

MÁSTER

MÁSTER MBA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE TURISMO



SELECT
BUSINESS SCHOOL

SBS103

- CON CERTIFICACIÓN UNIVERSITARIA INTERNACIONAL +
RECONOCIMIENTO DE 60 ECTS -



DESTINATARIOS

El Programa está especialmente diseñado para aquellas personas que estén interesadas en adquirir conocimientos sobre **MBA en Dirección de Empresas de Turismo** y que quieran asegurarse un recorrido ascendente en esta área, con una especial elevación y consolidación de competencias.

Permite conocer la dirección y gestión de Pymes, la empresa, organización y liderazgo, el plan de empresa, la gestión laboral y recursos humanos, la planificación de plantillas, la comunicación interna y externa, la seguridad social, la gestión económico-financiera, la administración fiscal, el derecho tributario, el impuesto sobre la renta de las personas físicas, el impuesto sobre sociedades, el marketing y la promoción, gestión de sistema de distribución global, la comunicación y atención al cliente, los procesos de gestión de unidades de información y distribución y los procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo.

En ambas modalidades el alumno recibirá acceso a un curso inicial donde encontrará información sobre la metodología de aprendizaje, la titulación que recibirá, el funcionamiento del Campus Virtual, qué hacer una vez el alumno haya finalizado e información sobre Grupo Esneca Formación. Además, el alumno dispondrá de un servicio de **clases en directo**.

FICHA TÉCNICA

CARGA HORARIA
1500H



MODALIDAD
MIXTA / ONLINE

*Ambas modalidades incluyen módulos con clases en directo



CURSO INICIAL
ONLINE



TUTORIAS
PERSONALIZADAS



IDIOMA
CASTELLANO



DURACIÓN
HASTA UN AÑO
*Prorrogable



IMPORTE

VALOR ORIGINAL: ~~3880€~~
VALOR ACTUAL: 1940€

CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el “**MÁSTER MBA EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE TURISMO**”, de SELECT BUSINESS SCHOOL, avalada por nuestra condición de socios de la CECAP y AEEN, máximas instituciones españolas en formación y de calidad.


Los diplomas llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez, contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

Además, el alumno recibirá una Certificación Universitaria Internacional de la Universidad Católica de Cuyo – DQ y Universidad de CLEA con un reconocimiento de **60 ECTS**.


REDES SOCIALES

 www.facebook.com/SelectBusinessSchool

 www.linkedin.com/school/select-business-school/

 [@select_business_school](https://www.instagram.com/select_business_school)

 www.escuelaselect.com

 [@escuela_select](https://twitter.com/escuela_select)

 www.escuelaselect.com/blog

CONTENIDO FORMATIVO

PARTE 1.1. GESTIÓN LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL I

INTRODUCCIÓN

MÓDULO 1. PROCESO DE FORMACIÓN DEL DERECHO DEL TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL DERECHO DEL TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. OBJETO DEL DERECHO DEL TRABAJO

1. Presupuestos sustantivos del Derecho del Trabajo
2. Presupuestos objetivos del Derecho del Trabajo
 - Exclusiones
 - Inclusiones

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL DEL DERECHO DEL TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA 4. FUENTES DEL DERECHO DEL TRABAJO

1. Relación ley-convenio colectivo
2. Costumbre laboral y principios generales del derecho

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PRINCIPIOS DE APLICACIÓN E INTERPRETACIÓN DEL DERECHO DEL TRABAJO

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 2. NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y CONVENIOS COLECTIVOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y AL CONVENIO COLECTIVO

1. Métodos de negociación colectiva

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TIPOS DE CONVENIOS COLECTIVOS

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ELABORACIÓN DEL CONVENIO COLECTIVO

1. Legitimación del convenio colectivo
 - Legitimación inicial
 - Legitimación plena
 - Legitimación decisoria
2. Procedimiento de negociación del convenio colectivo
 - Iniciativa para negociar
 - Deber de negociar
 - Aprobación del convenio colectivo
 - Control de la legalidad del convenio colectivo

3. Contenido del convenio colectivo

UNIDAD DIDÁCTICA 4. OBLIGATORIEDAD Y VIGENCIA DEL CONVENIO COLECTIVO

UNIDAD DIDÁCTICA 5. MODIFICACIÓN DEL CONVENIO COLECTIVO

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONCURRENCIA DEL CONVENIO COLECTIVO

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 3. INTRODUCCIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SISTEMA ESPAÑOL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

1. Campo de aplicación
2. Estructura del sistema de la Seguridad Social
 - Régimen General
 - Regímenes especiales

UNIDAD DIDÁCTICA 2. INSCRIPCIÓN DE EMPRESAS, AFILIACIÓN, ALTAS Y BAJAS

1. Inscripción de empresas
2. Afiliación
3. Altas y bajas
 - Situaciones de asimilación al alta
 - Alta presunta o de pleno derecho
 - Efectos de las altas y bajas

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 4. CONTRATACIÓN LABORAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL CONTRATO DE TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CLASES Y MODALIDADES CONTRACTUALES

1. Contratación indefinida
2. Contratación de duración determinada
 - Contrato de obra o servicio determinado
 - Contrato eventual por circunstancias de la producción
 - Contrato de interinidad
3. Contratos formativos
 - Contrato en prácticas
 - Contrato para la formación y el aprendizaje
4. Contrato a tiempo parcial
 - Contrato a tiempo parcial ordinario
 - Contrato de relevo y jubilación parcial

UNIDAD DIDÁCTICA 3. OBJETO DEL CONTRATO DE TRABAJO Y DETERMINACIÓN DE LA PRESTACIÓN LABORAL

1. Determinación de las funciones: clasificación profesional

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 5. JORNADA, HORARIO E INTERRUPCIONES DEL TIEMPO DE TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. JORNADA DE TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. HORARIO LABORAL

1. Fijación y modificación del horario laboral
2. Clases de horario
3. Registro de la jornada de los trabajadores

UNIDAD DIDÁCTICA 3. INTERRUPCIONES DEL TIEMPO DE TRABAJO

1. Interrupciones periódicas
2. Interrupciones no periódicas

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 6. SALARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO Y ESTRUCTURA DEL SALARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRINCIPIOS INFORMADORES DE LA RETRIBUCIÓN DEL TRABAJADOR

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SISTEMAS SALARIALES

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ESTRUCTURA DEL SALARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PERCEPCIONES EXTRASALARIALES

UNIDAD DIDÁCTICA 6. DETERMINACIÓN DEL SALARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 7. ABSORCIÓN Y COMPENSACIÓN SALARIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 8. PROTECCIÓN DEL SALARIO

1. Garantías frente a los acreedores

UNIDAD DIDÁCTICA 9. FONDO DE GARANTÍA SALARIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 10. LUGAR, TIEMPO Y FORMA DEL SALARIO

