencia
- 10.4.3. Barreras en la comunicación

10.5. Herramientas de comunicaciones personales y organizacional

- 10.5.1. La comunicación interpersonal
- 10.5.2. Herramientas de la comunicación interpersonal
- 10.5.3. La comunicación en la organización
- 10.5.4. Herramientas en la organización

10.6. Comunicación en situaciones de crisis

- 10.6.1. Crisis
- 10.6.2. Fases de la crisis
- 10.6.3. Mensajes: contenidos y momentos

10.7. Preparación de un plan de crisis

- 10.7.1. Análisis de posibles problemas
- 10.7.2. Planificación
- 10.7.3. Adecuación del personal

10.8. Inteligencia emocional

- 10.8.1. Inteligencia emocional y comunicación
- 10.8.2. Asertividad, empatía y escucha activa
- 10.8.3. Autoestima y comunicación emocional

10.9. Branding Personal

- 10.9.1. Estrategias para desarrollar la marca personal
- 10.9.2. Leyes del branding personal
- 10.9.3. Herramientas de la construcción de marcas personales

10.10. Liderazgo y gestión de equipos

- 10.10.1. Liderazgo y estilos de liderazgo
- 10.10.2. Capacidades y desafíos del Líder
- 10.10.3. Gestión de Procesos de Cambio
- 10.10.4. Gestión de Equipos Multiculturales

Módulo 11. Estructura de mercados turísticos

11.1. Introducción al Turismo

- 11.1.1. Concepto de Turismo, origen y evolución
- 11.1.2. Definiciones de Turismo
- 11.1.3. Tipos de Turismo
- 11.1.4. Ciclo de vida del producto turístico
- 11.1.5. Gestión hotelera y Turismo

11.2. El Turismo en el tiempo

- 11.2.1. Historia del Turismo hasta el S.XX
- 11.2.2. El Turismo contemporáneo (S.XX y XXI)
- 11.2.3. Evolución del Turismo en España

11.3. Planificación turística

- 11.3.1. El proceso de la planificación del espacio turístico
- 11.3.2. Instrumentos de planificación turística: El Plan de Desarrollo Turístico (PDT)
- 11.3.3. La sostenibilidad como criterio de la planificación turística

11.4. Economía del Turismo

- 11.4.1. El proceso productivo turístico
- 11.4.2. La importancia de los efectos económicos del Turismo
- 11.4.3. Balanza de pagos turística

11.5. Flujos turísticos

- 11.5.1. Flujos turísticos internacionales
- 11.5.2. Turismo en España
- 11.5.3. Destinos turísticos y mercados emisores

11.6. Demanda turística

- 11.6.1. El cálculo de la demanda turística
- 11.6.2. Turismo receptor
- 11.6.3. Turismo emisor
- 11.6.4. Factores condicionantes de la demanda turística
- 11.6.5. Estacionalidad de la demanda
- 11.6.6. Tendencias en la demanda turística

11.7. La oferta turística

- 11.7.1. Análisis de la oferta turística
- 11.7.2. Oferta de recursos turísticos: Naturales y culturales
- 11.7.3. La oferta turística en relación a las innovaciones tecnológicas: Nuevos modelos de negocio
- 11.7.4. Gestión hotelera y Turismo aplicado a la oferta turística

11.8. La empresa turística

- 11.8.1. Concepto de empresa turística
- 11.8.2. Clases de empresas turísticas
- 11.8.3. El entorno de la empresa turística

11.9. Introducción a los principales subsectores turísticos

- 11.9.1. Sector hotelero
- 11.9.2. Sector de la restauración
- 11.9.3. Agencias de viajes y tour-operadores
- 11.9.4. Transporte aéreo
- 11.9.5. Servicios complementarios

11.10. Estructura del mercado turístico

- 11.10.1. Estructura del mercado turístico mundial: La globalización
- 11.10.2. Estructura del mercado turístico internacional
- 11.10.3. Estructura del mercado turístico nacional
- 11.10.4. Estructura del mercado turístico regional

Módulo 12. Canales de distribución turística

12.1. Distribución turística

- 12.1.1. Especificidad del sector turístico
- 12.1.2. El *prosumer*
- 12.1.3. Factores en la distribución turística actual:
Las fuerzas de la competencia

12.2. Introducción a la distribución turística

- 12.2.1. El Marketing turístico:
Los intermediarios comerciales
- 12.2.2. El sistema de distribución del sector turístico
- 12.2.3. Funciones de los intermediarios en el sistema de distribución turística

12.3. Los canales de distribución en el sector turístico

- 12.3.1. Naturaleza de los canales de distribución
- 12.3.2. Funciones de los canales de distribución
- 12.3.3. Criterios de selección de canales de distribución
- 12.3.4. Tipología de intermediarios en el sector turístico

12.4. Los intermediarios comerciales

- 12.4.1. Las agencias de viajes en la distribución turística
- 12.4.2. Tipología de agencias de viajes
- 12.4.3. Cambios en el posicionamiento de las agencias de viajes

12.5. Los tour-operadores en la distribución turística

- 12.5.1. El papel de los *tour*-operadores en la distribución turística
- 12.5.2. Tipología de los *tour*-operadores
- 12.5.3. Situación actual

12.6. Los GDS y los CRS en la distribución turística

- 12.6.1. El papel de los GDS y CRS en la distribución turística
- 12.6.2. Los GDS como paradigma de la situación actual

12.7. Las centrales de reservas en la distribución turística

- 12.7.1. El papel de las centrales de reservas en la distribución turística
- 12.7.2. Tipología de centrales de reservas
- 12.7.3. Situación actual

12.8. La intermediación turística en la actualidad

- 12.8.1. El impacto del comercio electrónico en la estructura de la industria turística
- 12.8.2. Repercusiones de las nuevas tecnologías en los proveedores turísticos
- 12.8.3. Los intermediarios turísticos: Retos y estrategias ante el comercio electrónico
- 12.8.4. El consumidor turístico ante el comercio electrónico

12.9. La integración en la distribución turística

- 12.9.1. Modalidades en la integración empresarial
- 12.9.2. La integración vertical en el sector turístico
- 12.9.3. La integración horizontal en el sector turístico

12.10. Estrategias en la intermediación de los servicios de ocio-Turismo

- 12.10.1. Las variables estratégicas: orientación al proveedor y al cliente
- 12.10.2. Orientación al proveedor
- 12.10.3. Orientación al cliente

Módulo 13. Dirección hotelera y restauración**13.1. Los alojamientos ayer y hoy**

- 13.1.1. Historia Antigua
- 13.1.2. Desde la Edad Media al S.XIX
- 13.1.3. El sector hotelero en la actualidad

13.2. Alojamientos turísticos

- 13.2.1. Concepto y clases de alojamientos turísticos
- 13.2.2. Establecimientos extra hoteleros
- 13.2.3. Establecimientos hoteleros
- 13.2.4. Sistema de clasificación hotelera español
- 13.2.5. Sistema de clasificación hotelera europeo

13.3. Estructura de las empresas hoteleras

- 13.3.1. Organigrama de un hotel
- 13.3.2. Tipología de hoteles
- 13.3.3. Cadenas hoteleras
- 13.3.4. Operaciones básicas de la gestión hotelera
- 13.3.5. Análisis departamental del hotel

13.4. Departamentos de recepción, pisos y mantenimiento

- 13.4.1. Departamentos de recepción y conserjería
- 13.4.2. Departamentos de pisos y lavandería
- 13.4.3. Departamento de mantenimiento

13.5. Dirección comercial

- 13.5.1. Departamento comercial
- 13.5.2. Departamento de comunicación
- 13.5.3. *Revenue Management*
- 13.5.4. Tecnología aplicada a las empresas de alojamiento

13.6. Departamento de administración y contabilidad

- 13.6.1. Presupuestos y control presupuestario
- 13.6.2. Análisis de inversiones
- 13.6.3. Ratios hoteleras

13.7. Departamento de restauración dentro del alojamiento turístico

- 13.7.1. Restaurante, cocina y economato
- 13.7.2. Gastronomía y enología
- 13.7.3. Aprovisionamiento y almacenaje
- 13.7.4. Organización y servicio en cocina
- 13.7.5. Organización y servicio en sala

13.8. Las empresas de restauración

- 13.8.1. Concepto y modalidades de empresas de restauración
- 13.8.2. Producto e instalaciones de las empresas de restauración
- 13.8.3. Los costes en la restauración
- 13.8.4. Los subsistemas real o físico y de financiación en las empresas de restauración
- 13.8.5. Administración de las empresas de restauración y gestión del personal

13.9. Servicios de restauración

- 13.9.1. Conceptos del servicio de restaurante
- 13.9.2. Relación entre mercado, concepto y menú
- 13.9.3. Conceptos comerciales del servicio de restaurante
- 13.9.4. Restaurantes comerciales dentro de otros negocios

13.10. Planificación de ventas y reuniones en la restauración

- 13.10.1. Marketing
- 13.10.2. Venta a grupos
- 13.10.3. Servicio a grupos: *Catering*/banquetes
- 13.10.4. Ventas individuales
- 13.10.5. Tendencias

Módulo 14. Gestión de la calidad e innovación en Turismo

14.1. Gestión de la calidad en el servicio

- 14.1.1. Calidad de los servicios
- 14.1.2. Características y dimensiones de la calidad del servicio
- 14.1.3. La calidad desde la perspectiva de los clientes. Niveles de calidad

14.2. Gestión de la calidad turística

- 14.2.1. Conceptos básicos sobre gestión de calidad
- 14.2.2. Los sistemas de gestión de la calidad
- 14.2.3. La calidad como herramienta de gestión
- 14.2.4. Sistemas de gestión de la calidad
- 14.2.5. Sistemas de gestión de calidad total
- 14.2.6. Normalización de la calidad nacional e internacional

