

1. Fonament, naturalesa i propòsit de l'administració de les empreses i entitats del sector d'hoteleria i turisme. Funcions i objectius. Avaluació de les principals aportacions històriques a la teoria de l'administració empresarial.
2. La planificació empresarial en hoteleria i turisme. Valoració de la seva importància. Tipus de plans empresarials. Justificació del procés de planificació.
3. Gestió i control pressupostaris en les empreses i entitats d'hoteleria i turisme. Justificació. Concepte i propòsit dels pressuposts. Cicle pressupostari. Tipus de pressuposts.
4. Instruments de control empresarial no estrictament pressupostari aplicables a les empreses i entitats d'hoteleria i turisme. Instruments de control. Tècniques de programació i control. Mètodes de càlcul de temps més aplicats en hoteleria. Utilitat de la planificació i el control de procediments.
5. Adaptació del Pla General de Comptabilitat a les empreses d'hoteleria i turisme. Principis comptables. Estructura del Pla General de Comptabilitat.
6. El cicle comptable en les empreses del sector d'hoteleria i turisme. Formalització del compte de pèrdues i guanys i del balanç de situació.
7. Anàlisi dels estats financers en les empreses del sector d'hoteleria i turisme: interpretació financera dels balanços de situació i del compte de pèrdues i guanys. Anàlisi dels fluxos de caixa (cash flow).
8. Anàlisi de la rendibilitat en les empreses d'hoteleria i turisme. Tipus de marges en l'empresa. Punt mort d'explotació. Anàlisi estàtica i dinàmica de la rendibilitat. Rendibilitat dels capitals propis.
9. Anàlisi de la liquiditat i de l'endeutament i les seves especificitats en les empreses del sector d'hoteleria i turisme. Fons de maniobra. Avaluació dels sistemes de cobrament i pagament. Valoració de les ràtios de liquiditat. Anàlisi de l'endeutament.
10. Avaluació de l'estructura financera de les empreses d'hoteleria i turisme: determinació de la inversió necessària segons el tipus d'empresa. Relació òptima entre recursos propis i d'altri.
11. Avaluació d'inversions en el sector d'hoteleria i turisme. Tipus d'inversió més habituals. Mètodes per avaluar inversions segons cada tipus d'empresa: termini de recuperació (payback), VAN, TIR.
12. L'organització en les empreses i entitats d'hoteleria i turisme. Relació amb altres funcions gerencials. Patrons bàsics de departamentalització tradicional. Estructura i cultura organitzatives eficaces.
13. La professionalitat en hoteleria i turisme: anàlisi comparativa de les competències professionals. Anàlisi dels coneixements, habilitats cognitives, destreses i actituds més significatius. Principis deontològics característics en el marc de cada subsector.
14. Estadística descriptiva i anàlisi estadística en hoteleria i turisme. Tècniques i tipus d'anàlisis estadístiques. Aplicacions.
15. El fenomen turístic. Valoració del fet turístic des de la perspectiva dels seus efectes econòmics, culturals, sociopolítics i mediambientals. Dinàmica dels fluxos turístics. Previsions de l'evolució futura del fenomen turístic.
16. Mercat turístic i procés global de prestació de serveis d'aquesta naturalesa: caracterització de l'oferta turística. Caracterització i motivacions de la demanda turística internacional i espanyola. Procés global de creació i prestació dels serveis turístics en funció de les seves fases.
17. Màrqueting turístic. Diferenciació del màrqueting de productes del màrqueting de serveis. Justificació de les fases de conceptualització, estructuració, comercialització i prestació en la creació d'un servei. Aplicació en hoteleria i turisme.
18. L'aplicació del sistema de servucció en les empreses i entitats d'hoteleria i turisme: justificació de l'aplicació del sistema de servucció en les empreses i entitats de serveis.
19. Planificació estratègica i pla de màrqueting en les empreses d'hoteleria i turisme: justificació de la utilitat del pla de màrqueting. Peculiaritats del pla de màrqueting segons el tipus d'empresa o entitat del sector.
