

# GUÍA DEL MÁSTER



**MBA + MÁSTER EN GESTIÓN  
HOTELERA Y TURISMO  
-DOBLE TITULACIÓN-**

VGL025

aen  
CECAP

**VEIGLER**  
BUSINESS SCHOOL



**A DISTANCIA - ONLINE**



**Tutor personal**



**1500 Horas**



Posibilidad **Estancias Formativas**



**Pago a plazos**



De ~~3920€~~ a **980€**



## Metodología

En Veigler Business School apostamos por un método de estudio alternativo a la metodología tradicional. En nuestra escuela de negocios es el propio alumno el encargado de organizar y establecer su plan de estudio. Este sistema le permitirá conciliar su vida laboral y familiar con la proyección de su carrera profesional.



## Tutor

A lo largo de la titulación, el alumno contará con un tutor que le ofrecerá atención personalizada y un seguimiento constante de sus estudios. El estudiante siempre podrá acudir a su tutor vía correo electrónico para resolver cualquier tipo de duda, ya sea sobre el material formativo, la planificación de los estudios o referente a gestiones y trámites académicos.



## Certificación

Una vez el alumno haya finalizado la formación y superado con éxito las pruebas finales, el estudiante recibirá un diploma expedido por Veigler Business School que certifica que ha cursado el **"MBA + MÁSTER EN GESTIÓN HOTELERA Y TURISMO -DOBLE TITULACIÓN"**. El título cuenta con firma de notario europeo y está avalado por nuestra condición de socios de la Confederación Española de Empresas de Formación (CECAP) y la Asociación Española de Escuelas de Negocios (AEEN). Además el alumno dispondrá del reconocimiento de **60** créditos ECTS.



## Modalidad de estudio

La titulación puede cursarse en modalidad **MIXTA**. Una vez recibida tu matrícula, enviaremos a tu domicilio el pack formativo que consta de los manuales de estudio y del cuaderno de ejercicios. También enviaremos a tu correo electrónico las claves de acceso a nuestro Campus Virtual donde podrás poner en práctica los contenidos del curso.

 **TEMARIO****PARTE 1. MBA****MÓDULO 1. LABORAL****UNIDAD 1. EXPLICACIONES****MULTIMEDIA**

1. Introducción
2. Contratos de trabajo
3. Contratos de trabajo 2
4. Contratos de trabajo 3
5. Contratos de trabajo 4
6. Contratos de trabajo 5
7. Contratos de trabajo 6
8. Modificaciones sustanciales, el despido
9. El recibo de salarios
10. El recibo de salarios 2
11. Sistema Siltra

**UNIDAD 2. TEMAS Y MANUALES**

1. Alta de empresa
2. Alta de los trabajadores
3. Las nóminas
4. Liquidación a la seguridad social

**UNIDAD 3. MANUALES**

1. Manual de nóminas y seguros sociales
2. Manual Laboral para PYMES
3. Manual del IRPF
4. Dispone a continuación las soluciones a los ejercicios planteados en los temas
5. Soluciones Tema 1
6. Comunicación de apertura
7. Inscripción del empresario en la Seguridad Social. TA6
8. Declaración de entidad gestora
9. Afiliación a la Seguridad Social. TA1
10. Solicitud de Alta, Baja o Variación de Datos. TA2-1
11. Solicitud de Alta, Baja o Variación de Datos. TA2-2
12. Solicitud de Alta, Baja o Variación de Datos. TA2-3

13. Soluciones Tema 2

14. Copia básica del contrato

15. Contrato de duración determinada

16. Contrato en prácticas

17. Contrato indefinido

18. Soluciones Tema 3

19. Tablas de cotización por IT y IMS

20. Solución nómina

21. Solución Tema 4

22. Recibo de liquidación a la seguridad social

**UNIDAD 4. EJERCICIOS PARA PRACTICAR**

1. Alta inicial en la empresa. Retribución mensual
2. Alta inicial en la empresa. Retribución diaria
3. Mensualidad ordinaria
4. Trabajador contratado a tiempo parcial
5. Incapacidad temporal por enfermedad común I
6. Incapacidad temporal por enfermedad común II
7. Incapacidad temporal por accidente de trabajo
8. Trabajadora en situación de maternidad
9. Interinidad por maternidad
10. Riesgo durante el embarazo
11. Contrato indefinido con paga extra
12. Trabajador en situación de pluriempleo
13. Horas extraordinarias
14. Contrato indefinido. Medidas para el fomento del empleo
15. Contrato de trabajo en formación
16. Contrato de trabajo en prácticas
17. Ejercicio propuesto sin resolver