14.3. Introducción a la calidad: Conceptos y evolución

- 14.3.1. La calidad del servicio en el sector turístico
- 14.3.2. Conceptos de calidad
- 14.3.3. Evolución del concepto de calidad
- 14.3.4. Dimensiones y principios del concepto de calidad
- 14.3.5. El proceso de calidad en los clientes internos y externos

14.4. Principales teorías de la calidad

- 14.4.1. Las teorías de calidad aplicadas al sector turístico
- 14.4.2. Gestión de la calidad total (Deming)
- 14.4.3. Gestión de la calidad total (Juran)
- 14.4.4. Gestión de la calidad total (Crosby)
- 14.4.5. Gestión de la calidad total (Feigenbaum)
- 14.4.6. Gestión de la calidad total (Ishikawa)
- 14.4.7. Gestión de la calidad total (Taguchi)
- 14.4.8. Gestión de la calidad total (TQM) aplicada al sector turístico

14.5. Costes de calidad en las empresas turísticas

- 14.5.1. Concepto y clasificación de costes asociados con la calidad
- 14.5.2. Costes derivados de los fallos
- 14.5.3. Inversión de las actividades preventivas
- 14.5.4. Costes generados por el control y las evaluaciones
- 14.5.5. La curva de los costes totales asociados a la calidad
- 14.5.6. La importancia de la gestión de los costes derivados de la calidad en la empresa turística

14.6. Análisis, diagnóstico, planificación y control de la calidad en el Turismo

- 14.6.1. El proceso de un servicio turístico de calidad
- 14.6.2. Diseño e implantación de un sistema de calidad en la empresa turística
- 14.6.3. Fases del proceso de implantación de un sistema de calidad

14.7. Procesos de implantación de un sistema de calidad y medio ambiente

- 14.7.1. Interpretación de la norma
- 14.7.2. Implantación de procesos y manuales de calidad
- 14.7.3. Las herramientas de calidad
- 14.7.4. Planes de mejora
- 14.7.5. Auditoría interna y externa

14.8. Calidad turística

- 14.8.1. La calidad en la política turística estatal y regional
- 14.8.2. Sistema de Calidad Turístico Español
- 14.8.3. Instituto de Calidad Turístico Español: Normalización y certificación
- 14.8.4. Normas UNE y ISO en Calidad turística
- 14.8.5. Normas de calidad turística internacionales

14.9. Gestión de la calidad en los servicios turísticos

- 14.9.1. Calidad del servicio turístico y percepción del cliente
- 14.9.2. Técnicas para averiguar la satisfacción del cliente
- 14.9.3. Gestión de reputación online de sugerencias y reclamaciones
- 14.9.4. SERQUAL modelo aplicado a la empresa turística
- 14.9.5. Modelo HOTELQUAL

14.10. La innovación en el sector turístico

- 14.10.1. Gestión de la innovación
- 14.10.2. Introducción a la innovación
- 14.10.3. Tipos de innovación. Innovación en procesos de gestión
- 14.10.4. Gestión de la innovación: Estrategias
- 14.10.5. Normalización en I+D+i

Módulo 15. Dirección de operaciones turísticas**15.1. La empresa turística como sistema**

- 15.1.1. El universo interno y externo de la empresa
- 15.1.2. Concepto de sistema y subsistemas
- 15.1.3. La producción
- 15.1.4. Diversos enfoques del concepto de producción
- 15.1.5. Función de producción
- 15.1.6. Objetivos de la empresa versus producción
- 15.1.7. La producción de empresas de servicios
- 15.1.8. Industria y servicios: el porqué de la diferenciación
- 15.1.9. Cinco características de la producción en la empresa de servicios
- 15.1.10. La producción en empresas turísticas

15.2. Operaciones y procesos de producción en el sector turístico

- 15.2.1. Conceptos esenciales: Operaciones, procesos, métodos, procedimientos, sistemas, modelo y previsión
- 15.2.2. Dos variables esenciales para el turismo: Espacio y tiempo
- 15.2.3. Mapa de los cuatro factores de influencia: Entorno, establecimiento, modelo de gestión y recursos humanos

15.3. Procesos productivos en las empresas de transporte

- 15.3.1. El transporte y su posicionamiento en la actividad turística
- 15.3.2. Modalidades de empresas de transporte: Aviación comercial, ferroviario, por carretera y acuático
- 15.3.3. Las operaciones del subsector del transporte. Análisis de las principales actividades: características y peculiaridades

15.4. Dirección de operaciones en cruceros

- 15.4.1. Introducción, contexto turístico. Evolución del turismo de cruceros
- 15.4.2. Razones de la conversión en producto turístico
- 15.4.3. Transporte acuático: Características, puertos y clases de puertos
- 15.4.4. Modalidades y servicios en los transportes marítimos, principales compañías marítimas
- 15.4.5. Transporte marítimo regular. Transporte discrecional o turístico
- 15.4.6. Características del producto de cruceros, términos náuticos y clases de barcos. Características de los buques de cruceros
- 15.4.7. Términos náuticos
- 15.4.8. Los cruceros: Características, prestaciones, reservas y tarifas
- 15.4.9. Principales navieras, clasificación. Clasificación de las navieras
- 15.4.10. Tendencias del turismo de cruceros

15.5. Procedimientos operativos para buques de cruceros en puerto

- 15.5.1. Vocabulario específico
- 15.5.2. Agentes de la navegación
- 15.5.3. El servicio portuario al pasaje de cruceros en tránsito
- 15.5.4. Procedimientos operativos para buques, operaciones de amarre y desamarre
- 15.5.5. Procesos de diseño y composición de itinerario
- 15.5.6. Canales de distribución
- 15.5.7. Convenios marítimos internacionales, normativas

15.6. Dirección de operaciones en aeropuertos y líneas aéreas

- 15.6.1. Introducción a las actividades aéreas
- 15.6.2. Líneas aéreas tradicionales y *low cost*
- 15.6.3. Operaciones aéreas: Carga, descarga y manifiestos de pasajeros
- 15.6.4. Aeropuertos. Clasificación
- 15.6.5. Ayudas a la navegación: VOR, ILS (*Instrumented Landing System*), GWPS
- 15.6.6. Características, términos aeronáuticos y tipos de aeronaves
- 15.6.7. ICAO. *International Civil Aviation Organization*
- 15.6.8. Accidentes de aviación. Operaciones de investigación. Juntas de investigación

15.7. Oferta turística complementaria

- 15.7.1. Concepto y tipologías de la oferta turística complementaria
- 15.7.2. Oferta deportiva: Estaciones de esquí, puertos deportivos y campos de golf
- 15.7.3. Parques naturales
- 15.7.4. Parques temáticos
- 15.7.5. Empresas especializadas en la oferta cultural y de congresos, convenciones y ferias (MICE)

15.8. Procesos productivos en empresas de ocio

- 15.8.1. Empresas de turismo deportivo: Estaciones de esquí, puertos deportivos, y estaciones náuticas, campos de golf
- 15.8.2. Empresas de turismo de aventura
- 15.8.3. Turismo en espacios naturales protegidos
- 15.8.4. Parques temáticos
- 15.8.5. Oferta cultural

15.9. Dirección de operaciones de resorts deportivos

- 15.9.1. La industria del deporte como atractivo turístico
- 15.9.2. Los resorts deportivos. Categorías
- 15.9.3. Organización de un resort deportivo. Departamentos
- 15.9.4. Gestión de un campo de golf: Decisiones tácticas y operativas
- 15.9.5. La importancia de la gestión del talento
- 15.9.6. Las operaciones y los procesos del departamento de golf
- 15.9.7. Las operaciones y los procesos del departamento de fútbol
- 15.9.8. Las operaciones y los procesos del departamento de otros deportes
- 15.9.9. Mantenimiento de superficies deportivas
- 15.9.10. Gestión inteligente y sostenible del agua para superficies deportivas

15.10. Comercialización de resorts deportivos

- 15.10.1. Marketing enfocado a equipos y clubes deportivos de primer nivel
- 15.10.2. Ferias y eventos internacionales
- 15.10.3. Redes sociales. Producción de contenido propio para eventos deportivos
- 15.10.4. Innovación en resorts deportivos
- 15.10.5. Operaciones en el departamento comercial de resorts deportivos
- 15.10.6. Comercialización de campos de golf. Organización de torneos
- 15.10.7. Comercialización de equipos de fútbol. Alojamiento, campos y alimentación
- 15.10.8. Comercialización de otros deportes

Módulo 16. Derecho y legislación turística**16.1. Introducción**

- 16.1.1. Introducción
- 16.1.2. Concepto de Turismo
- 16.1.3. Concepto de derecho del Turismo
- 16.1.4. Legislación turística

16.2. El Derecho

- 16.2.1. El sistema de fuentes
- 16.2.2. Concepto de Derecho
- 16.2.3. Sistema de fuentes. Jerarquía normativa
- 16.2.4. La ley, concepto y clases
- 16.2.5. La Constitución Española

16.3. Características

- 16.3.1. La costumbre: Concepto, requisitos y clases
- 16.3.2. Los principios generales del Derecho
- 16.3.3. La jurisprudencia y la analogía
- 16.3.4. Eficacia de la ley, ignorancia de la ley y fraude a la ley

16.4. Instituciones fundamentales del Derecho Civil

- 16.4.1. Derecho Civil: Concepto y clases
- 16.4.2. La persona física y jurídica
- 16.4.3. La obligación
- 16.4.4. Los contratos

16.5. La empresa, el empresario y el operador económico organizado. Las sociedades mercantiles

- 16.5.1. Derecho Mercantil. Concepto
- 16.5.2. Fuentes del Derecho Mercantil
- 16.5.3. Empresa y empresario
- 16.5.4. El empresario social

16.6. La legislación turística: Distribución de competencias entre el Estado y las Comunidades Autónomas en materia turística

- 16.6.1. La Administración turística. Funciones
- 16.6.2. Reparto de competencias en materia de Turismo