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 7. COTIZACIONES A LA SEGURIDAD SOCIAL Y NÓMINAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CÁLCULO DE LAS BASES DE COTIZACIÓN

1. Base de cotización por contingencias comunes (BCCC)
2. Base de cotización por contingencias profesionales (BCCP)
3. Otras cotizaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COTIZACIÓN A LA SEGURIDAD SOCIAL

1. Modelo RNT (TC2) – Relación Nominal de Trabajadores
2. Modelo RLC (TC1) – Recibo de Liquidación de Cotizaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 3. NÓMINAS

1. Casos prácticos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DOCUMENTO DE LIQUIDACIÓN O FINIQUITO

1. Cálculo del finiquito

Resumen

Espacio didáctico

SOLUCIONARIO

PARTE 1.2. GESTIÓN LABORAL Y SEGURIDAD SOCIAL II

MÓDULO 8. VICISITUDES DEL CONTRATO DE TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRINCIPALES VICISITUDES DEL CONTRATO DE TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MODIFICACIÓN SUBJETIVA

1. Sucesión o cambio de titularidad de empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MODIFICACIÓN OBJETIVA

1. Movilidad funcional
2. Movilidad geográfica por iniciativa empresarial
 - Tipos de movilidad geográfica
 - Garantías comunes
3. Movilidad geográfica por iniciativa del trabajador
4. Modificación sustancial de las condiciones de trabajo
 - Tipología de modificaciones sustanciales
 - Procedimiento

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SUSPENSIÓN DEL CONTRATO

1. Voluntad conjunta de las partes
2. Incapacidad del trabajador
3. Maternidad y paternidad
4. Riesgo durante el embarazo o la lactancia natural
5. Adopción y guarda con fines de adopción o acogimiento
6. Ejercicio de cargo público representativo o de funciones sindicales y excedencia forzosa
7. Privación de libertad
8. Suspensión disciplinaria de trabajo y sueldo
9. Causas económicas, técnicas, organizativas, de producción o derivadas de fuerza mayor
10. Trabajadora víctima de violencia de género

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EXCEDENCIA LABORAL

1. Excedencia forzosa
2. Excedencia voluntaria
3. Excedencia por cuidado de hijos y familiares

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 9. EXTINCIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EXTINCIÓN DEL CONTRATO POR VOLUNTAD DEL EMPRESARIO

1. Modalidades de despido
 - Despido disciplinario
 - Despido colectivo
 - Despido por fuerza mayor
 - Despido por causas objetivas
2. Impugnación del despido
 - Despido procedente
 - Despido improcedente
 - Despido nulo

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EXTINCIÓN DEL CONTRATO POR VOLUNTAD DEL TRABAJADOR

1. Libre desistimiento del trabajador
 - Dimisión con preaviso
 - Dimisión sin preaviso
2. Incumplimiento contractual del empresario
3. Dimisión de la trabajadora víctima de violencia de género

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EXTINCIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO POR OTRAS CAUSAS

1. Muerte, jubilación, incapacidad o extinción de la personalidad jurídica del empresario
 - Muerte del empresario

- Jubilación del empresario
 - Incapacidad del empresario
 - Extinción de la personalidad jurídica del empresario
2. Muerte, jubilación o incapacidad del trabajador
 - Muerte del trabajador
 - Jubilación del trabajador
 3. Extinción por voluntad conjunta de trabajador y empresario

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 10. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES I

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TRABAJO Y SALUD

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FACTORES DE RIESGO

1. Accidentes de trabajo
 - Tipos de accidentes de trabajo
 - Repercusión y coste de los accidentes de trabajo
2. Enfermedades profesionales

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DERECHOS, OBLIGACIONES Y SANCIONES

1. Derechos, obligaciones y sanciones del empresario
2. Derechos, obligaciones y sanciones del trabajador
3. Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 11. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES II

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PREVENCIÓN Y SEGURIDAD

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EQUIPOS DE TRABAJO, MATERIALES, HERRAMIENTAS Y MÁQUINAS

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SEÑALIZACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 4. INCENDIOS Y EXPLOSIONES

UNIDAD DIDÁCTICA 5. RIESGO ELÉCTRICO

UNIDAD DIDÁCTICA 6. HIGIENE INDUSTRIAL Y MEDIO AMBIENTE

1. Contaminantes químicos
2. Contaminantes físicos
3. Contaminantes biológicos

UNIDAD DIDÁCTICA 7. ERGONOMÍA Y PSICOSOCIOLOGÍA

1. Carga física
2. Carga mental y síndrome de *burnout*

UNIDAD DIDÁCTICA 8. SISTEMAS DE PROTECCIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 9. RECONOCIMIENTOS MÉDICOS

UNIDAD DIDÁCTICA 10. PLAN DE EMERGENCIAS Y EVACUACIÓN

1. Plan de autoprotección
2. Simulacros

Resumen

Espacio didáctico

SOLUCIONARIO

BIBLIOGRAFÍA

PARTE 2. CONTABILIDAD Y ANALÍTICA CONTABLE

MÓDULO 1. CONTABILIDAD

UNIDAD DIDÁCTICA 1. METODOLOGÍA CONTABLE

1. El Patrimonio
2. El Balance de Situación
3. Pérdidas y Ganancias I
4. Pérdidas y Ganancias II
5. Balance de situación y Pérdidas y Ganancias
6. La cuenta y el asiento I
7. La cuenta y el asiento II
8. Los asientos I
9. Los asientos II
10. El ciclo contable
11. La amortización
12. El IVA
13. El IVA intracomunitario
14. Operaciones en moneda extranjera
15. El leasing
16. Los soportes contables
17. Ejercicios
18. Plantilla Balance de Situación
19. Plantilla Cuenta Pérdidas y Ganancias

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CURSO CONTAPLUS

1. Alta de empresa
2. Plan General Contable
3. Gestión de asientos

4. Opciones IVA
5. Gestión de cheques
6. Inventario
7. Comprobación de asientos
8. Contabilidad de costes
9. Vencimientos
10. Balances
11. Ejercicio
12. Cierre de ejercicio
13. Problemas de impresión
14. Plan presupuestario
15. Caja auxiliar
16. Banca electrónica

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CURSO CONTASOL

1. Iniciar contasol y su entorno de trabajo
2. Crear una empresa
3. Usuarios y usuarias
4. Otras configuraciones
5. Empezamos a trabajar I
6. Empezamos a trabajar II
7. Empezamos a trabajar III
8. Asientos predefinidos
9. Cuentas de clientes I
10. Cuentas de proveedores II
11. Opciones del libro diario
12. Punteo de extractos
13. Consultas y listados
14. Bancos
15. Útiles
16. Cierre y apertura del ejercicio
17. Gestión del inmovilizado – Inventario
18. Gestión de cobros y pagos - Tesorería- Efectos
19. Gestión de cobros y pagos - Tesorería- Cheques y transferencias
20. Control de costes
21. Control de presupuestos
22. Impresos oficiales
23. Facturación
24. Manual CONTASOL
25. Programa Contasol