20. Màrqueting operacional i màrqueting mix en el sector d'hoteleria i turisme: definició de màrqueting operacional i caracterització de les variables. Instruments de comunicació segons el tipus d'empresa o producte del sector.
21. Gestió i control de qualitat en les empreses d'hoteleria i turisme. Sistemes aplicables en el sector. Peculiaritats de la gestió integral de la qualitat en les empreses i entitats del sector. Relació entre qualitat de serveis propis i d'altri i satisfacció del client.
22. El màrqueting intern en les empreses d'hoteleria i turisme. Pla de màrqueting intern. Utilitat dels manuals d'empresa.
23. El subsector de restauració gastronòmica: estimació del pes econòmic actual i previsiblement futur a Espanya i a la Unió Europea. Anàlisi de l'evolució i tendències en l'oferta i la demanda. Oferta i demanda d'ocupació a Espanya. Classificació dels establiments tenint-ne en compte les característiques, els processos bàsics, les ofertes, la clientela i la normativa aplicable.
24. El subsector d'indústries de pa i pastisseria artesanals: estimació del pes econòmic actual i previsiblement futur a Espanya i a la Unió Europea. Anàlisi de l'evolució i tendències en l'oferta i la demanda. Oferta i demanda d'ocupació a Espanya. Classificació dels establiments del subsector tenint-ne en compte les característiques, els processos bàsics, les ofertes, la clientela i la normativa aplicable.
25. Processos i estructures dels establiments i/o àrees de restauració. Processos d'elaboració i/o servei d'elaboracions culinàries i begudes. Instal·lacions, equips i maquinària. Comparació d'establiments de restauració gastronòmica comercial i col·lectiva. Instruments de control de qualitat.
26. Processos en els forns de pa i/o pastisseries artesanals. Processos d'elaboració de productes de forn de pa, pastisseria i gelateria artesanals. Instal·lacions, equips i maquinària. Comparació de forns de pa i pastisseries artesanals. Instruments de control de qualitat.
27. Investigació de mercats en els sectors de l'hoteleria i el turisme. Importància com a instrument de planificació. Selecció i segmentació del mercat, mètodes i tècniques. Fonts d'informació d'hoteleria i turisme. Mètodes d'obtenció d'informació.
28. Oferta de serveis en empreses de restauració gastronòmica i de pa i pastisseria artesanals: definició d'un concepte empresarial. Definició de públics objectiu en aquests subsectors. Definició d'ofertes de serveis.
29. Composició, adaptació i aspecte físic d'ofertes gastronòmiques. Tendències alimentàries en les societats occidentals. Anàlisi comparativa de menús, cartes i altres ofertes gastronòmiques. Elaboració i adaptació d'ofertes gastronòmiques. Sistemes de rotació. Presentació dels diversos tipus d'ofertes gastronòmiques. Aplicació de les tècniques de marxandatge.
30. Alimentació i nutrició: grups d'alimentació i la seva caracterització. Principis immediats. Composició nutritiva i calòrica dels aliments. Estats de carència de l'organisme.
31. Nutrició i dietètica: relació entre grups d'aliments, nutrients que els componen i necessitats energètiques, funcionals i estructurals de l'organisme humà. Aplicació dels principis dietètics en l'elaboració d'ofertes gastronòmiques. Elaboració de dietes segons els col·lectius.
32. Gastronomia espanyola: evolució i tendències actuals. Tradicions culinàries. Principals productes i elaboracions per zones.
33. Els vins espanyols. Geografia vinícola. Denominacions d'origen. Metodologia per a l'anàlisi sensorial dels vins.

34. Gestió i control de magatzems d'aliments i begudes: mètodes emprats per identificar necessitats d'aprovisionament de gèneres culinaris i begudes i fer sol·licituds de compra. Sistemes i processos de recepció de gèneres, emmagatzematge, distribució interna, i control i valoració d'inventaris de gèneres culinaris i begudes.
35. Avaluació de costos, consums i productivitat en les empreses de restauració gastronòmica i de pa i pastisseria artesanals. Estructura de costos i marge brut. Mètodes per determinar costos. Mètodes per determinar, imputar, controlar i avaluar consums. Anàlisi de nivells de productivitat en aquests establiments.