16.7. Los sujetos del turismo. Alojamientos turísticos (I): Establecimientos hoteleros

- 16.7.1. Introducción: Concepto y clasificación de los alojamientos turísticos
- 16.7.2. Los establecimientos hoteleros
- 16.7.3. Bases de clasificación de los establecimientos hoteleros
- 16.7.4. Grupo primero: Hoteles
- 16.7.5. Grupo segundo: Hoteles Apartamento
- 16.7.6. Grupo tercero: Pensiones
- 16.7.7. Especializaciones hoteleras
- 16.7.8. La exigencia del director

16.8. Los sujetos del turismo. Alojamientos turísticos (II): Establecimientos extra-hoteleros

- 16.8.1. Apartamentos turísticos
- 16.8.2. Campamentos de Turismo
- 16.8.3. Alojamientos rurales

16.9. La actividad administrativa de limitación en materia turística. La inspección turística

- 16.9.1. El control administrativo del Turismo
- 16.9.2. Fundamento y naturaleza de la potestad de inspección turística
- 16.9.3. El inspector de Turismo
- 16.9.4. Los planes e instrumentos de inspección

16.10. Los contratos turísticos en particular. Regulación y contenido

- 16.10.1. Los contratos turísticos. Generalidades
- 16.10.2. Contrato de viaje combinado
- 16.10.3. Contrato de adquisición de derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico
- 16.10.4. Contrato de servicios sueltos
- 16.10.5. Contrato de reserva contingente
- 16.10.6. Contrato de seguro turístico
- 16.10.7. Contrato de hospedaje
- 16.10.8. Contrato de gestión hotelera

Módulo 17. Organización de congresos, eventos y protocolo

17.1. Consideraciones generales

- 17.1.1. El papel que desempeña el responsable de organización de eventos
- 17.1.2. Características de las reuniones de asociaciones y empresariales
- 17.1.3. El proceso administrativo de reuniones

17.2. Proceso administrativo del responsable de organización de eventos

- 17.2.1. Previsión
- 17.2.2. Planificación
- 17.2.3. Organización
- 17.2.4. Dirección
- 17.2.5. Control

17.3. Planificación de eventos

- 17.3.1. Listas de comprobación
- 17.3.2. Áreas y etapas del registro y control
- 17.3.3. Tipos de eventos
- 17.3.4. Principales áreas de responsabilidad

17.4. El protocolo español oficial

- 17.4.1. Definiciones, reglas de oro y normas fundamentales
- 17.4.2. Ordenación de las banderas
- 17.4.3. Jerarquización de los ministerios y consejerías de una Comunidad Autónoma
- 17.4.4. Ordenación de las CCAA

17.5. La organización de un acto protocolario

- 17.5.1. Fases en la organización de un acto
- 17.5.2. Elaboración de cartelería e invitaciones
- 17.5.3. El programa y sus elementos

17.6. La percepción actual de la organización de eventos, el protocolo y las relaciones institucionales

- 17.6.1. El jefe de protocolo de una institución
- 17.6.2. Funciones y criterios básicos en la actuación del Departamento de Producción de Eventos y/o Protocolo

17.7. La organización de eventos en las empresas

- 17.7.1. Motivos para la aparición del protocolo de empresa
- 17.7.2. La ordenación mixta
- 17.7.3. Normas heredadas de las tradiciones y de la legislación

17.8. El manual interno de organización de eventos en la empresa

- 17.8.1. Criterios básicos del manual de protocolo de empresa

17.9. Organización de eventos en las universidades

- 17.9.1. Orígenes del ceremonial universitario
- 17.9.2. Elementos básicos de la simbología y ceremonial en las universidades
- 17.9.3. Precedencias universitarias

17.10. Las comidas y banquetes

- 17.10.1. Técnicas de organización
- 17.10.2. Tipos de mesas y normas de comportamiento en las comidas
- 17.10.3. Montajes y diagramas

Módulo 18. Organización y gestión de empresas

18.1. La empresa y sus elementos

- 18.1.1. El concepto de empresa
- 18.1.2. Funciones y clasificaciones de objetivos empresariales
- 18.1.3. El empresariado
- 18.1.4. Tipos de empresa

18.2. La empresa como sistema

- 18.2.1. Conceptos del sistema
- 18.2.2. Los modelos
- 18.2.3. Subsistema de la empresa
- 18.2.4. Subsistema de valores

18.3. El entorno de la empresa

- 18.3.1. Entorno y valor
- 18.3.2. Entorno general
- 18.3.3. Entorno específico
- 18.3.4. Herramientas de análisis

18.4. La función directiva

- 18.4.1. Conceptos básicos
- 18.4.2. Qué es dirigir
- 18.4.3. La toma de decisiones
- 18.4.4. El liderazgo

18.5. La planificación empresarial

- 18.5.1. Plan empresarial
- 18.5.2. Elementos de la planificación
- 18.5.3. Etapas
- 18.5.4. Herramientas de planificación

18.6. El control empresarial

- 18.6.1. Conceptos, tipos y terminología
- 18.6.2. Control de gestión
- 18.6.3. Control de calidad
- 18.6.4. Cuadro de mando integral

18.7. La organización empresarial

- 18.7.1. Conceptos básicos
- 18.7.2. Estructura organizativa
- 18.7.3. Dimensiones culturales
- 18.7.4. Modelos estructurales

18.8. Dirección de Recursos Humanos

- 18.8.1. Motivación
- 18.8.2. Reclutamiento y selección
- 18.8.3. Formación del personal
- 18.8.4. Evaluación del rendimiento

18.9. Elementos del Marketing y finanzas

- 18.9.1. Concepto y etapas
- 18.9.2. Marketing y mercados
- 18.9.3. Marketing estratégico
- 18.9.4. Relación y sinergias

Módulo 19. Dirección comercial y Marketing

19.1. Negociación comercial

- 19.1.1. Inteligencia emocional en la negociación y venta
- 19.1.2. Automotivación y empatía
- 19.1.3. Desarrollo de capacidades de negociación

19.2. Fundamentos de la dirección comercial

- 19.2.1. Análisis interno y externo. DAFO
- 19.2.2. Análisis sectorial y competitivo
- 19.2.3. Modelo CANVAS

19.3. Toma de decisiones en gestión comercial

- 19.3.1. Estrategia comercial y estrategia competitiva
- 19.3.2. Modelos de toma de decisiones
- 19.3.3. Analíticas y herramientas para toma de decisión

19.4. Dirección y gestión de la red de ventas

- 19.4.1. Planificación de la campaña de ventas
- 19.4.2. Redes al servicio de la actividad comercial
- 19.4.3. Políticas de selección y formación de vendedores
- 19.4.4. *Sales Management*

19.5. Implementación de la función comercial

- 19.5.1. Contrato comercial
- 19.5.2. Control de la actividad comercial
- 19.5.3. El código deontológico del agente comercial

19.6. Gestión de cuentas clave

- 19.6.1. Identificación de cuentas clave
- 19.6.2. Beneficios y riesgos del ejecutivo de cuentas clave
- 19.6.3. Ventas y gestión de cuentas clave
- 19.6.4. Fases de la acción estratégica del KAM

19.7. Previsión comercial

- 19.7.1. Previsión empresarial y previsión de ventas
- 19.7.2. Métodos de previsión de ventas
- 19.7.3. Aplicaciones prácticas de la previsión de ventas

19.8. Gestión financiera y presupuestaria

- 19.8.1. Cuadro de mando integral en mercadotecnia
- 19.8.2. Control del plan anual de mercadotecnia
- 19.8.3. Impacto financiero de las decisiones estratégicas

Módulo 20. Fundamentos de contabilidad

20.1. Generalidades

- 20.1.1. Origen y evolución
- 20.1.2. Definición
- 20.1.3. Finalidad
- 20.1.4. Características
- 20.1.5. Importancia
- 20.1.6. Aplicación
- 20.1.7. Origen y evolución de los sistemas de registro

20.2. Recursos y rendimientos financieros

- 20.2.1. Definición
- 20.2.2. Finalidad
- 20.2.3. Clasificación
- 20.2.4. Bienes y derechos
- 20.2.5. Obligaciones y deudas
- 20.2.6. Capital o patrimonio
- 20.2.7. Ingresos costos y gastos

20.3. Transacciones comerciales

- 20.3.1. Definición
- 20.3.2. Finalidad
- 20.3.3. Características
- 20.3.4. Clasificación
- 20.3.5. Importancia
- 20.3.6. Operaciones comerciales
- 20.3.7. Documentos y comprobantes

20.4. La cuenta contable y su naturaleza

- 20.4.1. Definición de la cuenta
- 20.4.2. Finalidad de la cuenta
- 20.4.3. Características de la cuenta
- 20.4.4. Contenido de la cuenta
- 20.4.5. Naturaleza de las cuentas de activo
- 20.4.6. Naturaleza de las cuentas de pasivo y de capital contable
- 20.4.7. Naturaleza de las cuentas de resultados

20.5. Cuentas de balance

- 20.5.1. Definición
- 20.5.2. Finalidad
- 20.5.3. Características
- 20.5.4. Cuentas de activo
- 20.5.5. Cuentas de pasivo
- 20.5.6. Cuentas de capital contable
- 20.5.7. Movimientos y saldos de las cuentas contables

20.6. Cuentas de resultados

- 20.6.1. Definición
- 20.6.2. Finalidad
- 20.6.3. Características
- 20.6.4. Cuentas de ingresos
- 20.6.5. Cuentas de costos
- 20.6.6. Cuentas de gastos
- 20.6.7. Movimientos y saldos de las cuentas contables

20.7. Registro contable

- 20.7.1. Definición
- 20.7.2. Finalidad
- 20.7.3. Características
- 20.7.4. Reglas del cargo y del abono y teoría de la partida doble
- 20.7.5. Catálogo de cuentas y guía contabilizadora
- 20.7.6. Libros contables
- 20.7.7. Balanza de comprobación