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ELABORACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES DE LAS PYMES

1. Las cuentas anuales I: el balance, la cuenta pérdidas y ganancias, la memoria, y el estado de cambios en el patrimonio neto.
2. Las cuentas anuales II. El estado de flujos de efectivo (EFE)

UNIDAD DIDÁCTICA 5. TRATAMIENTO CONTABLE Y REGISTRO DEL IVA

1. Tratamiento Contable del IVA
 - Operaciones IVA Soportado. Ejemplos
 - Operaciones IVA Repercutido. Ejemplos
 - Declaración y Liquidación IVA. Ejemplos

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PRÁCTICA CONTABLE

UNIDAD DIDÁCTICA 7. ANÁLISIS CONTABLE

1. Análisis Contable. Estudio e interpretación del Balance de Situación
2. Análisis y estudio del Fondo de Maniobra. Estados de equilibrio y desequilibrio. Necesidades y financiación del Fondo de Maniobra.

UNIDAD DIDÁCTICA 8. ANÁLISIS DE CONTROL DE GESTIÓN

1. Introducción al Análisis de Control de Gestión y sus instrumentos
2. Análisis de Control de Gestión I. Métodos de presupuestación
3. Análisis de Control de Gestión II. Planificación financiera

UNIDAD DIDÁCTICA 9. CONTABILIDAD DE COSTES

1. Introducción a la Contabilidad de Costes
2. Manual de Contabilidad de Costes
3. Ejercicio Costes Directos-Indirectos
4. Solución ejercicio Costes Directos-Indirectos
5. Ejercicio Costes Fijos-Variantes

UNIDAD DIDÁCTICA 10. CÁLCULO DE DESVIACIONES

1. Introducción al cálculo de desviaciones
2. Cálculo de desviaciones: Conceptos y clases

MÓDULO 2. ANÁLISIS CONTABLE Y PRESUPUESTARIO

PARTE 3. EXPERTO FISCAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TEMAS MULTIMEDIA

1. Impuesto sobre la renta de las personas físicas
2. Ambito de aplicación
3. Hecho imponible
4. Rentas que no deben declararse
5. Obligados a realizar la declaración del IRPF
6. No obligados a declarar
7. Como y cuando debe presentarse la declaración
8. Rentas que se deben declarar en cada periodo.
9. Tributación individual y conjunta
10. Rendimientos del trabajo I
 - Rendimientos del trabajo II
11. Capital inmobiliario
12. Rendimientos del capital mobiliario
13. Rendimientos de actividades económicas I

- Rendimientos de actividades económicas II
 - Rendimientos de actividades económicas III
14. Ganancias y pérdidas patrimoniales
 - Ganancias y pérdidas patrimoniales
 15. Regímenes especiales
 16. Clases de renta
 17. Base imponible
 18. Base liquidable.Reducciones
 19. Circunstancias personales y familiares
 20. Determinación de la cuota íntegra
 21. Determinación de la cuota líquida
 22. Deducciones de la cuota líquida I
 23. Deducciones de la cuota líquida II
 24. Pagos a cuenta y cuota resultante de la declaración
 25. Caso práctico final

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MANUALES Y EJEMPLOS

1. Indemnización por contrato de seguro
2. Dietas por desplazamiento
3. Retribuciones en especie
4. Alquiler de un apartamento
5. Traspaso de un local
6. Dividendos e intereses bancarios
7. Usufructo
8. Letras del tesoro
9. Seguro de vida
10. Estimación directa simplificada
11. Estimación objetiva por signos, índices y módulos
12. Ejercicio Liquidación Anual Renta

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TEMAS MULTIMEDIA (CURSO IVA)

1. Régimen general del IVA I
 - Régimen general del IVA II
 - Régimen general del IVA III
 - Régimen general del IVA IV
2. La regla de la prorrata
3. Operaciones intracomunitarias
4. Regímenes especiales I
 - Regímenes especiales II
 - Regímenes especiales III

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TEMAS MULTIMEDIA (CURSO GESTIÓN DEL IMPUESTO DE SOCIEDADES)

1. Impuesto sobre sociedades parte I
2. Impuesto sobre sociedades parte II
3. Impuesto sobre sociedades parte III
4. Impuesto sobre sociedades parte IV
5. Impuesto sobre sociedades parte V
6. Impuesto sobre sociedades parte VI

7. Impuesto sobre sociedades parte VII

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CURSO DE CONTAPLUS

1. Alta de empresa
2. Plan General Contable
3. Gestión de asientos
4. Opciones IVA
5. Gestión de cheques
6. Inventario
7. Comprobación de asientos
8. Contabilidad de costes
9. Vencimientos
10. Balances
11. Ejercicio
12. Cierre de ejercicio
13. Problemas de impresión
14. Plan presupuestario
15. Caja auxiliar
16. Banca electrónica

PARTE 4.1. RECURSOS HUMANOS, SOFT SKILLS Y COACHING I

INTRODUCCIÓN

MÓDULO 1. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORIGEN Y ANTECEDENTES HISTÓRICOS

1. Etapas de evolución

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

1. Tipos de organización
2. Departamentalización

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

1. Funciones del Departamento de Recursos Humanos
2. Formación y desarrollo en la empresa
 - Detección de las necesidades

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

Resumen

Espacio Didáctico

MÓDULO 2. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. RECLUTAMIENTO

1. Plan de reclutamiento
2. Búsqueda de perfiles directivos o *headhunter*

3. Social recruiting

UNIDAD DIDÁCTICA 2. SELECCIÓN

1. Proceso selectivo
 - Perfil de la vacante y del candidato ideal
2. Técnicas selectivas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. BIENVENIDA Y PLAN DE ACOGIDA

Resumen

Espacio Didáctico

MÓDULO 3. FORMACIÓN EN LA EMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DE FORMACIÓN

1. Análisis de detección de las necesidades formativas
 - Cómo identificar las necesidades formativas
 - Modelos de detección de necesidades formativas
 - Técnicas para la detección de necesidades formativas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PLAN DE FORMACIÓN

1. Objetivos del plan formativo
2. Diseño del plan formativo
 - Formadores
 - Organización
 - Duración
 - Presupuesto
 - Recursos
3. Comunicación del plan formativo
 - A la dirección y al personal de línea
 - A los formadores
 - A los participantes

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SEGUIMIENTO

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EVALUACIÓN

1. Agentes evaluativos
2. Elementos evaluativos
3. Momentos evaluativos
4. Instrumentos evaluativos

Resumen

Espacio Didáctico

MÓDULO 4. COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. COMUNICACIÓN INTERNA