**UNIDAD 5. SISTEMA DE LIQUIDACIÓN DIRECTA**

1. Conceptos y construcción de liquidación
2. Sistema de Liquidación Directa
3. Datos a remitir para la cotización
4. Liquidaciones complementarias

- 5. Reglas para determinar el control de bases con ajuste mensual
- 6. Tratamiento de los errores
- 7. Manual Siltra
- 8. Sistema de Liquidación Directa

## MÓDULO 2. CONTABILIDAD

### UNIDAD 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. Plantilla Balance de Situación Plantilla Cuenta Pérdidas y Ganancias

### UNIDAD 2. 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. Utiles
- 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 3. 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 4. TRATAMIENTO CONTABLE Y REGISTRO DEL IVA

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

### UNIDAD 6. PRÁCTICA CONTABLE

- 1. Aquí tenemos todos los soportes contables de esta empresa ficticia EXPORT MUEBLE S.L.
- 2. Enunciado ejercicio contabilidad Export Mueble S.L.
- 3. Soportes contables reales

### UNIDAD 5. 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 6. 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
- 4. Contabilidad de Costes

5. Introducción a la Contabilidad de Costes
6. Manual de Contabilidad de Costes
7. Ejercicio Costes Directos-Indirectos
8. Solución ejercicio Costes Directos-Indirectos
9. Ejercicio Costes Fijos-Variables

## UNIDAD 7. CÁLCULO DE DESVIACIONES

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

## MÓDULO 3. ANÁLISIS CONTABLE Y PRESUPUESTARIO

1. Metodología Contable. Donde aprenderá de forma sencilla todo el procedimiento contable.
2. Elaboración e interpretación de las Cuentas Anuales de las PYMES.
3. Análisis Contable: para interpretación de la información contable mediante el estudio de los Balances de Situación de las PYMES.
4. Análisis del Control de Gestión, Estratégico y Operativo.
5. Contabilidad de Costes
6. Análisis y cálculo de desviaciones.
7. Legislación y normativa contable.

## MÓDULO 4. FISCAL

### UNIDAD 1. EXPLICACIONES 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
11. Rendimientos del trabajo II
12. Capital inmobiliario
13. Rendimientos del capital mobiliario
14. Rendimientos de actividades económicas I
15. Rendimientos de actividades económicas II
16. Rendimientos de actividades económicas III
17. Ganancias y perdidas patrimoniales

18. Ganancias y perdidas patrimoniales
19. Regímenes especiales
20. Clases de renta
21. Base imponible
22. Base liquidable. Reducciones
23. Circunstancias personales y familiares
24. Determinación de la cuota integra
25. Determinación de la cuota liquida
26. Deducciones de la cuota liquida I
27. Deducciones de la cuota liquida II
28. Pagos a cuenta y cuota resultante de la declaración
29. Caso práctico final

### UNIDAD 2. MANUALES Y EJEMPLOS

#### MANUAL DEL IRPF

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 3. GESTIÓN DEL IVA

#### TEMAS MULTIMEDIA

1. Régimen general del IVA I
2. Régimen general del IVA II
3. Régimen general del IVA III
4. Régimen general del IVA IV
5. La regla de la prorrata
6. Operaciones intracomunitarias
7. Regímenes especiales I
8. Regímenes especiales II
9. Regímenes especiales III

### UNIDAD 4. MANUALES Y EJEMPLOS

1. Manual Impuesto sobre el Valor Añadido
2. Ejercicios
3. Soluciones Ejercicios
4. Modelos

## **UNIDAD 5. GESTIÓN DEL IMPUESTO DE SOCIEDADES**

### **MANUALES**

1. Impuesto sobre sociedades parte I
5. Impuesto sobre sociedades parte II
6. Impuesto sobre sociedades parte III
7. Impuesto sobre sociedades parte IV
8. Impuesto sobre sociedades parte V
9. Impuesto sobre sociedades parte VI
10. Impuesto sobre sociedades parte VII
11. Ejercicios

## **MÓDULO 5. RECURSOS HUMANOS**

1. La función de los recursos humanos
2. La jornada de trabajo
3. Licencias, permisos y excedencias
4. La concurrencia, competencia y pactos de permanencia
5. La selección de personal
6. La planificación de la plantilla
7. Análisis y descripción de puestos
8. Plan de formación
9. Gestión por competencias
10. Estructura organizativa de la empresa
11. La prevención de riesgos en la empresa
12. Tipos de contratos de trabajo
13. Test de autoevaluación
14. Modalidades de contratación
15. Ejercicios resueltos y casos prácticos