20.8. Normativa aplicable al procedimiento de los estados financieros

- 20.8.1. Definición de las normas de información financiera
- 20.8.2. Finalidad de las normas de información financiera
- 20.8.3. Características de las normas de información financiera
- 20.8.4. Clasificación de las normas de información financiera
- 20.8.5. Normas de información financiera aplicables a la contabilidad
- 20.8.6. Normas de información financiera aplicables al estado de situación financiera
- 20.8.7. Normas de información financiera aplicables al estado de resultados

20.9. Estado de resultados

- 20.9.1. Definición
- 20.9.2. Finalidad
- 20.9.3. Características
- 20.9.4. Utilidad bruta
- 20.9.5. Gastos de operación
- 20.9.6. Utilidad o pérdida de operación
- 20.9.7. Llenado del formato

20.10. Balance general o estado de situación financiera

- 20.10.1. Definición
- 20.10.2. Finalidad
- 20.10.3. Características
- 20.10.4. Fórmulas para obtener el activo, pasivo y capital contable
- 20.10.5. Presentación en forma de cuenta
- 20.10.6. Presentación en forma de reporte
- 20.10.7. Llenado del formato



“

Una experiencia única, clave y decisiva para impulsar tu desarrollo profesional y dar el salto definitivo”

07

Metodología de estudio

TECH es la primera universidad en el mundo que combina la metodología de los **case studies** con el **Relearning**, un sistema de aprendizaje 100% online basado en la reiteración dirigida.

Esta disruptiva estrategia pedagógica ha sido concebida para ofrecer a los profesionales la oportunidad de actualizar conocimientos y desarrollar competencias de un modo intenso y riguroso. Un modelo de aprendizaje que coloca al estudiante en el centro del proceso académico y le otorga todo el protagonismo, adaptándose a sus necesidades y dejando de lado las metodologías más convencionales.



“

TECH te prepara para afrontar nuevos retos en entornos inciertos y lograr el éxito en tu carrera”

El alumno: la prioridad de todos los programas de TECH

En la metodología de estudios de TECH el alumno es el protagonista absoluto. Las herramientas pedagógicas de cada programa han sido seleccionadas teniendo en cuenta las demandas de tiempo, disponibilidad y rigor académico que, a día de hoy, no solo exigen los estudiantes sino los puestos más competitivos del mercado.

Con el modelo educativo asincrónico de TECH, es el alumno quien elige el tiempo que destina al estudio, cómo decide establecer sus rutinas y todo ello desde la comodidad del dispositivo electrónico de su preferencia. El alumno no tendrá que asistir a clases en vivo, a las que muchas veces no podrá acudir. Las actividades de aprendizaje las realizará cuando le venga bien. Siempre podrá decidir cuándo y desde dónde estudiar.

“

*En TECH NO tendrás clases en directo
(a las que luego nunca puedes asistir)”*



Los planes de estudios más exhaustivos a nivel internacional

TECH se caracteriza por ofrecer los itinerarios académicos más completos del entorno universitario. Esta exhaustividad se logra a través de la creación de temarios que no solo abarcan los conocimientos esenciales, sino también las innovaciones más recientes en cada área.

Al estar en constante actualización, estos programas permiten que los estudiantes se mantengan al día con los cambios del mercado y adquieran las habilidades más valoradas por los empleadores. De esta manera, quienes finalizan sus estudios en TECH reciben una preparación integral que les proporciona una ventaja competitiva notable para avanzar en sus carreras.

Y además, podrán hacerlo desde cualquier dispositivo, pc, tableta o smartphone.

“

El modelo de TECH es asincrónico, de modo que te permite estudiar con tu pc, tableta o tu smartphone donde quieras, cuando quieras y durante el tiempo que quieras”

Case studies o Método del caso

El método del caso ha sido el sistema de aprendizaje más utilizado por las mejores escuelas de negocios del mundo. Desarrollado en 1912 para que los estudiantes de Derecho no solo aprendiesen las leyes a base de contenidos teóricos, su función era también presentarles situaciones complejas reales. Así, podían tomar decisiones y emitir juicios de valor fundamentados sobre cómo resolverlas. En 1924 se estableció como método estándar de enseñanza en Harvard.

Con este modelo de enseñanza es el propio alumno quien va construyendo su competencia profesional a través de estrategias como el *Learning by doing* o el *Design Thinking*, utilizadas por otras instituciones de renombre como Yale o Stanford.

Este método, orientado a la acción, será aplicado a lo largo de todo el itinerario académico que el alumno emprenda junto a TECH. De ese modo se enfrentará a múltiples situaciones reales y deberá integrar conocimientos, investigar, argumentar y defender sus ideas y decisiones. Todo ello con la premisa de responder al cuestionamiento de cómo actuaría al posicionarse frente a eventos específicos de complejidad en su labor cotidiana.



Método Relearning

En TECH los *case studies* son potenciados con el mejor método de enseñanza 100% online: el *Relearning*.

Este método rompe con las técnicas tradicionales de enseñanza para poner al alumno en el centro de la ecuación, proveyéndole del mejor contenido en diferentes formatos. De esta forma, consigue repasar y reiterar los conceptos clave de cada materia y aprender a aplicarlos en un entorno real.

En esta misma línea, y de acuerdo a múltiples investigaciones científicas, la reiteración es la mejor manera de aprender. Por eso, TECH ofrece entre 8 y 16 repeticiones de cada concepto clave dentro de una misma lección, presentada de una manera diferente, con el objetivo de asegurar que el conocimiento sea completamente afianzado durante el proceso de estudio.

El Relearning te permitirá aprender con menos esfuerzo y más rendimiento, implicándote más en tu especialización, desarrollando el espíritu crítico, la defensa de argumentos y el contraste de opiniones: una ecuación directa al éxito.



Un Campus Virtual 100% online con los mejores recursos didácticos

Para aplicar su metodología de forma eficaz, TECH se centra en proveer a los egresados de materiales didácticos en diferentes formatos: textos, vídeos interactivos, ilustraciones y mapas de conocimiento, entre otros. Todos ellos, diseñados por profesores cualificados que centran el trabajo en combinar casos reales con la resolución de situaciones complejas mediante simulación, el estudio de contextos aplicados a cada carrera profesional y el aprendizaje basado en la reiteración, a través de audios, presentaciones, animaciones, imágenes, etc.

Y es que las últimas evidencias científicas en el ámbito de las Neurociencias apuntan a la importancia de tener en cuenta el lugar y el contexto donde se accede a los contenidos antes de iniciar un nuevo aprendizaje. Poder ajustar esas variables de una manera personalizada favorece que las personas puedan recordar y almacenar en el hipocampo los conocimientos para retenerlos a largo plazo. Se trata de un modelo denominado *Neurocognitive context-dependent e-learning* que es aplicado de manera consciente en esta titulación universitaria.

Por otro lado, también en aras de favorecer al máximo el contacto mentor-alumno, se proporciona un amplio abanico de posibilidades de comunicación, tanto en tiempo real como en diferido (mensajería interna, foros de discusión, servicio de atención telefónica, email de contacto con secretaría técnica, chat y videoconferencia).

Asimismo, este completísimo Campus Virtual permitirá que el alumnado de TECH organice sus horarios de estudio de acuerdo con su disponibilidad personal o sus obligaciones laborales. De esa manera tendrá un control global de los contenidos académicos y sus herramientas didácticas, puestas en función de su acelerada actualización profesional.



La modalidad de estudios online de este programa te permitirá organizar tu tiempo y tu ritmo de aprendizaje, adaptándolo a tus horarios”

La eficacia del método se justifica con cuatro logros fundamentales:

1. Los alumnos que siguen este método no solo consiguen la asimilación de conceptos, sino un desarrollo de su capacidad mental, mediante ejercicios de evaluación de situaciones reales y aplicación de conocimientos.
2. El aprendizaje se concreta de una manera sólida en capacidades prácticas que permiten al alumno una mejor integración en el mundo real.
3. Se consigue una asimilación más sencilla y eficiente de las ideas y conceptos, gracias al planteamiento de situaciones que han surgido de la realidad.
4. La sensación de eficiencia del esfuerzo invertido se convierte en un estímulo muy importante para el alumnado, que se traduce en un interés mayor en los aprendizajes y un incremento del tiempo dedicado a trabajar en el curso.

La metodología universitaria mejor valorada por sus alumnos

Los resultados de este innovador modelo académico son constatables en los niveles de satisfacción global de los egresados de TECH.

La valoración de los estudiantes sobre la calidad docente, calidad de los materiales, estructura del curso y sus objetivos es excelente. No en valde, la institución se convirtió en la universidad mejor valorada por sus alumnos en la plataforma de reseñas Trustpilot, obteniendo un 4,9 de 5.

Accede a los contenidos de estudio desde cualquier dispositivo con conexión a Internet (ordenador, tablet, smartphone) gracias a que TECH está al día de la vanguardia tecnológica y pedagógica.

Podrás aprender con las ventajas del acceso a entornos simulados de aprendizaje y el planteamiento de aprendizaje por observación, esto es, Learning from an expert.



Así, en este programa estarán disponibles los mejores materiales educativos, preparados a conciencia:



Material de estudio

Todos los contenidos didácticos son creados por los especialistas que van a impartir el curso, específicamente para él, de manera que el desarrollo didáctico sea realmente específico y concreto.

Estos contenidos son aplicados después al formato audiovisual que creará nuestra manera de trabajo online, con las técnicas más novedosas que nos permiten ofrecerte una gran calidad, en cada una de las piezas que pondremos a tu servicio.



Prácticas de habilidades y competencias

Realizarás actividades de desarrollo de competencias y habilidades específicas en cada área temática. Prácticas y dinámicas para adquirir y desarrollar las destrezas y habilidades que un especialista precisa desarrollar en el marco de la globalización que vivimos.