1. Elementos de la comunicación
2. Códigos de comunicación
 - Lenguaje
 - Paralenguaje o comunicación no verbal
 - Proxémica
 - Kinésica
 - Expresión facial
 - Postura
 - Símbolos físicos
3. Tipos de comunicación
4. Niveles de comunicación
5. Barreras de la comunicación

UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIÓN NO VERBAL

1. Elementos de la comunicación no verbal
 - Expresión facial
 - Expresión corporal
 - Paralingüística
 - Relación con el espacio
2. Uso de la comunicación no verbal

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

1. Conversación
2. Entrevista
 - Pasos de la entrevista
3. Hablar en público y comunicación grupal
4. Dinámicas de grupo
 - Técnicas de grupo
 - Técnicas de presentación
 - Técnicas de conocimiento y confianza
 - Técnicas de creatividad
 - Técnicas de *feedback*

Resumen

Espacio Didáctico

SOLUCIONARIO

PARTE 4.2. RECURSOS HUMANOS, SOFT SKILLS Y COACHING II

MÓDULO 5. GESTIÓN DE PERSONAL Y HABILIDADES DIRECTIVAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EQUIPOS DE TRABAJO

1. Tipos de equipos de trabajo
2. Diferencia entre equipo y grupo

3. Proceso de formación de un equipo de trabajo

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO

1. Estrategias de gestión y dirección de equipos de trabajo
2. Herramientas de trabajo en equipo
3. Lluvia de ideas o *brainstorming*
4. Diagrama de afinidad
5. Técnica de grupo nominal
6. Diagrama de causa-efecto

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EMPOWERMENT

1. Tipos de *empowerment*
2. Relación entre líder y empleado

Resumen

Espacio Didáctico

MÓDULO 6. SOFT SKILLS I

UNIDAD DIDÁCTICA 1. HABILIDADES EN EL MUNDO LABORAL

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LIDERAZGO.

1. Papel del líder
 - Toma de decisiones
 - Estilos de liderazgo

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TRABAJO EN EQUIPO

1. Valores del trabajo en equipo
 - Fases y comportamiento grupal

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN DEL TIEMPO

1. Principios y leyes sobre el tiempo
2. Modelo de las 5S

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ORIENTACIÓN AL CAMBIO

1. Adaptación a las transformaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 6. FLEXIBILIDAD

1. Flexibilidad y productividad
2. Resistencia al cambio

UNIDAD DIDÁCTICA 7. EMPATÍA

1. Características de la empatía

UNIDAD DIDÁCTICA 8. ASERTIVIDAD

1. Técnicas asertivas

Resumen
Espacio Didáctico

MÓDULO 7. SOFT SKILLS II

UNIDAD DIDÁCTICA 1. NEGOCIACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MOTIVACIÓN

1. Teorías de la motivación

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ORIENTACIÓN AL CLIENTE

1. Técnicas de orientación al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 5. INTELIGENCIA EMOCIONAL

1. Emociones
2. Técnicas de inteligencia emocional

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CREATIVIDAD

1. Pensamiento creativo
2. Estrategias, métodos y técnicas creativas

Resumen
Espacio Didáctico

MÓDULO 8. COACHING EJECUTIVO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRINCIPIOS Y FUNDAMENTOS DEL COACHING

UNIDAD DIDÁCTICA 2. BASES DEL COACHING EJECUTIVO

1. Ventajas de la implantación del *coaching* ejecutivo
2. Consecución de objetivos empresariales

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRUCTURA DE UN PROCESO DE COACHING EJECUTIVO

1. Análisis de la organización
2. Planificación del programa
3. Evaluación
 - Herramientas de evaluación
4. Devolución de la información de la evaluación
5. Diseño de un plan de acción individualizado
 - Fases del plan
6. Puesta en marcha del plan
7. Sesiones de seguimiento
8. Evaluaciones periódicas

UNIDAD DIDÁCTICA 4. RENTABILIDAD DEL COACHING

UNIDAD DIDÁCTICA 5. COACHING DE EQUIPOS

1. Elementos clave del *coaching* de equipos
2. Proceso del *coaching* de equipos

Resumen

Espacio Didáctico

SOLUCIONARIO

BIBLIOGRAFÍA

PARTE 5.1. MARKETING ESTRATÉGICO I

INTRODUCCIÓN

MODULO 1. PRINCIPIOS DEL MARKETING

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO DE MARKETING

1. Conceptos básicos del *marketing*
2. Valor del *marketing*

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORIGEN Y EVOLUCIÓN DEL MARKETING

1. Orientaciones del *marketing*
2. Tendencias actuales del *marketing*

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DIMENSIONES DEL MARKETING

1. *Marketing* estratégico
 - Fases del *marketing* estratégico
 - Sistemas de información de *marketing*
2. *Marketing* operativo
3. *Marketing* estratégico vs. *marketing* operativo

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ÁMBITOS DE APLICACIÓN DEL MARKETING

1. *Marketing* empresarial
2. *Marketing* no empresarial
3. *Marketing* ecológico

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ÉTICA DEL MARKETING

1. Código deontológico de la American Marketing Association

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 2. MARKETING MIX

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO DE MARKETING MIX

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRODUCTO

1. Tipos de productos o servicios
2. Atributos, marca, *packaging* y etiquetado

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRECIO

1. Métodos para fijar precios
2. Estrategias de precios

UNIDAD DIDÁCTICA 4. POSICIÓN

1. Tipos de canales de distribución
2. Intermediarios

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PROMOCIÓN

1. Publicidad
2. Promoción de ventas
3. Relaciones públicas
4. Venta personal
5. *Marketing* directo

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EVOLUCIÓN DE LAS 4P

1. Modelo de las 7P
2. Modelo de las 4C

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 3. ANÁLISIS DEL ENTORNO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS DEL MACROENTORNO

1. Factores socioculturales
2. Factores políticos y legales
3. Factores económicos
4. Factores tecnológicos y científicos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ANÁLISIS DEL MICROENTORNO

1. Recursos y capacidades de la empresa
2. Proveedores
3. Intermediarios
4. Clientes
5. Competencia

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

1. Identificación, evaluación y selección de la competencia
2. Niveles de la competencia

3. Métodos para identificar a la competencia
4. Análisis de los competidores
 - *Benchmarking*
5. Ventaja competitiva

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ANÁLISIS DAFO

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 4. ANÁLISIS DEL MERCADO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTO Y DELIMITACIÓN DEL MERCADO