## **MÓDULO 6. GESTIÓN DE PYMES Y EVOLUCIÓN EN LA ERA DIGITAL**

1. Liderazgo y empresa digital
2. Competencias para el trabajo en la era digital
3. Desarrollo de clientes en la era digital
4. La experiencia de clientes
5. Transformación de procesos y personas en la era digital
6. Los nuevos modelos de negocio de la era digital
7. Características y transformación
8. Realización de una tienda online

## **MÓDULO 7. MARKETING**

1. Introducción
2. El Comercio Electrónico
3. Teoría del Marketing
4. Marketing Estratégico

5. Sistemas publicitarios
6. Adolfo Domínguez (caso práctico empresa)
7. Bermejo
8. Telepizza
9. El Plan de Marketing
10. Plan de Turismo (caso práctico plan de marketing)
11. Plan de Marketing para la ciudad de Valencia
12. Plan de Marketing empresa de Chocolate (en formato presentación PowerPoint)
13. Plan de Viabilidad 1
14. Plan de Viabilidad 2
15. Combinar correspondencia: Multimedia y ejercicios para realizar mailing con Word.
16. Calculo del Umbral de Rentabilidad: como realizar este cálculo mediante el programa Excel. Multimedia y ejercicios para practicar
17. Curso multimedia de SPSS: fundamentos de este programa de estadísticas
18. La función Solver: multimedia y ejercicios para aprender esta utilidad de Excel
19. Curso completo de PowerPoint: el programa más completo y sencillo para realizar presentaciones. Multimedia + ejercicios la forma más práctica, cómoda y sencilla de aprender
20. Las 22 Leyes del Marketing
21. Marketing y Ventas Curso de dirección comercial y ventas.

## **MÓDULO 8. NEUROMARKETING**

1. Todo el mundo miente
2. El documental del Neuromarketing
3. ¿Qué es el Neuromarketing?
4. Sabemos que no sabemos lo que hacemos
5. Cerebro creativo Cerebro racional
6. Herramientas del Neuromarketing
7. Herramientas del Neuromarketing II
8. El Consumidor
9. Neuromarketing Web
10. Neuromarketing para hostelería
11. Experimento del Golf GTI
12. Neuromarketing en el supermercado
- Manual de Neuromarketing

## **MÓDULO 9. COACHING Y LIDERAZGO**

1. El coaching
2. Introducción al coaching
3. El coach

4. El ciclo del coaching
5. La mochila
6. Las 7 etapas
7. Bill Gates: La retroalimentación
8. El feedback
9. La aceptación del error
10. El caso pans
11. El caso papelería bolilla
12. Navaja de Ockham
13. Coaching ejecutivo
14. Coaching ejecutivo II
15. Coaching personal
16. Dejar de fumar
17. Principios básicos para el éxito en un proceso de coaching
18. Agentes en los procesos de coaching
19. Fases del coaching
20. Análisis de la organización
21. Planificación del programa
22. Importancia de la evaluación
23. Devolución de la información de la evaluación
24. Diseño del plan individualizado
25. Puesta en marcha del plan de acción
26. Sesiones de seguimiento
27. Evaluaciones periódicas
28. Sesión de coaching I
29. Sesión de coaching II
30. Manual completo de Coaching

## **MÓDULO 10. LA RESPONSABILIDAD PENAL DE LA PERSONA JURÍDICA. COMPLIANCE. COMPLIANCE OFFICER**

1. Guía en un minuto
2. Persona jurídica
3. Responsabilidad penal de las personas jurídicas
4. El programa de cumplimiento
5. La norma ISO 19600
6. Modelo de organización y gestión de prevención penal
7. Obligaciones de compliance
8. Objetivos de compliance
9. Toma de conciencia
10. Establecimiento de controles y procedimientos
11. El Compliance Officer
12. Manual de compliance ejemplo 1
13. Manual de compliance ejemplo 2
14. Manual completo

## **MÓDULO 11. IGUALDAD DE GÉNERO Y PROTOCOLOS CONTRA EL ACOSO SEXUAL EN EL TRABAJO**

### **UNIDAD 1. IGUALDAD DE GÉNERO**

1. La igualdad de género en la constitución
2. La ley orgánica 3-2007
3. El principio de igualdad y la tutela contra la discriminación
4. Políticas públicas para la igualdad
5. Acción administrativa para la igualdad
6. El derecho al trabajo en igualdad de oportunidades
7. Principio de igualdad en el empleo público
8. Disposiciones organizativas
9. Políticas contra la violencia de género
10. Ley de medidas de protección integral contra la violencia de género
11. Derechos de las mujeres de violencia de género
12. Tutela institucional
13. Discapacidad y dependencia
14. El sistema para la autonomía y atención a la dependencia