Resúmenes interactivos

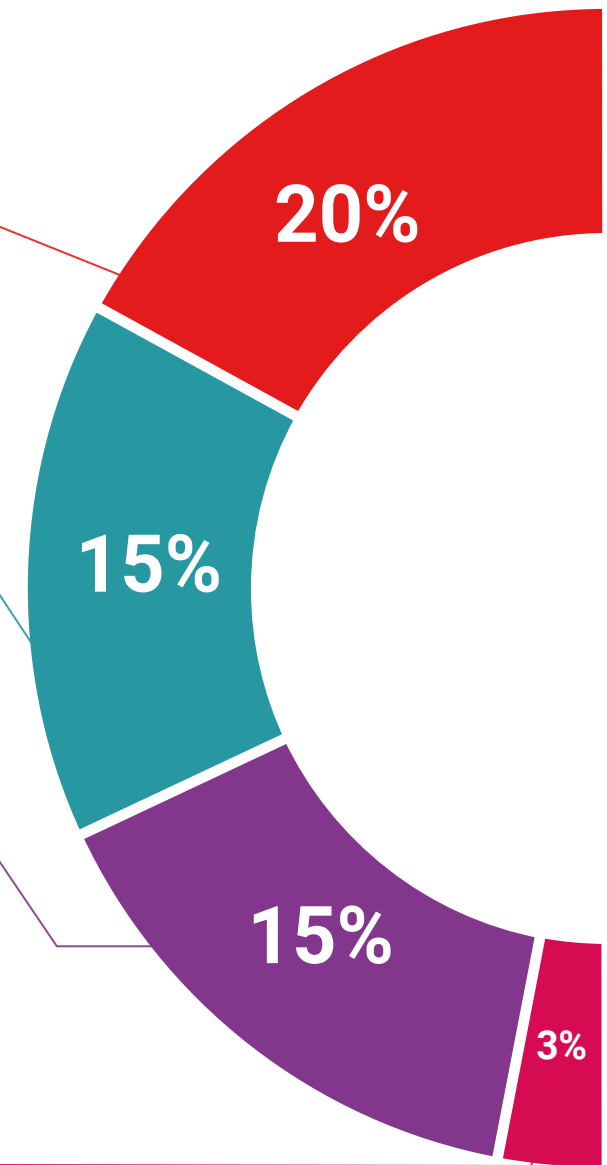
Presentamos los contenidos de manera atractiva y dinámica en píldoras multimedia que incluyen audio, vídeos, imágenes, esquemas y mapas conceptuales con el fin de afianzar el conocimiento.

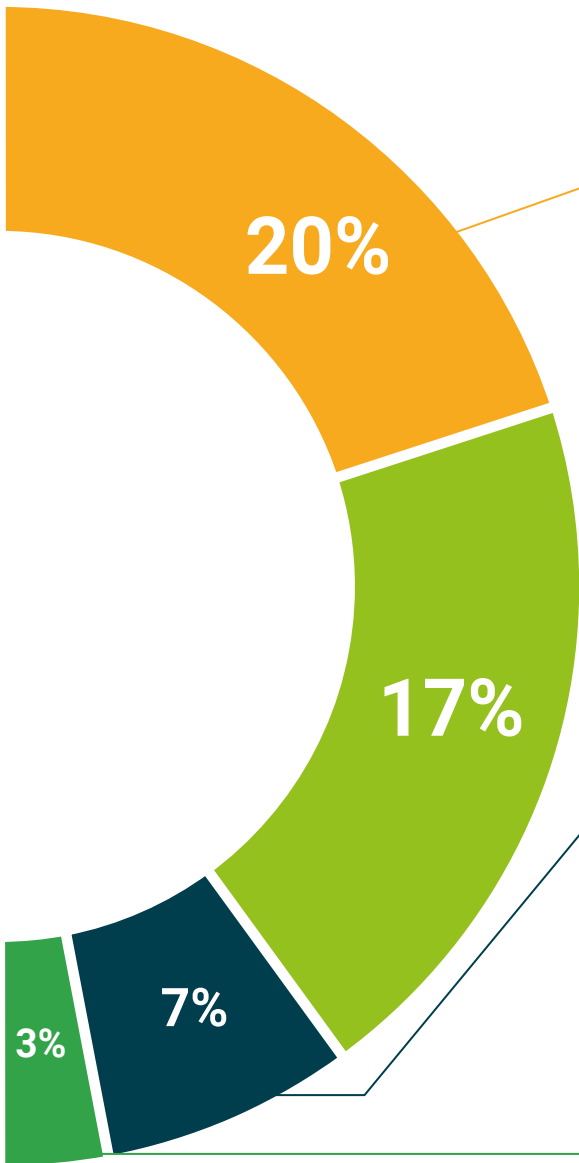
Este sistema exclusivo educativo para la presentación de contenidos multimedia fue premiado por Microsoft como "Caso de éxito en Europa".



Lecturas complementarias

Artículos recientes, documentos de consenso, guías internacionales... En nuestra biblioteca virtual tendrás acceso a todo lo que necesitas para completar tu capacitación.





Case Studies

Completarás una selección de los mejores *case studies* de la materia. Casos presentados, analizados y tutorizados por los mejores especialistas del panorama internacional.



Testing & Retesting

Evaluamos y reevaluamos periódicamente tu conocimiento a lo largo del programa. Lo hacemos sobre 3 de los 4 niveles de la Pirámide de Miller.



Clases magistrales

Existe evidencia científica sobre la utilidad de la observación de terceros expertos. El denominado *Learning from an expert* afianza el conocimiento y el recuerdo, y genera seguridad en nuestras futuras decisiones difíciles.



Guías rápidas de actuación

TECH ofrece los contenidos más relevantes del curso en forma de fichas o guías rápidas de actuación. Una manera sintética, práctica y eficaz de ayudar al estudiante a progresar en su aprendizaje.



08

Perfil de nuestros alumnos

Este Grand Master en Alta Dirección de Hoteles es un programa dirigido a profesionales con experiencia, que quieran actualizar sus conocimientos y avanzar en su carrera profesional. La diversidad de participantes, con diferentes perfiles académicos y procedentes de múltiples nacionalidades, conforma el enfoque multidisciplinar de la titulación.





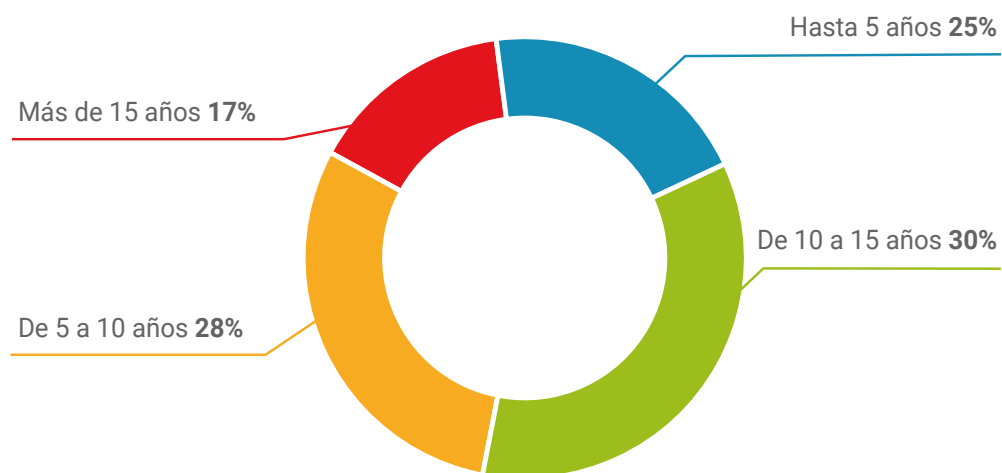
“

Si tienes experiencia en Dirección Hotelera y buscas una interesante mejora en tu trayectoria mientras sigues trabajando, este es tu programa”

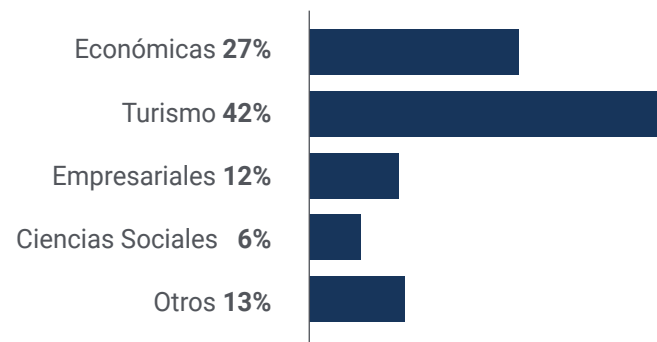
Edad media

Entre **35** y **45** años

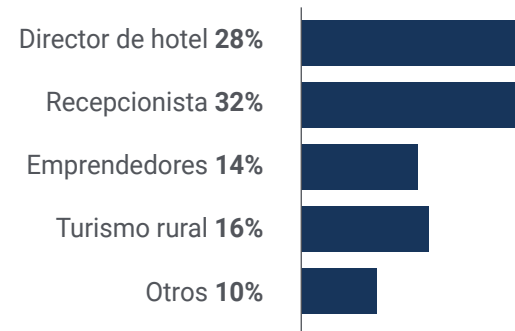
Años de experiencia



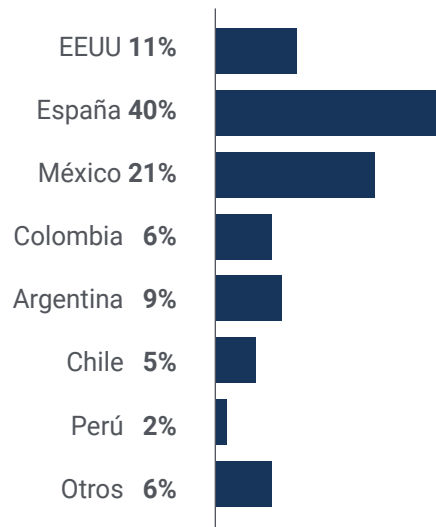
Formación



Perfil académico



Distribución geográfica



Marta Suárez

Directora de un hotel de lujo

“La gestión hotelera y turística precisa de una especialización continua para adaptarse a los cambios del mercado y encontrar las claves para desarrollar las estrategias precisas que mejor se adapten a las necesidades de los clientes. Por ello, buscaba un programa que me permitiera aumentar mi capacitación en este campo. En TECH encontré todo lo que necesitaba y, gracias a ello, hoy estoy mejor capacitada para dirigir un hotel”

09

Dirección del curso

Este Grand Master cuenta con un equipo docente incomparable, formado por profesionales apasionados y visionarios, que constituyen la esencia misma de la excelencia académica. Estos mentores aportan una gran experiencia en la Alta Dirección Hotelera y poseen la capacidad única de transmitir conocimientos con un enfoque práctico y orientado a resultados. Cada docente no solo es un experto en su campo, sino un guía comprometido en inspirar y cultivar el potencial de liderazgo de cada estudiante. Su compromiso va más allá del aula, ofreciendo una red de contactos valiosos y conexiones en la industria que enriquecen la experiencia educativa.