1. Mercado de referencia y producto-mercado
 - Ampliación del mercado de referencia

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DEMANDA DE MERCADO

1. Mercados según la demanda
2. Estados de la demanda
3. Análisis de la demanda

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SEGMENTACIÓN

1. Métodos de segmentación
2. Estrategias de segmentación

UNIDAD DIDÁCTICA 4. POSICIONAMIENTO

1. Proceso de posicionamiento

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 5. ANÁLISIS DEL CONSUMIDOR

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TIPOS DE CONSUMIDORES

1. Características de los clientes
2. Comportamiento de los clientes

UNIDAD DIDÁCTICA 2. RELACIÓN CON EL CLIENTE

1. *Marketing* relacional
 - Relaciones con el cliente
 - Relaciones con los públicos
2. Lealtad del cliente
3. Fidelización del cliente
 - Programas de fidelización

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR

1. Modelos de medición de la satisfacción del cliente
 - Barómetro sueco de satisfacción del cliente

- Índice estadounidense de satisfacción del cliente
- Barómetro noruego de satisfacción del cliente
- Índice europeo de satisfacción del cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ESTRATEGIAS DESLEALES

Resumen

Espacio didáctico

SOLUCIONARIO

PARTE 5.2. MARKETING ESTRATÉGICO II

MÓDULO 6. APLICACIÓN DEL MARKETING

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MISIÓN Y OBJETIVOS CORPORATIVOS

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ESTRATEGIAS DE MARKETING

1. Estrategias de ventaja competitiva
 - Estrategias de liderazgo en costes
 - Estrategias de diferenciación
 - Estrategias de enfoque o especialización
2. Estrategias según el entorno y los competidores
 - Estrategias para líderes de mercado
 - Estrategias para empresas retadoras
 - Estrategias para empresas seguidoras
 - Estrategias para especialistas en nichos
3. Estrategias de crecimiento, mantenimiento y desinversión

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ANÁLISIS DE LA CARTERA DE PRODUCTOS

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CANALES DE MARKETING

1. Modelos convencionales o *above the line*
 - Televisión y cine
 - Radio
 - Prensa
 - Publicidad exterior
 - Internet
2. Modelos no convencionales o *below the line*
 - *Marketing* de guerrilla
 - *Marketing* directo
 - *Telemarketing*
 - *Marketing* de influencers
 - Patrocinio y mecenazgo
 - *Merchandising*

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 7. MARKETING DIGITAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DEL MARKETING TRADICIONAL AL MARKETING DIGITAL

1. Medios empleados
 - Medios propios u *owned media*
 - Medios pagados o *paid media*
 - Medios ganados o *earned media*
2. Objetivos del *marketing* digital

UNIDAD DIDÁCTICA 2. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

1. Segmentación de mercado y *buyer* persona

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL

1. *Marketing* de contenidos
2. *Marketing* viral
3. Vídeo *marketing*
4. Posicionamiento en motores de búsqueda
 - *Search engine optimization* (SEO)
 - *Search engine marketing* (SEM)
5. Estrategias de redes sociales
 - Social Ads
6. *Email marketing*
7. *Automation marketing*
8. *Mobile marketing*
9. Publicidad *online*: *display* y publicidad nativa
10. *E-commerce*

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GROWTH HACKING

1. Perfil del *growth hacker*
2. Herramientas de *growth hacking*

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 8. ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MARKETING

UNIDAD DIDÁCTICA 1. UTILIDAD DEL PLAN DE MARKETING

1. Mapa de ejecución

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DESARROLLO DEL PLAN DE MARKETING

1. Análisis de la situación
2. Análisis PEST o PESTEL
3. Análisis SWOT, DAFO, FODA
4. Plan estratégico de mercado
5. Estrategia de *marketing mix*
6. Presupuesto de *marketing*
7. Medición de resultados

8. Valoración de resultados

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PRESENTACIÓN DEL PLAN DE MARKETING

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ADAPTACIÓN AL MARKETING DIGITAL

1. Estructura del plan

- Análisis de la situación y del entorno
- Establecimiento de los objetivos
- Diseño de las estrategias
- Seguimiento de los resultados

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 9. MEDICIÓN Y VALORACIÓN DE RESULTADOS I

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MÉTRICAS DE MARKETING

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MÉTRICAS DE CAMPAÑA

1. Métricas de adquisición de clientes
2. Métricas de rentabilidad comercial del cliente
3. Métricas de rentabilidad comercial del producto
4. Métricas de publicidad
5. Métricas de calidad

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 10. MEDICIÓN Y VALORACIÓN DE RESULTADOS II

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MÉTRICAS DIGITALES

1. Métricas para SEO
2. Métricas para SEM
3. Métricas para *e-commerce*
4. Métricas para *emailing*
5. Métricas para redes sociales
6. Métricas para vídeo
7. Métricas para móvil

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ERRORES A EVITAR

Resumen

Espacio didáctico

SOLUCIONARIO

BIBLIOGRAFÍA

PARTE 6.1. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA I

INTRODUCCIÓN

MÓDULO 1. INTRODUCCIÓN A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONCEPTOS Y DEFINICIONES

1. Principios básicos
2. Ámbitos de actuación
 - Triple cuenta de resultados
3. Claves de aplicación

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORIGEN Y EVOLUCIÓN

1. Enfoques teóricos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. POLÍTICAS PÚBLICAS

1. Políticas internacionales
2. Políticas nacionales

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CÓDIGO DE CONDUCTA Y DE BUENAS PRÁCTICAS

1. Elaboración de un código de conducta
2. Comités éticos

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 2. DERECHOS HUMANOS Y LABORALES BÁSICOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

1. Principios fundacionales
2. Principios operativos
 - Compromiso político
 - Debida diligencia
 - Reparación
 - Cuestiones de contexto
3. Deber del Estado

UNIDAD DIDÁCTICA 2. RESPETO DE LOS DERECHOS LABORALES

1. Derechos fundamentales del trabajador
 - Asociación y negociación colectiva
 - Trabajo forzoso
 - Trabajo infantil
 - Discriminación
2. Horario laboral
3. Remuneración

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

1. Factores de riesgo laboral
2. Prevención de riesgos laborales

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 3. IMPACTO MEDIOAMBIENTAL DE LAS EMPRESAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DESARROLLO SOSTENIBLE

1. Objetivos de desarrollo sostenible

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

1. Ecoeficiencia
2. Ecodiseño
3. Tratamiento de emisiones de gases
4. Gestión de residuos
5. Diversidad biológica
6. Educación ambiental

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CERTIFICACIONES ECOLÓGICAS

1. Ecoetiquetas

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 4. INTERESES DEL CONSUMIDOR

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONSUMIDOR

1. Consumidor responsable en sociedad (RES)
 - Comportamiento de un consumidor RES

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PERCEPCIÓN DEL CONSUMIDOR SOBRE LA RSC

1. Identificación empresa-consumidor

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DERECHOS DEL CONSUMIDOR

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

1. Seguridad física
 - Normas de seguridad y calidad
2. Protección de los intereses económicos
3. Compensación por daños y perjuicios
4. Educación e información
5. Consumo sostenible

