



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

**Experto en Producción en el Sector Turístico**





Elige aprender en la escuela  
**líder en formación online**

# ÍNDICE

1 | Somos Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA EDTECH Group

5 | Metodología LXP

6 | Razones por las que elegir Euroinnova

7 | Financiación y Becas

8 | Métodos de pago

9 | Programa Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

## SOMOS EUROINNOVA

---

**Euroinnova International Online Education** inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiantes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de

**19**

años de  
experiencia

Más de

**300k**

estudiantes  
formados

Hasta un

**98%**

tasa  
empleabilidad

Hasta un

**100%**

de financiación

Hasta un

**50%**

de los estudiantes  
repite

Hasta un

**25%**

de estudiantes  
internacionales

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,  
**Elige Euroinnova**



**QS, sello de excelencia académica**  
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

## RANKINGS DE EUROINNOVA

---

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## BY EDUCA EDTECH

---

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



### ONLINE EDUCATION

---



Ver en la web

# METODOLOGÍA LXP

---

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



## 1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



## 2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



## 3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



## 4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



## 5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



## 6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas  
**PROPIOS**  
**UNIVERSITARIOS**  
**OFICIALES**

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

### 1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

### 2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

### 3. Nuestra Metodología



#### 100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



#### APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



#### EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



#### NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

## 4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



## 5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



## 6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

## FINANCIACIÓN Y BECAS

---

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

**25%** Beca  
ALUMNI

**20%** Beca  
DESEMPLEO

**15%** Beca  
EMPRENDE

**15%** Beca  
RECOMIENDA

**15%** Beca  
GRUPO

**20%** Beca  
FAMILIA  
NUMEROSA

**20%** Beca  
DIVERSIDAD  
FUNCIONAL

**20%** Beca  
PARA PROFESIONALES,  
SANITARIOS,  
COLEGIADOS/AS



[Solicitar información](#)

## MÉTODOS DE PAGO

---

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



## Descripción

---

Si quiere dedicarse profesionalmente al sector turístico y desea conocer las operaciones y procesos de producción en este entorno este es su momento, con el Curso de Experto en Producción en el Sector Turístico podrá adquirir los conocimientos necesarios para desempeñar esta función de la mejor manera posible. Conocer las operaciones y procesos de producción en la empresa turística es uno de los principales objetivos que debe conseguir cualquier persona que quiera dedicarse profesionalmente al ámbito de la hostelería y el turismo. Realizando este Curso de Experto en Producción en el Sector Turístico conocerá todo lo referente al turismo, desde la empresa turística y su entorno a los procesos productivos.

## Objetivos

---

- Conocer las empresas turísticas y sus conceptos esenciales.
- Planificar y programar la producción en la empresa turística.
- Gestionar la calidad en los procesos y operaciones de actividades turísticas.
- Comercializar el producto turístico.
- Conocer los procesos productivos en las distintas empresas turísticas (alojamiento, restauración, ocio)

## A quién va dirigido

---

El Curso de Experto en Producción en el Sector Turístico está dirigido a cualquier persona interesada en el sector turístico, así como a aquellos profesionales de este entorno que deseen seguir formándose y quieran adquirir conocimientos sobre las operaciones y procesos de producción en el sector turístico.

## Para qué te prepara

---

Este Curso de Experto en Producción en el Sector Turístico le prepara para conocer a fondo el sector turístico relacionado con los procesos y operaciones de producción en este ámbito, conociendo las fases para realizar esta función de manera profesional en las diferentes empresas turísticas existentes.

## Salidas laborales

---

Restauración / Hostelería / Turismo / Empresas turísticas / Experto en producción en el sector turístico

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

/ Agencias de viajes.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION

## TEMARIO

---

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA EMPRESA TURÍSTICA.

1. Introducción.
2. La empresa como sistema.
  1. - El unirse interno y externo de la empresa.
  2. - El concepto de sistema.
  3. - Los subsistemas.
3. La producción.
  1. - Diversos enfoques del concepto producción.
  2. - Producción y productos.
  3. - La función de producción.
  4. - objetivos de la empresa versus producción.
4. La producción en empresas de servicios.
  1. - Industria y servicios: el porqué de esta diferenciación.
  2. - Cinco características de la producción en empresas de servicios.
  3. - La producción de servicios.
5. La producción en empresas turísticas.
6. Son distintas las empresas turísticas.
7. Multiproductos y multivalentes.
8. La empresa turística y el sistema turístico.