36. Preus i control de vendes en els subsectors de restauració gastronòmica i de pa i pastisseria artesanals: política de preus com a variable del màrqueting operacional. Tècniques per assignar preus als diversos components de les ofertes gastronòmiques. Mètodes per avaluar les vendes.
37. El subsector d'allotjament: estimació del pes econòmic actual i previsiblement futur a Espanya i a la Unió Europea. Anàlisi de l'evolució i tendències en l'oferta i la demanda. Oferta i demanda d'ocupació a Espanya. Classificació dels establiments tenint-ne en compte les característiques generals, el tipus d'oferta, la clientela i la normativa aplicable.
38. Processos i estructures en les empreses i les àrees d'allotjament. Processos de prestació del servei. Comparació de tipus i instal·lacions d'allotjament turístic i no turístic. Instruments de control de qualitat.
39. Ofertes de serveis d'allotjament: definició d'un concepte empresarial. Definició de públics objectiu en aquest subsector. Definició d'ofertes de serveis d'allotjament.
40. Tècniques i procediments economicoadministratius que es deriven de l'entrada, l'estada i la sortida d'hostes. Fases. Mètodes d'obtenció, arxivament i difusió de la informació. Sistemes i procediments de facturació, control econòmic i cobrament. Operacions amb moneda estrangera i xecs de viatge.
41. Serveis i venda en el departament de recepció. Serveis de recepció, consergeria i comunicacions. Sistemes de reserves d'allotjament. Anàlisi de la informació de gestió de reserves. La gestió de reserves com a instrument de comercialització. Legislació europea i espanyola sobre protecció d'usuaris de serveis en un allotjament.
42. Avaluació de costos i assignació de preus en allotjaments turístics i no turístics: classificació dels costos. Càlcul de costos. Càlculs de preus de venda. Determinació de desviacions, anàlisi de causes i efectes i proposta de solucions.
43. Gestió de la seguretat en els allotjaments. Pla de seguretat. Riscs. Sistemes i equips. Legislació europea i espanyola en matèria de seguretat en els allotjaments. Cobertures d'assegurança privada que es poden garantir en l'àmbit dels allotjaments.
44. El subsector d'intermediació de serveis turístics i de viatges. Evolució dels serveis que presten les agències de viatges als clients. Estimació del pes econòmic actual i previsiblement futur a Espanya i a la Unió Europea. Anàlisi de l'evolució i tendències en l'oferta i la demanda nacional i internacional. Ocupació a Espanya. Definició, evolució històrica i classificació de les agències.
45. Processos i estructures en les agències de viatges. Processos de prestació del servei d'intermediació. Relacions externes amb altres empreses, entitats i professionals. Comparació dels tipus d'agències de viatges.
46. Mitjans de transport i construcció de tarifes. Anàlisi comparativa de les principals modalitats i mitjans de transport. Legislació europea i espanyola sobre mitjans de transport i tarifes. Ús de suports informatius i determinació i reconstrucció de tarifes segons els mitjans de transport.
47. Gestió de reserves i emissió de documents acreditatius de drets d'ús de serveis en agències de viatges. Procediments, tècniques i dades necessàries. Fonts d'informació interna i externa i mitjans de comunicació emprats. Tipus de documents acreditatius del dret d'ús dels serveis venuts per intermediació. Normes i procediments d'emissió i reemissió.
48. Organització, operació i control de conjunts complexos de serveis turístics. Definició d'un concepte empresarial en el subsector d'agències de viatges. Programació a l'oferta i a la demanda. Definició de públics objectiu. Fases i procediments d'estructuració, organització, operació i control de viatges combinats o esdeveniments. Instruments de control de qualitat.
49. Atenció al client, venda directa i negociació amb proveïdors en hoteleria i turisme. Habilitats socials, tècniques de comunicació, tècniques de protocol i imatge personal i tècniques de venda segons les tipologies de situacions i de clients. Tècniques i processos de negociació amb proveïdors de serveis.