Resumen

Espacio didáctico

SOLUCIONARIO

PARTE 6.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA II

MÓDULO 5. GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. DEFINICIÓN DE LA GESTIÓN DE LA RSC

1. Modelos de gestión
2. Integración

UNIDAD DIDÁCTICA 2. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE LA RSC

1. Códigos de conducta y buenas prácticas
2. Guías e iniciativas
 - Norma ISO 26000.
 - Norma SA 8000
 - Global Initiative Reporting (GRI)
 - Sustainability Accounting Standards Board
3. Sistemas de gestión
 - IQNet SR10
 - SGE 21
4. Gestión de la comunicación
5. Gobierno corporativo

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PLAN DE RSC

Resumen

Espacio didáctico

MÓDULO 6. COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. COMUNICACIÓN

1. *Accountability*
2. Medios de comunicación sociales
3. Grupos de interés o *stakeholders*
4. Comunicación externa e interna
5. Identidad, imagen y reputación

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MEMORIA DE RSC: COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

1. Acciones para erradicar la corrupción

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GREENWASHING

UNIDAD DIDÁCTICA 5. FUENTES PARA LA COMUNICACIÓN DE LA RSC

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 7. EFECTIVIDAD DE LA RSC

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS DE LA EFECTIVIDAD

1. Medición del impacto social
 - Social and Human Capital Protocol
 - London Benchmarking Group (LBG)
 - Impact Reporting & Investment Standards (IRIS)
 - Social Return On Investment (SROI)
 - Socio-Economic Assessment Toolbox (SEAT)

UNIDAD DIDÁCTICA 2. BUENAS PRÁCTICAS DE RSC

1. Buenas prácticas en la dimensión social
2. Buenas prácticas en la dimensión medioambiental
3. Buenas prácticas en la dimensión económica
4. Buenas prácticas en la dimensión laboral y de recursos humanos

Resumen
Espacio didáctico

MÓDULO 8. RSC EN EL ÁMBITO DE LAS PYMES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. POLÍTICAS DE RSC EN LAS PYMES

1. Promoción de la RSC en las pymes

UNIDAD DIDÁCTICA 2. RETOS DE INTEGRACIÓN DE LA RSC EN LAS PYMES

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DESARROLLO DE LA RSC EN LAS PYMES

1. Factores que dificultan la implementación
2. Factores que facilitan la implementación

UNIDAD DIDÁCTICA 4. BUENAS PRÁCTICAS DE RSC EN LAS PYMES

1. Buenas prácticas en el lugar de trabajo
2. Buenas prácticas en las instalaciones y en los medios
3. Buenas prácticas en operaciones y procedimientos
4. Buenas prácticas en comunicación

Resumen
Espacio didáctico

SOLUCIONARIO

BIBLIOGRAFÍA

PARTE 7. DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE PYMES

MÓDULO 1. LA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EMPRESA, ORGANIZACIÓN Y LIDERAZGO

5. Las PYMES como organizaciones
6. Liderazgo
7. Un nuevo talante en la Dirección

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL PLAN DE EMPRESA I. LA ELABORACIÓN DE UN ESTUDIO DE MERCADO

1. Introducción
2. Utilidad del Plan de Empresa
3. La introducción del Plan de Empresa
4. Descripción del negocio. Productos o servicios
5. Estudio de mercado

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PLAN DE EMPRESA II. PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL EN LA ÁREAS DE GESTIÓN COMERCIAL, MARKETING Y PRODUCCIÓN

1. Plan de Marketing
2. Plan de Producción

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL PLAN DE EMPRESA III. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA, RR.HH RECURSOS FINANCIEROS

1. Infraestructura
2. Recursos Humanos
3. Plan Financiero
4. Valoración del Riesgo. Valoración del proyecto
5. Estructura legal. Forma jurídica

MÓDULO 2. GESTIÓN LABORAL Y RECURSOS HUMANOS

UNIDAD FORMATIVA 1. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANIFICACIÓN DE PLANTILLAS

1. Introducción
2. Concepto de planificación de Recursos Humanos
3. Importancia de la planificación de los Recursos Humanos: ventajas y desventajas
4. Objetivos de la planificación de Recursos Humanos
5. Requisitos previos a la planificación de Recursos Humanos
6. El caso especial de las Pymes
7. Modelos de planificación de los Recursos Humanos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA GESTIÓN DE RR EN LA ORGANIZACIÓN. GESTIÓN POR COMPETENCIAS

1. Formación en la empresa. Desarrollo del talento
2. Marketing de la formación

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

1. Introducción
2. Comunicación interna
3. Herramientas de comunicación
4. Plan de comunicación interna
5. La comunicación externa
6. Cultura empresarial o corporativa
7. Clima laboral
8. Motivación y satisfacción en el trabajo

UNIDAD FORMATIVA 2. GESTIÓN LABORAL

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONTRATOS I. LA RELACIÓN LABORAL

1. El contrato de trabajo
2. Las empresas de trabajo temporal (ETT)
3. Tiempo de trabajo

UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONTRATOS II. MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

1. Tipologías y modalidades de contratos de trabajo
2. Contratos indefinidos
3. Contratos temporales
4. Contratos para personas con discapacidad
5. Transformación en indefinidos de los contratos en prácticas, de relevo y de sustitución por anticipación de la edad de jubilación
6. Otros tipos de contratos
7. Modificaciones sustanciales del contrato de trabajo
8. Ineficacia, suspensión y extinción del contrato de trabajo

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA SEGURIDAD SOCIAL

1. Introducción. El Sistema de la Seguridad Social
2. Campo de aplicación del sistema de Seguridad Social
3. Regímenes de la Seguridad Social
4. Sistemas especiales de la Seguridad Social
5. Altas y bajas

UNIDAD DIDÁCTICA 7. GESTIÓN DE NÓMINAS

1. El Salario
2. Cotización a la Seguridad Social
3. Retención por IRPF

MÓDULO 3. GESTIÓN CONTABLE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

UNIDAD FORMATIVA 1. GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LA CONTABILIDAD

1. Introducción a la contabilidad
2. La dualidad de la contabilidad
3. Valoración contable
4. Anotación contable
5. Los estados contables
6. El patrimonio de la empresa
7. Normativa: Plan General Contable

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL EJERCICIO CONTABLE

1. Planteamiento caso práctico
2. Balance de situación inicial
3. Registro de las operaciones del ejercicio
4. Ajustes previos a la determinación del beneficio generado en el ejercicio
5. Balance de sumas y saldos
6. Cálculo del resultado: beneficio o pérdida
7. Asiento de cierre de la contabilidad
8. Cuentas anuales
9. Distribución del resultado

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MARCO CONCEPTUAL Y PRINCIPIOS