“

¡Aprenderás de los mejores! El cuadro docente te impulsará a alcanzar nuevas alturas en la Gestión Hotelera”

Director Invitado Internacional

Khalid Amiri es un destacado líder en el ámbito de la **Hostelería** y las **Finanzas**, con una carrera marcada por su enfoque estratégico y su capacidad de gestión a nivel internacional. En este sentido, ha ocupado el cargo de **Director de Operaciones Hoteleras** en **Marriott International**, en **Houston, Texas**, donde ha sido responsable de supervisar y optimizar las operaciones de varios hoteles, asegurando la excelencia en el **servicio al cliente** y la **rentabilidad** de las propiedades bajo su liderazgo. De hecho, su experiencia en la **industria hotelera** ha sido fundamental para el éxito global de **Marriott**, una de las cadenas hoteleras más grandes y prestigiosas del mundo.

Asimismo, ha desempeñado diversos roles dentro del **sector hotelero**, destacando especialmente en su labor como **Director de Finanzas y Contabilidad**, también en **Marriott International**.

Además, ha demostrado una habilidad excepcional para dirigir equipos y proyectos de alto impacto, implementando estrategias que han mejorado la **eficiencia operativa** y la **rentabilidad** en múltiples ubicaciones. Igualmente, su capacidad para adaptarse a mercados globales y gestionar operaciones complejas lo ha consolidado como un referente en la **industria hotelera internacional**. Sin olvidar su enfoque centrado en **resultados, innovación y calidad**, que ha sido fundamental para su ascenso dentro de **Marriott** y en la industria en general.

A su vez, Khalid Amiri posee una sólida capacitación académica, que complementa su vasta experiencia profesional. Así, ha completado un **Executive MBA**, en la Universidad de Texas, lo que le ha permitido combinar sus conocimientos técnicos con habilidades de **liderazgo** avanzadas. También es licenciado en **Finanzas** por la Universidad de Houston, lo que ha fortalecido su enfoque analítico y estratégico.



D. Amiri, Khalid

- Director de Operaciones Hoteleras en Marriott International, Texas, Estados Unidos
- Director de Finanzas y Contabilidad en Marriott International
- *Executive MBA* por la Universidad de Texas
- Licenciado en Finanzas por la Universidad de Houston

“

*Gracias a TECH podrás
aprender con los mejores
profesionales del mundo”*

Directora Invitada Internacional

Con más de 20 años de experiencia en el diseño y la dirección de equipos globales de **adquisición de talento**, Jennifer Dove es experta en **contratación** y **estrategia tecnológica**. A lo largo de su experiencia profesional ha ocupado puestos directivos en varias organizaciones tecnológicas dentro de empresas de la lista **Fortune 50**, como **NBCUniversal** y **Comcast**. Su trayectoria le ha permitido destacar en entornos competitivos y de alto crecimiento.

Como **Vicepresidenta de Adquisición de Talento** en **Mastercard**, se encarga de supervisar la estrategia y la ejecución de la incorporación de talento, colaborando con los líderes empresariales y los responsables de **Recursos Humanos** para cumplir los objetivos operativos y estratégicos de contratación. En especial, su finalidad es **crear equipos diversos, inclusivos y de alto rendimiento** que impulsen la innovación y el crecimiento de los productos y servicios de la empresa. Además, es experta en el uso de herramientas para atraer y retener a los mejores profesionales de todo el mundo. También se encarga de amplificar la marca de empleador y la propuesta de valor de **Mastercard** a través de publicaciones, eventos y redes sociales.

Jennifer Dove ha demostrado su compromiso con el desarrollo profesional continuo, participando activamente en redes de profesionales de **Recursos Humanos** y contribuyendo a la incorporación de numerosos trabajadores a diferentes empresas. Tras obtener su licenciatura en **Comunicación Organizacional** por la Universidad de Miami, ha ocupado cargos directivos de selección de personal en empresas de diversas áreas.

Por otra parte, ha sido reconocida por su habilidad para liderar transformaciones organizacionales, **integrar tecnologías** en los **procesos de reclutamiento** y desarrollar programas de liderazgo que preparan a las instituciones para los desafíos futuros. También ha implementado con éxito programas de **bienestar laboral** que han aumentado significativamente la satisfacción y retención de empleados.



Dña. Dove, Jennifer

- Vicepresidenta de Adquisición de Talentos en Mastercard, Nueva York, Estados Unidos
- Directora de Adquisición de Talentos en NBCUniversal Media, Nueva York, Estados Unidos
- Responsable de Selección de Personal Comcast
- Directora de Selección de Personal en Rite Hire Advisory
- Vicepresidenta Ejecutiva de la División de Ventas en Ardor NY Real Estate
- Directora de Selección de Personal en Valerie August & Associates
- Ejecutiva de Cuentas en BNC
- Ejecutiva de Cuentas en Vault
- Graduada en Comunicación Organizacional por la Universidad de Miami



Gracias a TECH podrás aprender con los mejores profesionales del mundo”

Director Invitado Internacional

Líder tecnológico con décadas de experiencia en las principales multinacionales tecnológicas, Rick Gauthier se ha desarrollado de forma prominente en el campo de los servicios en la nube y mejora de procesos de extremo a extremo. Ha sido reconocido como un líder y responsable de equipos con gran eficiencia, mostrando un talento natural para garantizar un alto nivel de compromiso entre sus trabajadores.

Posee dotes innatas en la estrategia e innovación ejecutiva, desarrollando nuevas ideas y respaldando su éxito con datos de calidad. Su trayectoria en Amazon le ha permitido administrar e integrar los servicios informáticos de la compañía en Estados Unidos. En Microsoft ha liderado un equipo de 104 personas, encargadas de proporcionar infraestructura informática a nivel corporativo y apoyar a departamentos de ingeniería de productos en toda la compañía.

Esta experiencia le ha permitido destacarse como un directivo de alto impacto, con habilidades notables para aumentar la eficiencia, productividad y satisfacción general del cliente.



D. Gauthier, Rick

- Director regional de IT en Amazon, Seattle, Estados Unidos
- Jefe de programas sénior en Amazon
- Vicepresidente de Wimmer Solutions
- Director sénior de servicios de ingeniería productiva en Microsoft
- Titulado en Ciberseguridad por Western Governors University
- Certificado Técnico en *Commercial Diving* por Divers Institute of Technology
- Titulado en Estudios Ambientales por The Evergreen State College

“

Aprovecha la oportunidad para conocer los últimos avances en esta materia para aplicarla a tu práctica diaria”

Director Invitado Internacional

Romi Arman es un reputado experto internacional con más de dos décadas de experiencia en **Transformación Digital, Marketing, Estrategia y Consultoría**. A través de esa extendida trayectoria, ha asumido diferentes riesgos y es un permanente **defensor** de la **innovación** y el **cambio** en la coyuntura empresarial. Con esa experticia, ha colaborado con directores generales y organizaciones corporativas de todas partes del mundo, empujándoles a dejar de lado los modelos tradicionales de negocios. Así, ha contribuido a que compañías como la energética Shell se conviertan en **verdaderos líderes del mercado**, centradas en sus **clientes** y el **mundo digital**.

Las estrategias diseñadas por Arman tienen un impacto latente, ya que han permitido a varias corporaciones **mejorar las experiencias de los consumidores, el personal y los accionistas** por igual. El éxito de este experto es cuantificable a través de métricas tangibles como el **CSAT**, el **compromiso de los empleados** en las instituciones donde ha ejercido y el crecimiento del **indicador financiero EBITDA** en cada una de ellas.

También, en su recorrido profesional ha nutrido y **liderado equipos de alto rendimiento** que, incluso, han recibido galardones por su **potencial transformador**. Con Shell, específicamente, el ejecutivo se ha propuesto siempre superar tres retos: satisfacer las complejas **demandas** de **descarbonización** de los clientes, **apoyar** una “**descarbonización rentable**” y **revisar** un panorama fragmentado de **datos, digital y tecnológico**. Así, sus esfuerzos han evidenciado que para lograr un éxito sostenible es fundamental partir de las necesidades de los consumidores y sentar las bases de la transformación de los procesos, los datos, la tecnología y la cultura.

Por otro lado, el directivo destaca por su dominio de las **aplicaciones empresariales** de la **Inteligencia Artificial**, temática en la que cuenta con un posgrado de la Escuela de Negocios de Londres. Al mismo tiempo, ha acumulado experiencias en **IoT** y el **Salesforce**.