50. Sistemes i procediments derivats de les relacions econòmiques amb clients i proveïdors, i de gestió de registres, emmagatzematge, reposició i control d'existències en les agències de viatges. Legislació europea i espanyola sobre protecció d'usuaris de serveis prestats per agències de viatges.
51. Avaluació de costos en agències de viatges. Mètodes per calcular costos. Mètodes per determinar desviacions, analitzar causes i efectes i proposar solucions.
52. Recursos i planificació territorial de l'oferta turística. Tècniques per avaluar els recursos turístics de l'entorn. Tècniques per elaborar inventaris turístics. Normes urbanístiques i d'ordenació turística com a instruments per protegir el medi natural i cultural i la mateixa activitat turística.
53. Creació i desenvolupament de productes turístics locals. Anàlisi comparativa i caracterització dels diferents tipus de productes turístics locals. Definició de públics objectiu per a aquest tipus de productes. Definició, redefinició i desenvolupament de productes turístics locals. Cicle de vida d'un producte turístic. Viabilitat de productes turístics.
54. L'activitat d'assistència i guia de grups turístics. Modalitats. Desenvolupament de l'activitat. Activitats complementàries. Relacions dels professionals de l'assistència a grups turístics amb les empreses, entitats i altres professionals del sector.
55. Programació d'itineraris turístics. Identificació i anàlisi comparativa de les fonts d'informació turística més rellevants per confeccionar itineraris. Viabilitat dels diversos recursos turístics de l'entorn a l'efecte de programar itineraris. Tècniques de programació d'itineraris turístics.
56. Tècniques d'assistència, animació i comunicació aplicades a l'activitat d'assistència i guia de grups turístics. Comportaments col·lectius i individuals en el marc dels grups turístics. Tècniques de dinàmica i animació de grups en funció de les fases i les situacions més característiques que es donen en el desenvolupament d'un viatge.
57. Aeroports, ports, estacions i drets de viatgers. Anàlisi comparativa des del punt de vista de l'estructura, els serveis i els tràmits. Normativa internacional i espanyola sobre viatgers en trànsit, tràmits duaners, divises i drets de viatgers. Cobertures de les assegurances de viatge; normativa reguladora. Serveis que presten consolat i ambaixades als viatgers.
58. Serveis i entitats d'informació turística: justificació com a servei imprescindible en el mercat turístic actual. Tipus d'entitats que presten serveis d'informació turística. Relacions externes amb altres entitats. Estructures organitzatives i funcionals.
59. Gestió de la informació en entitats d'informació turística. Fonts d'informació turística. Procediments per gestionar la informació turística. Anàlisi i avaluació de les necessitats d'informació, atenció i resolució de queixes i reclamacions dels usuaris.
60. Espanya com a destinació i producte turístic. Anàlisi comparativa i caracterització de les principals destinacions i productes turístics del mercat espanyol. Avaluació de les potencialitats turístiques, previsible evolució, oportunitats i amenaces.
61. Destinacions i productes turístics internacionals. Anàlisi comparativa i caracterització de les principals destinacions i productes turístics del mercat internacional. Avaluació de les potencialitats turístiques, previsible evolució, oportunitats i amenaces de les principals destinacions i productes turístics internacionals analitzats.
62. Gestió de petites empreses o institucions d'activitats de lleure i socioeducatives. Característiques específiques. Justificació d'un model d'organització. Constitució, posada en funcionament i desenvolupament.
63. Oci i lleure en la societat europea actual. Estimació de la importància de l'oci en la societat europea actual. Justificació de les demandes i necessitats d'oci i lleure en funció de diversos col·lectius.
64. L'animador: models i situacions de feina. Procés i mètodes d'intervenció. L'animació com a educació no formal.
65. Disseny i promoció de programes d'animació turística. Elements per a l'organització i funcions d'un departament d'animació. Recursos d'animació.
66. Activitats físiques i esportives més habituals en l'animació turística. El joc com a element dinamitzador. Adaptació de jocs i activitats esportives i recreatives a diversos col·lectius.
67. Planificació i organització de vetllades i espectacles per a l'animació turística. Adaptació a diversos col·lectius. Instruments de control.