

School of Business  
& Social Sciences



ESERP Centro colaborador de la



# MBA & MASTERS UNIVERSITARIOS



Member of:



# MBA - Master in Business Administration especialidad en Empresas Turísticas

Estructura del Programa\* 60 Créditos ECTS

Detalle del contenido de los módulos en [www.eserp.com](http://www.eserp.com)

## ÁREA DE EMPRESA Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

### POLÍTICA DE EMPRESA Y DIRECCIÓN GENERAL ORGANIZACIÓN Y ESTRATEGIA

- La estructura de la organización: formas y partes fundamentales
- El Desarrollo empresarial Y Modelos de crecimiento
- Desarrollo interno: matriz de desarrollo interno e inversiones materiales
- Desarrollo externo: adquisiciones, alianzas estratégicas...

### MARCO JURÍDICO Y FISCAL DE LAS ACTIVIDADES EMPRESARIALES

- Tipos de empresas y sociedades
- Impuesto sobre el valor añadido (IVA) e Impuesto sobre sociedades
- Autónomos
- Seguridad Social
- Intrastat

### DIRECCIÓN FINANCIERA: GESTIÓN, ESTRATEGIA Y CREACIÓN DE VALOR

- Función y diagnóstico financiero
- La gestión del capital circulante. Tesorería. Crédito
- Decisiones de financiación
- Beneficio residual o Valor Económico Añadido (EVA)

### CONTROL ECONÓMICO Y OPTIMIZACIÓN DE RESULTADOS

- El modelo contable
- Los costes, una responsabilidad directiva
- Control de gestión. Control presupuestario
- La función del controller

### GESTIÓN DEL RIESGO

- Solvencia
- Gestión de liquidez
- Gestión de tipo de interés
- Gestión de cartera (insolvencia)

### LEY CONCURSAL. IMPLICACIONES LEGALES Y FINANCIERAS: RESPONSABILIDAD DE ADMINISTRADORES Y ALTOS CARGOS

- Comportamiento de los administradores ante la crisis
- Ley Concursal: cómo afecta a las empresas y particulares
- Ventajas e inconvenientes de un concurso
- Responsabilidad penal de los administradores. Los delitos societarios:

### DIRECCIÓN DE MARKETING Y COMERCIAL EN LA EMPRESA

- La estrategia de marketing
- Análisis de la competencia. Posicionamiento
- Análisis del consumidor. Difusión y promoción
- El marketing mix
- Área comercial en la empresa. Modelo de Gestión
- Estructura de la red comercial, planificación, objetivos
- El Plan comercial: estrategia de preparación y realización
- Apoyos a la red comercial

### ESTRATEGIAS DE MARKETING. CRM. BRANDING

- Marketing relacional: conceptos, niveles y herramientas
- Customer Relationship Management (CRM)
- La marca y la de imagen de marca. Evolución
- Medición de una marca: valor de marketing, económico y jurídico
- Internacionalización de las marcas

### DIGITAL MARKETING

- Optimización de la web de la empresa
- Promoción a través de internet
- Redes sociales
- El Community Manager

### GESTIÓN DE OPERACIONES Y FUNCIÓN DE COMPRAS. SUPPLY CHAIN

- Gestión de productos y de aprovisionamientos
- Procesos en la producción. Resultados: productividad y satisfacción
- Lean Manufacturing & Management
- Supply Chain Management

### GESTIÓN LOGÍSTICA

- La estrategia operativa en las empresas de fabricación
- Segmentación de la oferta y rapidez de suministro

### GESTIÓN DE LA CALIDAD

- El sistema de aseguramiento de calidad
- Calidad total: satisfacción y fidelidad de los clientes
- Herramientas de la calidad. Medición, análisis y mejora
- Auditoría del sistema de gestión de la calidad

### GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

- Gestión de un proyecto de innovación y su equipo
- Fases de implantación de un sistema de gestión de la innovación
- La medida de la innovación: objetivos e indicadores
- Creatividad e innovación