D. Arman, Romi

- Director de Transformación Digital (CDO) en la Corporación Energética Shell, Londres, Reino Unido
- Director Global de Comercio Electrónico y Atención al Cliente en la Corporación Energética Shell
- Gestor Nacional de Cuentas Clave (fabricantes de equipos originales y minoristas de automoción) para Shell en Kuala Lumpur, Malasia
- Consultor Sénior de Gestión (Sector Servicios Financieros) para Accenture desde Singapur
- Licenciado en la Universidad de Leeds
- Posgrado en Aplicaciones Empresariales de la IA para Altos Ejecutivos de la Escuela de Negocios de Londres
- Certificación Profesional en Experiencia del Cliente CCXP
- Curso de Transformación Digital Ejecutiva por IMD

“

¿Deseas actualizar tus conocimientos con la más alta calidad educativa? TECH te ofrece el contenido más actualizado del mercado académico, diseñado por auténticos expertos de prestigio internacional”

Director Invitado Internacional

Manuel Arens es un **experimentado profesional** en el manejo de datos y líder de un equipo altamente cualificado. De hecho, Arens ocupa el cargo de **gerente global de compras** en la división de Infraestructura Técnica y Centros de Datos de Google, empresa en la que ha desarrollado la mayor parte de su carrera profesional. Con base en Mountain View, California, ha proporcionado soluciones para los desafíos operativos del gigante tecnológico, tales como la **integridad de los datos maestros**, las **actualizaciones de datos de proveedores** y la **priorización** de los mismos. Ha liderado la planificación de la cadena de suministro de centros de datos y la evaluación de riesgos del proveedor, generando mejoras en el proceso y la gestión de flujos de trabajo que han resultado en ahorros de costos significativos.

Con más de una década de trabajo proporcionando soluciones digitales y liderazgo para empresas en diversas industrias, tiene una amplia experiencia en todos los aspectos de la prestación de soluciones estratégicas, incluyendo **Marketing**, **análisis de medios**, **medición** y **atribución**. De hecho, ha recibido varios reconocimientos por su labor, entre ellos el **Premio al Liderazgo BIM**, el **Premio a la Liderazgo Search**, **Premio al Programa de Generación de Leads de Exportación** y el **Premio al Mejor Modelo de Ventas de EMEA**.

Asimismo, Arens se desempeñó como **Gerente de Ventas** en Dublín, Irlanda. En este puesto, construyó un equipo de 4 a 14 miembros en tres años y lideró al equipo de ventas para lograr resultados y colaborar bien entre sí y con equipos interfuncionales. También ejerció como **Analista Sénior** de Industria, en Hamburgo, Alemania, creando storylines para más de 150 clientes utilizando herramientas internas y de terceros para apoyar el análisis. Desarrolló y redactó informes en profundidad para demostrar su dominio del tema, incluyendo la comprensión de los **factores macroeconómicos y políticos/regulatorios** que afectan la adopción y difusión de la tecnología.

También ha liderado equipos en empresas como **Eaton**, **Airbus** y **Siemens**, en los que adquirió valiosa experiencia en gestión de cuentas y cadena de suministro. Destaca especialmente su labor para superar continuamente las expectativas mediante la **construcción de valiosas relaciones con los clientes** y **trabajar de forma fluida con personas en todos los niveles de una organización**, incluyendo stakeholders, gestión, miembros del equipo y clientes. Su enfoque impulsado por los datos y su capacidad para desarrollar soluciones innovadoras y escalables para los desafíos de la industria lo han convertido en un líder prominente en su campo.



D. Arens, Manuel

- Gerente Global de Compras en Google, Mountain View, Estados Unidos
- Responsable principal de Análisis y Tecnología B2B en Google, Estados Unidos
- Director de ventas en Google, Irlanda
- Analista Industrial Sénior en Google, Alemania
- Gestor de cuentas en Google, Irlanda
- Accounts Payable en Eaton, Reino Unido
- Gestor de Cadena de Suministro en Airbus, Alemania

“

¡Apuesta por TECH! Podrás acceder a los mejores materiales didácticos, a la vanguardia tecnológica y educativa, implementados por reconocidos especialistas de renombre internacional en la materia”

Director Invitado Internacional

Andrea La Sala es un experimentado ejecutivo del Marketing cuyos proyectos han tenido un **significativo impacto** en el entorno de la Moda. A lo largo de su exitosa carrera ha desarrollado disímiles tareas relacionadas con **Productos, Merchandising y Comunicación**. Todo ello, ligado a marcas de prestigio como **Giorgio Armani, Dolce&Gabbana, Calvin Klein**, entre otras.

Los resultados de este directivo de **alto perfil internacional** han estado vinculados a su probada capacidad para **sintetizar información** en marcos claros y ejecutar **acciones concretas** alineadas a objetivos **empresariales específicos**. Además, es reconocido por su **proactividad y adaptación a ritmos acelerados** de trabajo. A todo ello, este experto adiciona una **fuerte conciencia comercial, visión de mercado** y una **auténtica pasión** por los productos.

Como **Director Global de Marca y Merchandising** en **Giorgio Armani**, ha supervisado disímiles **estrategias de Marketing** para ropas y accesorios. Asimismo, sus tácticas han estado centradas en el **ámbito minorista** y las **necesidades y el comportamiento del consumidor**. Desde este puesto, La Sala también ha sido responsable de configurar la comercialización de productos en diferentes mercados, actuando como **jefe de equipo** en los **departamentos de Diseño, Comunicación y Ventas**.

Por otro lado, en empresas como **Calvin Klein** o el **Gruppo Coin**, ha emprendido proyectos para impulsar la **estructura, el desarrollo y la comercialización** de diferentes colecciones. A su vez, ha sido encargado de crear **calendarios eficaces** para las **campañas** de compra y venta. Igualmente, ha tenido bajo su dirección los **términos, costes, procesos y plazos de entrega** de diferentes operaciones.

Estas experiencias han convertido a Andrea La Sala en uno de los principales y más cualificados **líderes corporativos** de la **Moda** y el **Lujo**. Una alta capacidad directiva con la que ha logrado implementar de manera eficaz el **posicionamiento positivo** de diferentes marcas y redefinir sus indicadores clave de rendimiento (KPI).



D. La Sala, Andrea

- ♦ Director Global de Marca y Merchandising Armani Exchange en Giorgio Armani, Milán, Italia
- ♦ Director de Merchandising en Calvin Klein
- ♦ Responsable de Marca en Gruppo Coin
- ♦ Brand Manager en Dolce&Gabbana
- ♦ Brand Manager en Sergio Tacchini S.p.A.
- ♦ Analista de Mercado en Fastweb
- ♦ Graduado de Business and Economics en la Università degli Studi del Piemonte Orientale

“

Los profesionales más cualificados y experimentados a nivel internacional te esperan en TECH para ofrecerte una enseñanza de primer nivel, actualizada y basada en la última evidencia científica. ¿A qué esperas para matricularte?”

Director Invitado Internacional

Mick Gram es sinónimo de innovación y excelencia en el campo de la **Inteligencia Empresarial** a nivel internacional. Su exitosa carrera se vincula a puestos de liderazgo en multinacionales como **Walmart** y **Red Bull**. Asimismo, este experto destaca por su visión para **identificar tecnologías emergentes** que, a largo plazo, alcanzan un impacto imperecedero en el entorno corporativo.

Por otro lado, el ejecutivo es considerado un **pionero** en el **empleo de técnicas de visualización de datos** que simplificaron conjuntos complejos, haciéndolos accesibles y facilitadores de la toma de decisiones. Esta habilidad se convirtió en el pilar de su perfil profesional, transformándolo en un deseado activo para muchas organizaciones que apostaban por **recopilar información** y **generar acciones** concretas a partir de ellos.

Uno de sus proyectos más destacados de los últimos años ha sido la **plataforma Walmart Data Cafe**, la más grande de su tipo en el mundo que está anclada en la nube destinada al **análisis de Big Data**. Además, ha desempeñado el cargo de **Director de Business Intelligence** en **Red Bull**, abarcando áreas como **Ventas, Distribución, Marketing y Operaciones de Cadena de Suministro**. Su equipo fue reconocido recientemente por su innovación constante en cuanto al uso de la nueva API de Walmart Luminare para **insights** de Compradores y Canales.

En cuanto a su formación, el directivo cuenta con varios **Másteres** y estudios de posgrado en centros de prestigio como la **Universidad de Berkeley**, en Estados Unidos, y la **Universidad de Copenhague**, en Dinamarca. A través de esa actualización continua, el experto ha alcanzado competencias de vanguardia. Así, ha llegado a ser considerado un **líder nato** de la **nueva economía mundial**, centrada en el impulso de los datos y sus posibilidades infinitas.



D. Gram, Mick

- ♦ Director de *Business Intelligence* y Análisis en Red Bull, Los Ángeles, Estados Unidos
- ♦ Arquitecto de soluciones de *Business Intelligence* para Walmart Data Cafe
- ♦ Consultor independiente de *Business Intelligence* y *Data Science*
- ♦ Director de *Business Intelligence* en Capgemini
- ♦ Analista Jefe en Nordea
- ♦ Consultor Jefe de *Business Intelligence* para SAS
- ♦ Executive Education en IA y Machine Learning en UC Berkeley College of Engineering
- ♦ MBA Executive en e-commerce en la Universidad de Copenhague
- ♦ Licenciatura y Máster en Matemáticas y Estadística en la Universidad de Copenhague

“

¡Estudia en la mejor universidad online del mundo según Forbes! En este MBA tendrás acceso a una amplia biblioteca de recursos multimedia, elaborados por reconocidos docentes de relevancia internacional”

Director Invitado Internacional

Scott Stevenson es un distinguido experto del sector del **Marketing Digital** que, por más de 19 años, ha estado ligado a una de las compañías más poderosas de la industria del entretenimiento, **Warner Bros. Discovery**. En este rol, ha tenido un papel fundamental en la **supervisión de logística y flujos de trabajos creativos** en diversas plataformas digitales, incluyendo redes sociales, búsqueda, *display* y medios lineales.