1. Principios de la contabilidad
2. Valoración de la contabilidad

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CONTABILIZACIÓN DE GASTOS E INGRESOS

1. Diferenciación de pagos y cobros
2. Diferenciación de gastos e ingresos
3. Cuentas del grupo 6 y 7
4. Cálculo del resultado contable
5. Contabilización de los gastos
6. Contabilización de los ingresos

UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONTABILIZACIÓN DEL INMOVILIZADO

1. Definición del inmovilizado
2. Integrantes del inmovilizado material
3. Integrantes del inmovilizado intangible
4. Contabilización del inmovilizado
5. Amortización y deterioro

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONTABILIZACIÓN DE OPERACIONES DE TRÁFICO

1. Definición de operaciones de tráfico y clasificación
2. Contabilizar operaciones con clientes y deudores
3. Contabilizar operaciones con proveedores y acreedores
4. Débitos por operaciones no comerciales

UNIDAD FORMATIVA 2. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

UNIDAD DIDÁCTICA 7. CONCEPTOS BÁSICOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1. Introducción
2. El trabajo
3. La salud
4. Efectos en la productividad de las condiciones de trabajo y salud
5. La calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 8. LOS RIESGOS PROFESIONALES

1. Introducción
2. Riesgos ligados a las condiciones de seguridad
3. Riesgos higiénicos
4. Riesgos ergonómicos
5. Absentismo, rotación y riesgos psicosociales asociados al sector
6. El acoso psicológico en el trabajo
7. El estrés laboral

MÓDULO 4. ADMINISTRACIÓN FISCAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL DERECHO TRIBUTARIO

1. El Tributo
2. Hecho imponible
3. Sujeto pasivo
4. Determinación de la deuda tributaria
5. Contenido de la deuda tributaria
6. Extinción de la deuda tributaria

UNIDAD DIDÁCTICA 2. IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS I

1. Introducción
2. Elementos del impuesto
3. Rendimientos del trabajo
4. Rendimientos de actividades económicas

UNIDAD DIDÁCTICA 3. IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS II

1. Rendimientos de capital inmobiliario
2. Rendimientos de capital mobiliario
3. Ganancias y pérdidas patrimoniales
4. Regímenes especiales: imputación y atribución de rentas
5. Liquidación del impuesto
6. Gestión del Impuesto

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO

1. Naturaleza del impuesto
2. Hecho imponible

3. Operaciones no sujetas y operaciones exentas
4. Lugar de realización del hecho imponible
5. Devengo del impuesto
6. Sujetos pasivos
7. Repercusión del impuesto (Art. 88 LIVA)
8. Base imponible
9. Tipos de Gravamen
10. Deducción del impuesto
11. Gestión del Impuesto
12. Regímenes especiales

UNIDAD DIDÁCTICA 5. IMPUESTO SOBRE SOCIEDADES

1. Naturaleza y ámbito de aplicación
2. Hecho imponible
3. Sujeto Pasivo
4. Base imponible
5. Periodo impositivo y devengo del impuesto
6. Tipo impositivo
7. Bonificaciones y Deducciones
8. Regímenes especiales. Empresas de reducida dimensión
9. Régimen especial de las fusiones y escisiones
10. Régimen fiscal de determinados contratos de arrendamiento financiero
11. Otros regímenes especiales
12. Gestión del impuesto

PARTE 8. VENTA DE SERVICIOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS PARA AGENCIAS DE VIAJES

MÓDULO 1. PRODUCTOS, SERVICIOS Y DESTINOS TURÍSTICOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL TURISMO Y LA ESTRUCTURA DEL MERCADO TURÍSTICO

1. Concepto de turismo. Evolución del concepto de turismo
2. El sistema turístico. Partes o subsistemas
3. La demanda turística. Tipos de demanda turística. Factores que determinan la demanda turística individual y agragada
4. La oferta turística. Componentes de la oferta turística
5. Evolución histórica del turismo. Situación y tendencias
6. Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda turística española: destinos y productos asociados
7. Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda turística internacional: destinos relevantes y productos asociados

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL ALOJAMIENTO COMO COMPONENTE DEL PRODUCTO TURÍSTICO

1. La hostelería. Los establecimientos de alojamiento. Clasificaciones y características
2. Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes y tour operadores

3. Principales proveedores de alojamiento
4. Tipos de unidades de alojamiento y modalidades de estancia. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación. Cadenas Hoteleras. Centrales de reserva.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL TRANSPORTE COMO COMPONENTE DEL PRODUCTO TURÍSTICO

1. Transporte por carretera
2. Transporte por ferrocarril
3. Transporte acuático
4. Transporte aéreo

UNIDAD DIDÁCTICA 4. OTROS ELEMENTOS Y COMPONENTES DE LOS VIAJES COMBINADOS, EXCURSIONES Y TRASLADOS

1. El transporte discrecional en autocar. Relaciones. Tarifas. Contratos. Normativa
2. El alquiler de automóviles con y sin conductor. Tarifas. Seguros. Procedimientos de reservas. Bonos y boletines de presentación. El viaje combinado fly-drive
3. Los cruceros marítimos y fluviales y sus características. Tipos. Tarifas. Prestaciones. Reservas
4. Los servicios de acompañamiento y asistencia turística. El servicio de guía turístico
5. Los seguros de viaje y los contratos de asistencia en viaje. Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PRINCIPALES DESTINOS TURÍSTICOS NACIONALES

1. Turismo de sol y playa
2. Turismo de naturaleza y turismo activo
3. Turismo profesional
4. Turismo social y de salud

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PRINCIPALES DESTINOS TURÍSTICOS INTERNACIONALES

1. Europa
2. África
3. América del Norte
4. América Central y América del Sur
5. Asia
6. Oceanía

MÓDULO 2. ASESORAMIENTO, VENTA Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

1. Concepto de distribución de servicios
2. Las agencias de viajes
3. Normativa y reglamentos reguladores de la actividad de las agencias de viajes
4. Las centrales de reservas
5. Análisis de la distribución turística en el mercado nacional e internacional
6. Análisis de las motivaciones turísticas y de los productos turísticos derivados
7. Los sistemas globales de distribución o GDS

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA VENTA DE ALOJAMIENTO

1. Introducción
2. Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes
3. Fuentes informativas de la oferta de alojamiento
4. Reservas directas e indirectas
5. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación
6. Bonos de alojamiento
7. Principales proveedores de alojamiento

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA VENTA DE TRANSPORTE

1. Transporte aéreo
2. Transporte Aéreo Chárter
3. Transporte por carretera
4. Transporte marítimo

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA VENTA DE VIAJES COMBINADOS

1. El producto turístico integrado
2. Relaciones entre los tour operadores y las agencias minoritarias
3. Procedimiento de reservas
4. Principales tour operadores nacionales e internacionales