### LA FUNCIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA

- Competencias y áreas de actuación
- Herramientas de conocimiento organizativo
- Sistema de selección: técnicas y herramientas
- Talento: sistemas de compensación e incentivos

### HABILIDADES DIRECTIVAS. LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN.

#### GESTIÓN DE EQUIPOS

- Gestión del talento a través de la motivación
- Coaching e inteligencia emocional y social
- Estilos de liderazgo y principios del líder
- Estrategias en la gestión de equipos

### LA GAMIFICACIÓN APLICADA AL ÁMBITO EMPRESARIAL

- Concepto y aplicación en la empresa
- La diversión y los elementos del juego
- Engagement, motivación
- Reglas y pasos para su diseño

### COOPERACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Conflict Management. Resolución laboral
- Negociación colectiva. Técnicas
- Conciliación vida laboral y familiar
- Expedientes de Regulación de Empleo
- Rescisión de contrato

### ÉTICA EMPRESARIAL Y RSC

- Ética empresarial en los negocios
- Políticas de RSC: medio ambiente y sociedad. Acción Social
- Código de Buen Gobierno y Transparencia Supervisora
- Riesgo Reputacional

### ÁREA DE MARKETING Y COMERCIO

#### ANÁLISIS DEL SECTOR TURÍSTICO NACIONAL E INTERNACIONAL. NUEVOS MODELOS

- Tendencias en el sector turístico nacional e internacional. Modelos de negocio
- Canales de distribución, productos, comunicación o planificación estratégica
- El Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2015 (PNIT)
- Políticas turísticas y análisis ante situaciones de crisis
- Diversificación de la oferta hotelera y residencial

#### TURISMO DE LUJO, DE CRUCEROS, GOLF, CONGRESOS, DE DESTINOS EMERGENTES, NATURALISTA...

- Resorts
- Hoteles boutique. Salud y belleza. Wellness
- Turismo de golf en las empresas y en los particulares
- Los barcos de cruceros: ciudades cada vez más grandes
- Turismo de congresos y convenciones

#### DIRECCIÓN FINANCIERA Y CONTROL ECONÓMICO DEL SECTOR

- Análisis de la cuenta de resultados y diferentes líneas de negocio a la misma
- Previsiones financieras en el balance y la cuenta de resultados
- Las pérdidas y su incidencia en la gestión de un negocio
- Reducción de pérdidas en las líneas de negocio
- Presupuestos de tesorería

#### ESTRUCTURA DE COSTES Y OPTIMIZACIÓN DE MÁRGENES. PRESUPUESTOS Y ANÁLISIS DE INVERSIONES

- Costes por centros de producción
- Recursos de mano de obra y coste a pagar por ellos
- Costes fijos y variables a largo plazo en la cuenta de resultados
- Viabilidad de una empresa a largo plazo según la política de costes
- Métodos de valoración de empresas

#### GESTIÓN DE INGRESOS Y RENDIMIENTOS. YIELD AND REVENUE MANAGEMENT

- Estrategias Yield and Revenue Management
- Forecast y previsión de la demanda
- Máxima ocupación posible a mayor tarifa posible

- El Revenue Management en la gestión del alojamiento, salones, spas o F&B
- El tiempo, elemento clave en el Revenue Management

#### MARKETING DE CLIENTES PARA EMPRESAS DE LUJO. CAPTACIÓN Y FIDELIZACIÓN

- El marketing mix. Tipos de Marketing
- La segmentación: características homogéneas de cada grupo de clientes
- La estrategia de marketing. Posicionamiento en el mercado
- Análisis de los hábitos de consumo del cliente en el sector lujo
- Marketing Relacional
- La utilización del CRM y análisis de las bases de datos

#### LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DEL MARKETING DIGITAL

- Las redes sociales en el sector marcas de lujo
- El mobile marketing como una nueva forma de contactar con el cliente
- Venta de productos y servicios por tienda online
- Errores frecuentes de grandes firmas en redes sociales

#### POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO EN EL SEGMENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ALTA GAMA

