

## Programa de estudios

### MÓDULO 1.- ECONOMÍA TURÍSTICA.

- INTRODUCCIÓN.
- DEFINICIONES.
- EVOLUCIÓN DEL TURISMO MUNDIAL. Ingresos turísticos. Gastos turísticos. Perspectivas turísticas a largo plazo: 2020.
- ANÁLISIS MICROECONÓMICO: EL SISTEMA TURÍSTICO. La demanda. La oferta. Clasificación de las actividades. El producto turístico. Precios turísticos.
- ASPECTOS MACROECONÓMICOS DEL TURISMO.
- IMPACTO ECONÓMICO DEL TURISMO. Impactos positivos: beneficios económicos del turismo. Costes económicos del turismo: posibles impactos negativos.
- IMPACTO MACROECONÓMICO DEL TURISMO.
- REPERCUSIONES DEL TURISMO EN LA POLÍTICA MONETARIA.
- OTROS EFECTOS ECONÓMICOS DEL TURISMO.
- POLÍTICAS TURÍSTICAS.
- LA CUENTA SATÉLITE DE TURISMO.
- ECONOMÍA TURÍSTICA Y GLOBALIZACIÓN.

### MÓDULO 2.- LEGISLACIÓN TURÍSTICA.

- INTRODUCCIÓN.
- NORMATIVA TURÍSTICA. Constitución. Organización de la Administración Turística Española. Marco Jurídico Administrativo de las Empresas y Actividades Turísticas. Régimen Jurídico de Empresas y Actividades Turísticas. Legislación autonómica. Normativa Comunitaria. Normas de la Organización de las Naciones Unidas y de la Organización Mundial del Turismo.

- ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA TURÍSTICA. La Administración del Estado. La Administración Autonómica. La Administración Local. La Administración Institucional y Corporativa.
- DERECHO FISCAL TURÍSTICO. Parte General: Los Tributos. Parte Especial: IRPF, IS, IVA. Derecho sancionador.

### **MÓDULO 3.- DINÁMICA INTERNACIONAL DEL TURISMO.**

- INTRODUCCIÓN.
- FLUJOS DE EMISIÓN Y RECEPCIÓN TURÍSTICA. Nacimiento y desarrollo de las primeras corrientes turísticas. El desarrollo de los transportes y la dinámica turística. Definición y clasificación de los flujos turísticos. Geografía de los flujos turísticos en la actualidad.
- EL ORIGEN DE LOS FLUJOS: LA DEMANDA TURÍSTICA. Características de la demanda. Motivaciones. La evolución de la demanda desde la década de los 90. Mercados clásicos. La demanda emergente. Evolución de los mercados emisores: previsiones de futuro.
- EL OBJETIVO DE LOS FLUJOS: DESTINOS TURÍSTICOS. Definición y clasificaciones de la oferta. Localización geográfica de la oferta. Globalización y diversificación de los destinos. Principales zonas receptoras: grandes áreas turísticas. Evolución de los mercados receptores: previsiones de futuro. Regiones especiales: situación actual y evolución.
- NUEVAS FORMAS DE TURISMO. La búsqueda de la aventura. Turismo de aventura en Sudamérica. El Turismo a las estrellas. La atracción por el paisaje y el medio ambiente natural. El atractivo del arte y la cultura. Turismo temático. Turismo de cruceros. Turismo de congresos. Nuevos productos turísticos. Nuevas prácticas empresariales e innovación tecnológica.

### **MÓDULO 4.- GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE RECURSOS TURÍSTICOS.**

- INTRODUCCIÓN. La transformación de los recursos territoriales en productos turísticos. El turismo sostenible como modelos de desarrollo. Impactos turísticos en el territorio. Técnicas e instrumentos de gestión y planificación turística. Diversificación y singularización de la oferta turística.
- GESTIÓN DEL TURISMO ECOLÓGICO. Turismo de naturaleza y ecoturismo. Biodiversidad y protección de ecosistemas. Técnicas de interpretación de los recursos naturales. Márketing del ecoturismo.
- GESTIÓN DE RECURSOS CULTURALES. Teoría del patrimonio cultural. Turismo cultural: potencialidades y problemáticas. Conservación y restauración del patrimonio. Didáctica del patrimonio. Márketing del turismo cultural.

## **MÓDULO 5.- PSICOLOGÍA APLICADA AL TURISMO.**

- **PSICOLOGÍA Y TURISMO: ALGUNAS CONSIDERACIONES PRELIMINARES.** Aproximación teórica al ámbito de la psicología aplicada. Métodos de investigación en psicología. Puntos de encuentro entre la psicología y el sector turístico.
- **EL ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR EN EL SECTOR TURÍSTICO: TEORÍAS Y MODELOS EXPLICATIVOS.** Variables explicativas individuales. Variables explicativas sociológicas y psicológicas.
- **EL ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE DECISIÓN.** La importancia del consumidor en el actual enfoque de las empresas turísticas. El comportamiento del consumidor turístico.
- **Las motivaciones turísticas: conceptualización y clasificación.** Las tendencias turísticas. Concepto de segmentación y orientación empresarial. La segmentación del mercado y la diversificación de productos. Criterios de segmentación en turismo.
- **LA PSICOLOGÍA EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LAS INSTITUCIONES TURÍSTICAS.**

## **MÓDULO 6.- FACTORES DE DESARROLLO TURÍSTICO.**

- **INTRODUCCIÓN.**
- **ANTES.** Planificación. Ejecución. Seguimiento.
- **DESPUÉS.** Control. Evaluación. Replanificación.
- **FACTORES DE DESARROLLO.** Factores socioeconómicos. Situación económica, social y política. Factores naturales. Medio Ambiente. Los Medios de Transporte. Los medios de comunicación. Grandes obras e infraestructuras. Mobiliario urbano e iluminación pública. El papel de los gobiernos en el desarrollo turístico. El código ético de la OMT. Nuevos factores de desarrollo del turismo.
- **DESARROLLO Y TURISMO.** Definición. Gobernabilidad y democracia. Sostenibilidad. Seguridad. Accesibilidad. Participación ciudadana. Mercado (Oferta / Demanda).