El liderazgo de este ejecutivo ha sido crucial para impulsar **estrategias de producción en medios pagados**, lo que ha resultado en una notable **mejora** en las **tasas de conversión** de su empresa. Al mismo tiempo, ha asumido otros roles, como el de Director de Servicios de Marketing y Gerente de Tráfico en la misma multinacional durante su antigua gerencia.

A su vez, Stevenson ha estado ligado a la distribución global de videojuegos y **campañas de propiedad digital**. También, fue el responsable de introducir estrategias operativas relacionadas con la formación, finalización y entrega de contenido de sonido e imagen para **comerciales de televisión y trailers**.

Por otro lado, el experto posee una Licenciatura en Telecomunicaciones de la Universidad de Florida y un Máster en Escritura Creativa de la Universidad de California, lo que demuestra su destreza en **comunicación y narración**. Además, ha participado en la Escuela de Desarrollo Profesional de la Universidad de Harvard en programas de vanguardia sobre el uso de la **Inteligencia Artificial** en los **negocios**. Así, su perfil profesional se erige como uno de los más relevantes en el campo actual del **Marketing** y los **Medios Digitales**.



D. Stevenson, Scott

- Director de Marketing Digital en Warner Bros. Discovery, Burbank, Estados Unidos
- Gerente de Tráfico en Warner Bros. Entertainment
- Máster en Escritura Creativa de la Universidad de California
- Licenciatura en Telecomunicaciones de la Universidad de Florida

“

¡Alcanza tus objetivos académicos y profesionales con los expertos mejor cualificados del mundo! Los docentes de este MBA te guiarán durante todo el proceso de aprendizaje”

Directora Invitada Internacional

Galardonada con el "*International Content Marketing Awards*" por su creatividad, liderazgo y calidad de sus contenidos informativos, Wendy Thole-Muir es una reconocida **Directora de Comunicación** altamente especializada en el campo de la **Gestión de Reputación**.

En este sentido, ha desarrollado una sólida trayectoria profesional de más de dos décadas en este ámbito, lo que le ha llevado a formar parte de prestigiosas entidades de referencia internacional como **Coca-Cola**. Su rol implica la supervisión y manejo de la comunicación corporativa, así como el control de la imagen organizacional. Entre sus principales contribuciones, destaca haber liderado la implementación de la **plataforma de interacción interna Yammer**. Gracias a esto, los empleados aumentaron su compromiso con la marca y crearon una comunidad que mejoró la transmisión de información significativamente.

Por otra parte, se ha encargado de gestionar la comunicación de las **inversiones estratégicas** de las empresas en diferentes países africanos. Una muestra de ello es que ha manejado diálogos en torno a las inversiones significativas en Kenya, demostrando el compromiso de las entidades con el desarrollo tanto económico como social del país. A su vez, ha logrado numerosos **reconocimientos** por su capacidad de gestionar la percepción sobre las firmas en todos los mercados en los que opera. De esta forma, ha logrado que las compañías mantengan una gran notoriedad y los consumidores las asocien con una elevada calidad.

Además, en su firme compromiso con la excelencia, ha participado activamente en reputados **Congresos y Simposios** a escala global con el objetivo de ayudar a los profesionales de la información a mantenerse a la vanguardia de las técnicas más sofisticadas para **desarrollar planes estratégicos de comunicación** exitosos. Así pues, ha ayudado a numerosos expertos a anticiparse a situaciones de crisis institucionales y a manejar acontecimientos adversos de manera efectiva.



Dña. Thole-Muir, Wendy

- ♦ Directora de Comunicación Estratégica y Reputación Corporativa en Coca-Cola, Sudáfrica
- ♦ Responsable de Reputación Corporativa y Comunicación en ABI at SABMiller de Lovania, Bélgica
- ♦ Consultora de Comunicaciones en ABI, Bélgica
- ♦ Consultora de Reputación y Comunicación de Third Door en Gauteng, Sudáfrica
- ♦ Máster en Estudios del Comportamiento Social por Universidad de Sudáfrica
- ♦ Máster en Artes con especialidad en Sociología y Psicología por Universidad de Sudáfrica
- ♦ Licenciatura en Ciencias Políticas y Sociología Industrial por Universidad de KwaZulu-Natal
- ♦ Licenciatura en Psicología por Universidad de Sudáfrica

“

Gracias a esta titulación universitaria, 100% online, podrás compaginar el estudio con tus obligaciones diarias, de la mano de los mayores expertos internacionales en el campo de tu interés. ¡Inscríbete ya!”

10

Impacto para tu carrera

TECH es consciente de que cursar un programa de estas características supone una gran inversión económica, profesional y, por supuesto, personal. Y el objetivo de este esfuerzo debe ser conseguir crecer profesionalmente. Por ello, pondrá todo el esfuerzo y herramientas a disposición del egresado, para que adquiera las habilidades y destrezas necesarias que le permitan lograr ese cambio.



“

Realizar este programa te permitirá lograr el cambio profesional que buscas y mereces”

¿Estás preparado para dar el salto? Una excelente mejora profesional te espera

El Grand Master en Alta Dirección de Hoteles de TECH Global University es un programa intensivo que prepara a los alumnos para afrontar retos y decisiones empresariales, tanto a nivel nacional como internacional. Su objetivo principal es favorecer el crecimiento personal y profesional. Ayudarles a conseguir el éxito.

Por ello, quienes deseen superarse a sí mismos, conseguir un cambio positivo a nivel profesional y relacionarse con los mejores, encontrarán su sitio en TECH.

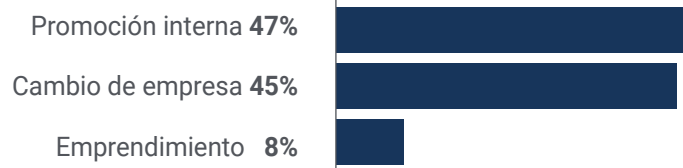
No dejes pasar la oportunidad de estudiar en TECH y adquirir la capacitación necesaria para competir con los mejores.

Un programa de alto nivel para profesionales que buscan la excelencia.

Momento del cambio



Tipo de cambio



Mejora salarial

La realización de este programa supone para nuestros alumnos un incremento salarial de más del 25%



11

Beneficios para tu empresa

El Grand Master en Alta Dirección de Hoteles contribuirá a elevar el talento de la organización a su máximo potencial, mediante la especialización de líderes de alto nivel. Por ello, participar en este programa académico supondrá una mejora, no solo a nivel personal, sino, sobre todo, a nivel profesional, aumentando la capacitación y mejorando las habilidades directivas de los empresarios. Además, entrar en la comunidad educativa de TECH supondrá una oportunidad única para acceder a una red de contactos potente, en la que encontrar futuros socios profesionales, clientes o proveedores.





“

Tras realizar este Grand Master aportarás a tu empresa una nueva perspectiva de negocio”

Desarrollar y retener el talento en las empresas es la mejor inversión a largo plazo.

01

Crecimiento del talento y del capital intelectual

El profesional aportará a la empresa nuevos conceptos, estrategias y perspectivas que pueden provocar cambios relevantes en la organización.

02

Retención de directivos de alto potencial evitando la fuga de talentos

Este programa refuerza el vínculo de la empresa con el profesional y abre nuevas vías de crecimiento profesional dentro de la misma.

03

Construcción de agentes de cambio

Será capaz de tomar decisiones en momentos de incertidumbre y crisis, ayudando a la organización a superar los obstáculos.

04

Incremento de las posibilidades de expansión internacional

Gracias a este programa, la empresa entrará en contacto con los principales mercados de la economía mundial.



05

Desarrollo de proyectos propios

El profesional puede trabajar en un proyecto real o desarrollar nuevos proyectos en el ámbito de I + D o Desarrollo de Negocio de su compañía.

06

Aumento de la competitividad

Este programa dotará a sus profesionales de competencias para asumir los nuevos desafíos e impulsar así la organización.

12

Titulación

El Grand Master en Alta Dirección de Hoteles garantiza, además de la capacitación más rigurosa y actualizada, el acceso a un título de Grand Master expedido por TECH Global University.



“

Supera con éxito esta capacitación y recibe tu titulación universitaria sin desplazamientos ni farragosos trámites”

Este programa te permitirá obtener el título propio de **Grand Master en Alta Dirección de Hoteles** avalado por **TECH Global University**, la mayor Universidad digital del mundo.

TECH Global University, es una Universidad Oficial Europea reconocida públicamente por el Gobierno de Andorra (*boletín oficial*). Andorra forma parte del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) desde 2003. El EEES es una iniciativa promovida por la Unión Europea que tiene como objetivo organizar el marco formativo internacional y armonizar los sistemas de educación superior de los países miembros de este espacio. El proyecto promueve unos valores comunes, la implementación de herramientas conjuntas y fortaleciendo sus mecanismos de garantía de calidad para potenciar la colaboración y movilidad entre estudiantes, investigadores y académicos.

Este título propio de **TECH Global University**, es un programa europeo de formación continua y actualización profesional que garantiza la adquisición de las competencias en su área de conocimiento, confiriendo un alto valor curricular al estudiante que supere el programa.

Título: **Grand Master en Alta Dirección de Hoteles**

Modalidad: **online**

Duración: **2 años**

Acreditación: **120 ECTS**



*Apostilla de La Haya. En caso de que el alumno solicite que su título en papel recabe la Apostilla de La Haya, TECH Global University realizará las gestiones oportunas para su obtención, con un coste adicional.



Grand Master

Alta Dirección de Hoteles

- » Modalidad: **online**
- » Duración: **2 años**
- » Titulación: **TECH Global University**
- » Acreditación: **120 ECTS**
- » Horario: **a tu ritmo**
- » Exámenes: **online**

Grand Master

Alta Dirección de Hoteles