UNIDAD DIDÁCTICA 5. OTRAS VENTAS Y SERVICIOS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

1. La venta de autos de alquiler
2. La venta de seguros de viaje y contratos de asistencia en viaje
3. La venta de excursiones
4. Información sobre requisitos a los viajeros internacionales
5. Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes
6. Aplicación de cargos por gestión

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL MARKETING Y LA PROMOCIÓN DE VENTAS EN LAS ENTIDADES DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

1. Concepto de marketing
2. Segmentación del mercado
3. El marketing mix
4. El plan de marketing
5. Marketing directo
6. Planes de promoción de ventas
7. El merchandising

UNIDAD DIDÁCTICA 7. INTERNET COMO CANAL DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

1. Las agencias de viajes virtuales
2. Las relaciones comerciales a través de Internet (B2B, B2C, B2A)
3. Utilidades de los sistemas online
4. Modelos de distribución turística a través de Internet
5. Servidores online 190
6. Coste y rentabilidad de la distribución turística online

UNIDAD DIDÁCTICA 8. PÁGINAS WEB DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA Y PORTALES TURÍSTICOS

1. El internauta como turista potencial y real
2. Criterios comerciales en el diseño comercial de sitios de distribución turística
3. Medios de pago en Internet
4. Conflictos y reclamaciones online de clientes

MÓDULO 3. GESTIÓN DE SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN GLOBAL (G.D.S)

UNIDAD DIDÁCTICA 1. UTILIZACIÓN DE SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN (GSD) Y DE APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES **209**

1. Los sistemas globales de distribución (GDS)
2. La distribución turística en internet
3. Programas de ventas o front office
4. Gestión de expedientes de servicios, hojas de cotización, fichas de clientes, bonos, etc.

MÓDULO 4. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOSTELERÍA Y AL TURISMO

1. La comunicación óptima en la atención al cliente
2. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales
3. Resolución de problemas de comunicación
4. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

1. La atención personalizada: armonización y reconducción de los clientes
2. El tratamiento de situaciones difíciles
3. Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento
4. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea

MÓDULO 5. PROCESOS ECONÓMICO-ADMINISTRATIVOS EN AGENCIAS DE VIAJES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONTABILIDAD, MATEMÁTICAS COMERCIALES Y ESTADÍSTICA BÁSICA

1. Concepto y objetivos de la Contabilidad
2. Los libros de contabilidad
3. El patrimonio
4. Las cuentas
5. El plan general de contabilidad
6. El proceso contable básico en las agencias de viajes
7. La tesorería en las agencias de viajes
8. Los impuestos. Su liquidación

9. Los derechos de cobro
10. Las amortizaciones. Las provisiones
11. Las cuentas anuales 38
12. Instrumentos de abono en las operaciones comerciales
13. Cuentas corrientes
14. Créditos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN AGENCIAS DE VIAJES Y OTRAS ENTIDADES DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

1. Procesos administrativos internos en las agencias de viajes y otras entidades de distribución turística
2. Procesos administrativos derivados de la venta de alojamiento
3. Procesos administrativos de la venta de transporte marítimo
4. Procesos administrativos derivados de la venta de transporte ferroviario
5. Procesos administrativos derivados de la venta de productos de tour-operadores y otros mayoristas
6. Aplicación de procedimientos de gestión documental
7. Control de correspondencia

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCEDIMIENTOS DE ALMACENAMIENTO, REPOSICIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS PROPIOS Y EXTERNOS

1. Gestión de almacén
2. Gestión de inventarios
3. Control de existencias de documentos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DE LAS RELACIONES ECONÓMICAS CON CLIENTES

1. Anticipos y depósitos
2. Medios de pago al contado
3. Tarjetas de crédito y débito
4. El pago aplazado
5. La financiación externa
6. Las devoluciones por servicios no prestados
7. Control de cuentas de crédito

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE TESORERÍA Y CONTROL DE CUENTAS DE CAJAS Y BANCOS

1. Introducción
2. El Banco de España
3. Entidades de depósito
4. Legislación vigente aplicable a la gestión de cuentas de caja y bancos
5. Formativa reguladora de la compra de moneda extranjera
6. Documentos de pago
7. Realización de controles de caja solventando los desfases
8. Análisis de extractos de cuentas bancarias
9. Análisis de las medidas de seguridad relacionadas con la documentación contable y el efectivo

MÓDULO 6. PROCESOS DE GESTIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA PLANIFICACIÓN EN LAS EMPRESAS Y LAS ENTIDADES DE DISTRIBUCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICAS

1. La planificación en el proceso de administración
2. Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos
3. Pasos lógicos del proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios
4. Elementos del plan de empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES, OTROS DISTRIBUIDORES TURÍSTICOS Y ENTIDADES DE INFORMACIÓN

1. La organización de las agencias de viajes
2. La organización interna de una empresa
3. El organigrama de una agencia de viajes
4. La organización departamental de una agencia de viajes
5. Los niveles de responsabilidad y gestión

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRUCTURA FINANCIERA DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y OTROS DISTRIBUIDORES TURÍSTICOS

1. Identificación y caracterización de fuentes de financiación
2. Relación óptima entre recursos propios y ajenos
3. Sistemas de amortización

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DEFINICIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

1. Introducción
2. Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados
3. Principales métodos para la selección de trabajadores cualificados

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA DIRECCIÓN DE PERSONAL EN UNIDADES DE DISTRIBUCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICAS

1. La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones
2. Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones
3. Solución de problemas y toma de decisiones
4. La dirección y el liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones
5. Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo
6. La motivación en el entorno laboral

UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIONES INFORMÁTICAS ESPECÍFICAS PARA LA GESTIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICAS

1. Introducción
2. Tipos y comparación
3. Savia Amadeus Vista

MÓDULO 7. PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA CALIDAD EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

1. El concepto de calidad
2. La calidad total
3. Modelo de gestión de la calidad total aplicado a las Agencias de Viajes
4. Los requisitos de calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DIRECCIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

1. Las políticas de calidad
2. La planificación y los sistemas de calidad de la Agencia de Viajes
3. La gestión en los sistemas de calidad de la Agencia de Viajes

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

1. La gestión de la calidad de las Agencias de Viajes
2. La gestión de la calidad por procesos
3. Herramientas para la gestión de la calidad
4. Diferencias entre la gestión tradicional y la gestión de calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN DE LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

1. La gestión de la mejora de la calidad
2. Principios de la gestión de mejora de la calidad
3. Dificultades en la implantación de la gestión de la mejora de la calidad en las Agencias de Viajes
4. La influencia de los costes de la calidad en la gestión de la mejora
5. La implantación de un Plan de mejora para la calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

1. Administración de la calidad en las Agencias de Viajes
2. Sistema de información de calidad
3. Los círculos de calidad
4. Control de la calidad
5. Calidad y gerencia de la Agencia de Viajes