- Posicionamiento de un producto o servicio en el sector del lujo
- Estrategias competitivas en el sector
- Niveles de posicionamiento en lujo
- Determinación de los atributos más atractivos

#### LUXURY BRAND: LA GESTIÓN DEL VALOR DE UNA MARCA DE LUJO

- Estrategia de marca (brand strategy) en el sector del lujo
- Valor de marca (brand value) en el sector
- Arquitectura de marca (brand architecture-portfolio) en lujo
- El valor de mercado de las grandes marcas de lujo

#### COMUNICACIÓN, RELACIONES PÚBLICAS Y EVENTOS EN EL SECTOR TURÍSTICO

- Estrategias de Comunicación y RR.PP. en el Posicionamiento de Marca en el sector de lujo
- Criterios que hacen rentables y exitosos los eventos. Ferias, Convenciones y Congresos
- Fases de trabajo y de organización que suponen este tipo de eventos
- Técnicas de protocolo en el sector turístico

#### GESTIÓN DE RESTAURACIÓN

- Operativa del restaurante: organización, personal y funciones
- Food & Beverage. Gestión de alimentos y bebidas
- Servicio de bar, vinos y bebidas
- Servicios de banquetes
- TOUR OPERADORES
- Los Tour Operadores: empresas mayoristas, de capital multinacional
- Clasificación de Tour Operadores (nacionales, extranjeros...)
- Estructura del Tour Operador
- Las grandes cifras de los Tour Operadores

✓ **Máster seleccionado por los diarios "Expansión" y "El Mundo"**

✓ **Existe la opción de cursar módulos en inglés**

#### GESTIÓN DE CALIDAD. ESTÁNDARES NACIONALES E INTERNACIONALES

- Gestión de la calidad. Normas sanitarias. Medio ambiente
- Modelo EFQM
- Q de calidad turística
- Prevención de riesgos y APPCC

#### GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO

- Creatividad e innovación en el sector turístico,
- Gestión estratégica de la innovación tecnológica,
- Gestión de un proyecto de innovación y de su equipo
- Fases de implantación de un sistema de gestión de innovación
- La medida de la innovación: objetivos e indicadores

#### HABILIDADES DIRECTIVAS. LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN. GESTIÓN DE EQUIPOS

- Gestión del capital humano: reconocimiento, identificación y retención del talento
- Gestión del talento a través de la motivación
- Coaching e Inteligencia Emocional y Social
- Estilos de Liderazgo

#### ÉTICA EMPRESARIAL Y RSC. RESPONSABILIDAD DE LOS ADMINISTRADORES

- La ética empresarial. Cultura de empresa
- El papel de liderazgo y dirección con ética
- Código ético y normas de calidad para la gestión de RSC
- Buenas prácticas RSC

#### EMPRENDEDORES: Detección de oportunidades de negocio

#### BALANCED SCORECARD: Diseño de estrategias en la dirección de empresas

#### BUSINESS GAME: Simulación virtual de gestión y dirección empresarial

#### GLOBAL STRATEGIC BUSINESS PLAN

(\* El contenido del programa, su programación, materiales y horarios podrán sufrir variaciones por cambios en la planificación académica.

(\* El orden de los módulos es orientativo en función de la programación del Máster.

#### Titulaciones que se obtienen

Al superar el plan de estudios propio del Máster de ESERP compuesto de los módulos de MBA de la Universidad Camilo José Cela, más los módulos de especialización propios de ESERP, se obtienen las siguientes titulaciones:



#### Expedida por ESERP the School of Business and Social Sciences

Titulación Privada de MBA - Master in Business Administration especialidad en Empresas Turísticas.



#### Expedida por la Universidad Camilo José Cela.

Titulación Universitaria propia de MBA - Master in Business Administration (modalidad semipresencial).



#### Expedida por el European Communication School de Francia - Bélgica\*.

Titulación Privada de MBA - Master in Business Administration.


\*El alumno deberá superar la carga lectiva correspondiente y cumplir los requisitos establecidos.