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONCEPTOS ESENCIALES.

1. Introducción.
2. Aclarando algunos conceptos.
  1. - Operaciones.
  2. - Procesos.
  3. - Métodos.
  4. - Procedimientos.
  5. - Sistema.
  6. - Modelo.
  7. - Previsión.
3. Dos variables esenciales para el turismo.
  1. - El espacio.
  2. - El tiempo.
4. El mapa de los cuatro factores de influencia.
  1. - El entorno.
  2. - El establecimiento.
  3. - El modelo de gestión.
  4. - Los recursos humanos.
5. Concatenación de los procesos de la producción.

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL ENTORNO EN LA EMPRESA TURÍSTICA.

1. Introducción.

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

2. El entorno.
  1. - Concepto.
  2. - Entorno externo.
  3. - Frontera y entorno.
  4. - Entorno interno.
  5. - Entorno intrínseco de la empresa turística.
3. Infraestructuras y servicios públicos.
4. Influencia de las administraciones públicas en la actividad turística.
5. El concepto de garantía.
  1. - Las garantías del sistema turístico.
  2. - El código ético.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA INFLUENCIA DE LOS CONCEPTOS FÍSICOS EN LA EMPRESA TURÍSTICA.

1. Introducción.
2. La decisión de la ubicación de la empresa turística.
  1. - Concepto de ubicación y factores que condicionan la localización de la empresa turística.
  2. - Modelas para la determinación de la localización óptima.
3. Dimensión, capacidad y ocupación en las empresas turísticas.
  1. - Definición de dimensión, capacidad y ocupación.
  2. - El grado de apalancamiento operativo y su relación con la determinación de la dimensión de la empresa.
4. Instalaciones y bienes de equipo en las empresas turísticas.
  1. - Decisiones a tomar acerca de las instalaciones y equipos.
  2. - Mantenimiento, reparación y reposición de instalaciones y equipos.
5. Bienes no duraderos: las existencias.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA TURÍSTICA.

1. Introducción.
2. El sistema de producción en la empresa turística: concepto elementos y relaciones.
3. La administración de la producción.
4. Programación de la producción en las empresas turísticas.
  1. - Programación económica de la producción.
  2. - Programación temporal de la producción.
5. Control y gestión de exigencias.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA PRODUCCIÓN Y LOS RECURSOS HUMANOS.

1. Introducción y los recursos humanos.
  1. - Los recursos humanos y la empresa.
  2. - Importancia de los recursos humanos en las empresas de servicios.
2. La formación y el desarrollo profesional.
  1. - Concepto.
  2. - Aprendizaje y empresa.
  3. - Objetivo de la formación.
  4. - Organizaciones que aprenden.
  5. - El transfer.

3. La profesionalidad.
  1. - Concepto.
  2. - La inteligencia emocional: el concepto Goleman.
4. Calidad y recursos humanos.
  1. - calidad prestada y calidad percibida.
  2. - El efecto out of tone.
  3. - Calidad y atención al cliente.
  4. - El cliente es exigente.
  5. - Servicio y servilismo.
  6. - Las cinco claves de la calidad.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS Y OPERACIONES DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS.

1. Introducción.
2. Concepto de calidad. Su repercusión en la competitividad del turismo.
3. Gestión integral de la calidad.
4. Los costes de la calidad y de la no calidad.
  1. - Los costes de la no calidad.
  2. - Los costes de la calidad.
5. La calidad de los destinos y producción turística.
  1. - Programa de calidad en destinos turísticos.
  2. - Programa de calidad de los productos turísticos.
6. El proceso de certificación de la calidad. Certificaciones aplicables a empresas turísticas.
  1. - Certificación de calidad ISO 9000.
  2. - Certificación de calidad "Q" de ICTE.
7. Certificaciones y reglamentos de la calidad medioambiental.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. PRIMER PROCESO: DISEÑO Y CREACIÓN DEL PRODUCTO TURÍSTICO.