### **UNIDAD 2. PROTOCOLO CONTRA EL ACOSO SEXUAL EN EL TRABAJO**

1. Guía didáctica
2. Conceptos
3. Estadísticas
4. Concepto de acoso
5. Acoso sexual laboral
6. Acoso sexual laboral II
7. Prevención e intervención
8. Lectura 1 Acoso sexual en el trabajo
9. Test 1 Acoso sexual
10. Medidas para la erradicación
11. Actuación frente al acoso sexual
12. Procedimientos
13. Claves para la intervención
14. Intervinientes en la prevención
15. Lectura 2 Protocolos acoso sexual
16. Test 2 Protocolos
17. Modelo de denuncia por acoso sexual
18. Examen protocolos contra el acoso sexual

## **PARTE 2. GESTIÓN HOTELERA Y TURISMO**

### **MÓDULO 1. PROMOCIÓN Y VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

#### **UNIDAD FORMATIVA 1. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO**

##### **UNIDAD 1. LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOSTELERÍA Y 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 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO.**

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

#### **UNIDAD FORMATIVA 2. PRODUCTOS, SERVICIOS Y DESTINOS TURÍSTICOS**

##### **UNIDAD 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 agregada.
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 internacional: destinos relevantes y productos asociados.

##### **UNIDAD 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 touroperadores.
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 reservas.

##### **UNIDAD 3. EL TRANSPORTE COMO COMPONENTE DEL PRODUCTO TURÍSTICO.**

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

##### **UNIDAD 4. OTROS ELEMENTOS Y COMPONENTES DE LOS VIAJES COMBINADOS, EXCURSIONES O TRASLADOS.**

1. El transporte discrecional en autocar. Relaciones. Tarifas. Contrastes. 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 5. PRINCIPALES DESTINOS TURÍSTICOS NACIONALES.**

1. Turismo de sol y playa
2. Turismo de naturaleza y turismo activo
3. Turismo cultural y religioso

4. Turismo profesional
5. Turismo social y de salud

## **UNIDAD 6. PRINCIPALES DESTINOS TURÍSTICOS INTERNACIONALES.**

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

## **UNIDAD FORMATIVA 3. ASESORAMIENTO, VENTA Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS**

### **UNIDAD 1. LA DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA.**

1. Concepto de distribución de servicios.
2. Las agencias de viajes.
3. Normativas 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 derivado.
7. Las centrales de reservas. Tipos y características. Los sistemas globales de distribución o GDS.

### **UNIDAD 2. LA VENTA DE ALOJAMIENTO.**

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

### **UNIDAD 3. LA VENTA DE TRANSPORTE.**

1. El transporte aéreo regular. Principales compañías aéreas. Relaciones con las agencias de viajes y tour-operadores. Tipos de viajes aéreos. Tarifas: tipos. Fuentes informativas del transporte aéreo regular.

2. El transporte aéreo charter. Compañías aéreas charter y brokers aéreos. Tipos de operaciones charter. Relaciones. Tarifas
3. El transporte por carretera regular. Principales compañías. Relaciones con las agencias de viajes y tour-operadores. Tarifas: tipos. Fuentes informativas del transporte pro carretera.
4. El transporte marítimo regular. Principales compañías. Relaciones con las agencias de viajes y tour-operadores. Tipos de viajes. Tarifas: tipos. Fuentes informativas del transporte marítimo regular.
5. El transporte marítimo charter. Compañías marítimas charter. Relaciones. Tarifas.

### **UNIDAD 4. LA VENTA DE VIAJES COMBINADOS.**

1. El producto turístico integrado.
2. Relaciones entre tour-operadores y agencias de viajes minoristas.
3. Procedimientos de reservas.
4. Principales tour-operadores nacionales e internacionales.

### **UNIDAD 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 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. Clientes actuales y potenciales.

8. de ventas.
9. El merchandising.

## **UNIDAD 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.
6. Coste y rentabilidad de la distribución turística online.

## **UNIDAD 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.

## **UNIDAD FORMATIVA 4. GESTIÓN DE SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN GLOBAL (G.D.S.)**

### **UNIDAD 1. UTILIZACIÓN DE TERMINALES DE SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN (GDS) Y DE APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES.**

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.