#### Obtención de Acreditaciones Universitarias Internacionales

Los alumnos que cursan y superan el Plan de Estudios Propio de ESERP, de asistir a las conferencias de carácter Internacional que se pudieran impartir según el calendario académico anual y aprobar los trabajos que se determinen de las mismas, obtendrán sus correspondientes acreditaciones académicas impartidas por las Universidades y Escuelas asociadas que a continuación se detallan:

**fhs** Alemania  
**University of Applied Sciences Schmalkalden**

 Reino Unido  
**Staffordshire University**

 Irlanda  
**Dublin Business School**

 Holanda  
**Management School of Maastricht**

 Francia - Bélgica  
**European Communication School**

#### Salidas Profesionales

- Director de Empresas Turísticas.
- Dirección de Cadenas Hoteleras.
- Marketing - Comercial en empresas turísticas.
- Turismo de Lujo.
- Agencias de promociones turísticas.
- Apertura de Nuevos Mercados Turísticos.
- Transporte Aéreo, Marítimo y Terrestre.
- Medios de Comunicación y Publicitarios.
- Promoción Turística.
- Agencias de Viajes y Tour Operadores.
- Compañías Aéreas y Marítimas.
- Fundaciones, Museos y Colecciones Privadas.
- Turismo Sostenible.
- Cruceros de Lujo.
- Relaciones Internacionales.

#### Información General

Teléfono de atención continua  
**902 33 18 33**

#### Duración y horario

- Inicio: Octubre
- Finalización: Junio
- De lunes a jueves, de 19 h a 22 h

#### Requisitos de admisión

- Se debe de cumplir uno de los dos requisitos: Titulación universitaria o bien una acreditación de 3 años de experiencia profesional.

#### Precio total: 11.920 €

(incluye todo el material: libros, programas tecnológicos y otros, a excepción de los costes de expedición de los títulos)

- Reserva: 1.000 €.
- Resto del curso: 10.920 € al inicio del Máster o en 12 pagos mensuales de 910 €

Condiciones económicas especiales por pronto pago.

Máster incluido en los programas de bonificación de la Fundación Tripartita.



School of Business  
& Social Sciences



## Palma de Mallorca

Edificio ESERP  
C/Balmes, 50 . 07004 Palma de Mallorca  
Tel. (0034) 971 22 81 08  
Fax (0034) 971 71 37 20

## Madrid

Edificio ESERP  
C/Costa Rica, 9 (Metro Colombia) . 28016 Madrid  
Tel. (0034) 91 350 12 12  
Fax (0034) 91 350 59 59

## Barcelona

Edificio ESERP  
C/Girona, 24 (esquina Casp) . 08010 Barcelona  
Tel. (0034) 93 244 94 10  
Fax (0034) 93 231 82 87

[www.eserp.com](http://www.eserp.com)

# MBA & MASTERS UNIVERSITARIOS

Listado de titulaciones Máster que se imparten. Presencial, Semipresencial y E-learning.

## MBA - Masters in Business Administration

- MBA - Master in Business Administration
- IMBA - International Master in Business Administration (Inglés)
- MBA - Master in Business Administration - especialidad en Relaciones Internacionales (Castellano o inglés)
- MBA - Master in Business Administration especialidad en Comunicación Corporativa (Castellano o inglés)
- MBA - Master in Business Administration - especialidad en Turismo

## Másteres en las áreas de: Management - Empresa - Finanzas

- Máster en Dirección General y Planificación Estratégica
- Master in Business Management (Inglés)

## Másteres en las áreas de: Marketing - Comercial - Relaciones Internacionales

- Máster en Dirección de Marketing y Gestión Comercial
- Máster en Dirección de Relaciones Internacionales y Comercio Exterior

## Másteres en las áreas de: Relaciones Públicas - Publicidad - Comunicación - Protocolo

- Máster en Comunicación Corporativa y Relaciones Públicas

## Másteres en las áreas de: Turismo - Ocio - Cultura - Deporte

- Máster en Dirección de Empresas Turísticas de Lujo