1. Introducción.
2. Fases y etapas de la creación del producto turístico.
3. El recurso turístico como origen del producto.
4. Definición estratégica del producto turístico.
  1. - Fundamentos sobre el producto turístico.
  2. - El diseño del producto turístico.
  3. - Tipología de productos turísticos.
  4. - El marketing turística. Plan General de Comercialización.
5. Investigación sobre el entorno y mercado del producto turístico.
6. Estudio y diagnóstico de viabilidad del producto turístico.
  1. - Variables turísticas.
  2. - La situación actual y las tendencias de la actividad turística.
  3. - Variables cuantitativas y cualitativas del turismo.
  4. - Variables externas del turismo.
  5. - Variables internas del turismo.
  6. - Diagnóstico estratégico de la viabilidad del producto turístico.
7. El plan de actuación turística.
  1. - Planeamiento estratégico.
  2. - Planteamiento operativo.

8. La decisión de prueba en marcha del producto turístico.
  1. - La aprobación del plan.
  2. - La puesta en marcha.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. SEGUNDO PROCESO: COMERCIALIZACIÓN DEL PRODUCTO TURÍSTICO.

1. Introducción.
2. Proceso de comercialización.
  1. - Concepto y elementos del sistema.
  2. - Concepción clásica y concepción moderna.
  3. - Comercialización y competitividad.
3. Investigación comercial.
  1. - Investigación de mercado.
  2. - Segmentos de mercados.
4. La comunicación en el proceso de comercialización.
  1. - Concepto.
  2. - Publicidad y relaciones públicas.
  3. - Promoción de ventas.
  4. - Diferencias entre las estrategias de comunicación.
5. Distribución comercial.
  1. - El proceso de la distribución.
  2. - Análisis de los canales de distribución.
  3. - La tecnología en la distribución del producto turístico.
6. La venta del producto turístico.
  1. - La función de venta.
  2. - Cuota de mercado.
  3. - Retribución del equipo comercial.
  4. - El precio.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. TERCER PROCESO: LA ELABORACIÓN DEL PRODUCTO.

1. Introducción.
2. El proceso de elaboración del producto.
  1. - Selección del producto.
  2. - Ciclo de vida del producto.
  3. - Organización productiva y organización de servicios
  4. - Competencia basada en el tiempo.
3. Como elaborar los sistemas de producción.
  1. - Validez de las preguntas tradicionales.
  2. - Modelo del sistema interno de organización y control de operaciones.
4. Organizando la producción.
  1. - Cinco claves.
  2. - División del trabajo.
  3. - Responsabilidad.
  4. - Organización interna.
  5. - Jerarquía.
  6. - coordinación.
5. Tres estrategias en la elaboración del producto.
  1. - Los tres enfoques.

2. - Comparación de los tres enfoques.
6. El proceso de elaboración de servicio.
  1. - Estrategia de procesos en servicios.
  2. - Comparación de los tres enfoques.
7. El proceso de elaboración en servicios.
  1. - Estrategia de procesos en servicios.
  2. - Contacto con clientes y estrategias de procesos.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 11. CUATRO PROCESOS: PRESTACIÓN-PERCEPCIÓN.

1. Introducción.
2. La prestación.
  1. - La producción justo a tiempo.
  2. - Premisas de producción-prestación.
  3. - Prestación del 1 x N al 1 x 1.
  4. - Prestación del servicio y resultados de la empresa.
  5. - Concepto de prestación.
3. Dualidad prestación-percepción.
  1. - Un juego de interés.
  2. - El feeling.
  3. - La gestión del servicio al cliente.
4. La percepción.
  1. - Concepto.
  2. - Percepción y satisfacción del cliente.
  3. - Claves para la satisfacción del cliente.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 12. QUINTO PROCESO: FIDELIZACIÓN Y SEGUIMIENTO.