## **MÓDULO 7.- TURISMO Y SOSTENIBILIDAD.**

- **INTRODUCCIÓN.**
- **ECOLOGÍA.**
- **LA PERCEPCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.** El concepto de Sostenibilidad.

- SOSTENIBILIDAD Y DESARROLLO TURÍSTICO.
- DE LOS PRINCIPIOS DEL TURISMO AL TURISMO SOSTENIBLE. El papel de las nuevas tecnologías.
- EFECTOS DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA SOBRE EL MEDIO AMBIENTE.
- PRINCIPIOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE. Evaluación del impacto ambiental en el sector Turístico. Procedimiento de evaluación del impacto ambiental (E.I.A.). Los estudios de Impacto ambiental aplicados al turismo.
- PROGRAMA DE ACTUACIÓN GLOBAL APLICADO A LOS PROYECTOS TURÍSTICOS.
- EL TURISMO COMO ACTIVIDAD CONTAMINANTE. Evitar la contaminación: un proceso progresivo.
- IMPACTO AMBIENTAL DE LAS DIFERENTES TIPOLOGÍAS TURÍSTICAS. Turismo de masas. Turismo itinerante y turismo residencial. Turismo de sol y playa. Deportes de montaña. Turismo activo. Turismo verde o turismo rural. Turismo Natural o Ecoturismo. Deportes de riesgo. Caza y pesca deportivas. Soft Tourism.
- DOCUMENTOS RELEVANTES EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA. Conferencias, declaraciones y documentos internacionales. Informe de la conferencia de las Naciones Unidas sobre el medio ambiente y el desarrollo. Aprobación del V programa de acción de la Comunidad económica Europea. La Carta de Aalborg. Agendas.
- EL MEDIO AMBIENTE Y LAS LEYES ESPAÑOLAS. La legislación Española primordial sobre Medio Ambiente. Puntos a destacar del plan del Ministerio de Medio Ambiente.
- ESTRATEGIAS DE ACCIÓN EMPRESARIAL. La sostenibilidad como herramienta de Marketing turístico. Un caso práctico de sostenibilidad turística en Hungría: Fomento de la utilización turística y protección del entorno del lago Balaton (Hungría).

## **MÓDULO 8.- GESTIÓN DE CALIDAD APLICADA A LA EMPRESA TURÍSTICA.**

- INTRODUCCIÓN.
- PARTICULARIDADES DEL PRODUCTO TURÍSTICO.
- UTILIDAD DE LA GESTIÓN DE CALIDAD.
- CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE CALIDAD.
- OBJETIVOS BÁSICOS DE LA CALIDAD.
- NIVELES DE CALIDAD.

- RELACIÓN ENTRE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD.
- LA MEJORA CONTINUA.
- SISTEMA DE CALIDAD.
- IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA.
- NORMAS ISO. Estructura del manual de calidad. (Normas ISO). Normas para la calidad.
- APLICACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD AL TURISMO.
- SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL.
- EL PAPEL DE LA CALIDAD ANTE LOS NUEVOS RETOS DEL TURISMO.
- ¿ISO 9000 Y 14001, UN RETO DEL TURISMO ESPAÑOL?.
- SISTEMAS DE CALIDAD EN LA INDUSTRIA TURÍSTICA ESPAÑOLA.
- SISTEMAS TÉCNICOS DE CALIDAD: CERTIFICACIONES.

## **MÓDULO 9.- GESTIÓN DE PERSONAL.**

- LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS. Precedentes históricos en la gestión de recursos humanos. De la gestión de personal a la dirección de recursos humanos. Objetivos estratégicos de la gestión de RR.HH..
- SELECCIÓN DE PERSONAL. Contratación, reclutamiento y selección. El reclutamiento de candidatos. El proceso de selección. La entrevista de selección. La selección interna y permanente. Los planes de carrera.
- LA FORMACIÓN DEL PERSONAL DE LA EMPRESA. Conceptos previos. Formación y cambio. El plan de formación. Evaluación y auditoría de la formación.
- LA COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA. El proceso básico de la comunicación. Tipología de la comunicación. Comunicación y asertividad.

## **MÓDULO 10.- GESTIÓN DE LA EMPRESA TURÍSTICA.**

- INTRODUCCIÓN.
- EL PASADO DE LA EMPRESA TURÍSTICA. Pasado de la empresa turística. El presente y futuro de la empresa turística. Financiación, producción y comercialización de la E.T.. Organigrama de una empresa turística.
- AGENCIAS DE VIAJES. Clases de agencias de viajes. Servicios de las agencias de viajes. Organización, contratación y comercialización de los viajes.
- ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS. Establecimientos hoteleros. Establecimientos extrahoteleros. Cadenas Hoteleras.

- EL MARKETING EN LA EMPRESA TURÍSTICA. Introducción al Marketing. El porqué del Marketing Turístico. Planificación e investigación de mercados. Estrategias competitivas. Marketing operacional-Marketing Mix.
- GESTIÓN DE LA EMPRESA TURÍSTICA. Control y organización de la empresa turística. Las diferentes técnicas de control en la empresa. Control de la producción. Control de recursos humanos.