1. Introducción.
2. La inversión en el cliente.
3. Puntos clave.
4. La gente dedicada al servicio.
5. La cartera de clientes.
  1. - Concepto.
  2. - La gestión de la cartera potencial.
  3. - Tipología de clientes en la cartera
6. Satisfacción de clientes..
  1. - La pirámide de Maister.
  2. - Escuchar al cliente.
  3. - Conocer la opinión del cliente.
  4. - Los prescriptores.
7. La retención del cliente.
  1. - Concepto de fidelización.
  2. - Técnicas de fidelización.
  3. - Tres funciones de la fidelización.
8. Evaluación y seguimiento del servicio.
  1. - El momento de la evaluación final.
  2. - Tres enfoques de la evaluación.
  3. - La evaluación como origen del próximo proceso productivo.

### UNIDAD DIDÁCTICA 13. PROCESO PRODUCTIVOS EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE.

1. Introducción.
2. El transporte y su posicionamiento en la actividad turística.
3. Modalidades de empresas de transporte.
  1. - La aviación comercial.
  2. - El transporte ferroviario.
  3. - El transporte por carretera.
  4. - El transporte acuático.
4. Las operaciones del subsector del transporte. Análisis de las principales actividades: características y peculiaridades.
  1. - El transporte aéreo.
  2. - El transporte por ferrocarril.
  3. - El transporte terrestre rodado.
  4. - El transporte acuático.

### UNIDAD DIDÁCTICA 14. PROCESOS PRODUCTIVOS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES.

1. Introducción.
2. Las agencias de viajes: concepto regulación y clasificación.
  1. - Concepto y regulación.
  2. - Tipos de agencias de viajes.
3. El producto de las agencias de viajes.
4. Las operaciones de producción en las agencias de viajes.
5. La interrelación entre agencias de viajes y el resto de las empresas turísticas. Su repercusión en las operaciones de los procesos productivos.
6. Las nuevas tecnologías de la información aplicables a las actividades de mediación.

### UNIDAD DIDÁCTICA 15. PROCESOS PRODUCTIVOS EN LAS EMPRESAS DE ALOJAMIENTO.

1. Introducción.
2. Concepto de empresas turística de alojamiento. Modalidades
  1. - La oferta hotelera.
  2. - Apartamentos turísticos.
  3. - Casas rurales.
  4. - Campings.
  5. - Balnearios.
  6. - Monasterios.
  7. - Alberques y residencias.
3. Operaciones de los procesos productivos de un hotel. Especial referencia a las cadenas hoteleras.
  1. - Operaciones de los procesos productivos de alojamiento.
  2. - Especial referencia a las cadenas hoteleras.
4. Mantenimiento de instalaciones y equipos en las empresas de alojamiento.
  1. - El Yield Management en la gestión de producción de empresas de alojamiento.

### UNIDAD DIDÁCTICA 16. PROCESOS PRODUCTIVOS EN EMPRESAS DE RESTAURACIÓN.

1. Introducción.

2. Concepto y modalidades de servicios de restauración.
3. Departamentización y funciones de las empresas de restauración.
4. Operaciones de aprovisionamiento en el economato-bodega.
  1. - Peculiaridades de la función de aprovisionamiento de alimentos y bebidas.
  2. - Gestión y valoración de stocks.
  3. - Los costes en restauración y la fijación de precios.
  4. - Control de las desviaciones en precios y en consumos.
5. Instalaciones y equipos en las empresas de restauración.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 17. PROCESOS PRODUCTIVOS EN EMPRESAS DE OCIO.

1. Introducción.
2. Empresas de turismo deportivo.
  1. - Estaciones de esquí.
  2. - Puertos deportivos y estaciones náuticas.
  3. - Campos de golf.
3. Empresas de turismo de aventura.
4. Turismo en espacios naturales protegidos.
5. Parques temáticos.
6. Oferta cultural.

EDITORIAL ACADÉMICA Y TÉCNICA: Índice de libro Operaciones y Procesos de producción en el sector turístico Bayón Mariné, Fernando. Martín Rojo, Inmaculada. Publicado por Editorial Síntesis

## ¿Te ha parecido interesante esta información?

Si aún tienes dudas, nuestro equipo de asesoramiento académico estará encantado de resolverlas.

Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

### Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

¡Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,  
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 900 831 200

 [formacion@euroinnova.com](mailto:formacion@euroinnova.com)

 [www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

### Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By  
**EDUCA EDTECH**  
Group