



# INESEM

BUSINESS SCHOOL

## ***Técnico Profesional en Gestión de Agencias de Viajes y de Eventos Turísticos***

+ Información Gratis

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

# ***Técnico Profesional en Gestión de Agencias de Viajes y de Eventos Turísticos***

**duración total:** 200 horas

**horas teleformación:** 100 horas

**precio:** 0 € \*

**modalidad:** Online

\* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

## ***descripción***

Este CURSO DE GESTIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES Y DE EVENTOS TURÍSTICOS ofrece una formación especializada en dicha materia. Si le interesa el ámbito del turismo y quiere adquirir los conocimientos fundamentales sobre la gestión de agencias de viajes y de eventos turísticos este es su momento, con el Curso de Técnico Profesional en Gestión de Agencias de Viajes y de Eventos Turísticos podrá conocer los aspectos esenciales de esta labor para desempeñarla de la mejor manera posible. El sector del turismo y el ocio está en pleno desarrollo y auge en nuestra sociedad actual, siendo generador de riqueza y proporcionando trabajo a miles de personas. España es uno de los países con un mayor número de Agencias de Viajes y esta cifra sigue en aumento cada año. Realizando este Curso de Técnico Profesional en Gestión de Agencias de Viajes y de Eventos Turísticos conocerá todo lo referente sobre las agencias de viajes y eventos turísticos y sus factores fundamentales como la organización interna, marco normativo, intermediación etc.



**+ Información Gratis**

## *a quién va dirigido*

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

## *objetivos*

- Conocer los aspectos generales sobre las agencias de viajes.
- Adquirir conocimientos sobre la organización interna de la agencia de viajes.
- Conocer las fuentes de información de las agencias de viajes y eventos turísticos.
- Realizar una intermediación en la reserva, venta y promoción de las agencias de viajes y eventos turísticos.
- Conocer la venta de los diferentes transportes como aéreo, ferroviario, acuático etc.
- Aplicar las técnicas de marketing y ventas oportunas.

## *para qué te prepara*

Este CURSO ONLINE DE AGENCIAS DE VIAJES Y DE EVENTOS TURÍSTICOS le prepara para conocer a fondo el entorno del turismo en relación con la gestión de las agencias de viajes y eventos turísticos, adquiriendo los conocimientos y las técnicas esenciales para desenvolverse de manera profesional en este entorno.

## *salidas laborales*

Sector del turismo / Agencias de viajes / Central de reservas / Entidades de distribución turística.

## titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).



### INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación  
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

#### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

#### Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX  
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en  
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Firma del alumno/a

Sello



NOMBRE DEL ALUMNO/A

## forma de bonificación

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

## metodología

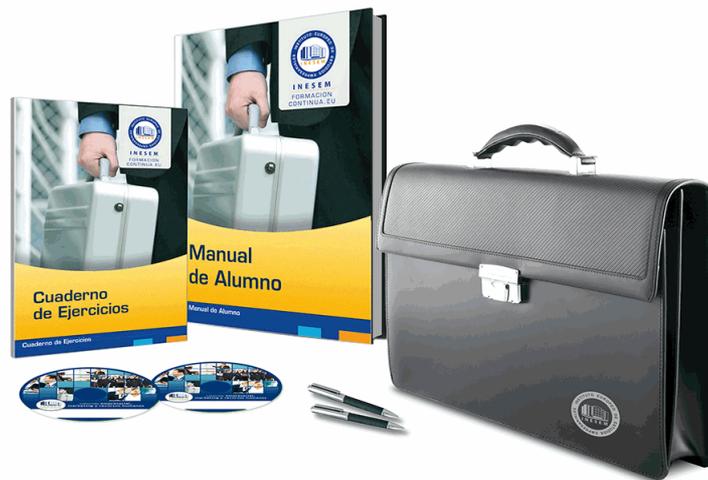
El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

## materiales didácticos

- Manual teórico 'Gestión de Agencias de Viajes y de Eventos Turísticos'



## profesorado y servicio de tutorías

Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado “Guía del Alumno” entregado junto al resto de materiales de estudio.

Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional.

Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como



### *plazo de finalización*

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

### *campus virtual online*

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

### *comunidad*

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

### *revista digital*

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

### *secretaría*

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

## programa formativo

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA AGENCIA DE VIAJES

1. Concepto y funciones
2. Tipos de agencias de viajes (AAVV).
3. Evolución de las agencias de viaje en España.

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LOS EVENTOS TURÍSTICOS

1. El concepto de evento
2. El evento turístico
  - 1.- Tipología de eventos
  - 2.- Webs de organización de eventos turísticos
3. El mercado de eventos. Los promotores de eventos. Las entidades colaboradoras y los patrocinadores. Participan acompañantes
4. La gestión de eventos como función emisora y como función receptora

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA AGENCIA DE VIAJES

1. Introducción a la organización
2. La organización interna de una empresa
3. El organigrama de una agencia de viajes
4. La organización de una agencia de viajes
  - 1.- Departamento técnico o de producto
  - 2.- Departamento comercial o de marketing
  - 3.- Departamento de ventas
  - 4.- Departamento de administración y finanzas
5. Los niveles de responsabilidad y gestión

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. MARCO NORMATIVO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

1. Legislación sectorial: Agencias de Viajes
  - 1.- Derecho Comunitario
  - 2.- Normativa Estatal
  - 3.- Normativa autonómica de Agencias de Viajes
2. Las Agencias de Viajes: Servicios Turísticos de intermediación
  - 1.- La Licencia o título y la fianza
  - 2.- Las Agencias de viajes extranjeras
  - 3.- Las ayudas públicas
3. Los contratos turísticos
  - 1.- Clasificación de los contratos turísticos
  - 2.- Sujetos que intervienen en la contratación turística
4. Régimen jurídico del empresario turístico
  - 1.- Los derechos y obligaciones de las Agencias de Viajes
  - 2.- La responsabilidad del empresario
5. Los usuarios de servicios turísticos o turistas
  - 1.- Derechos de los turistas
6. Derechos de los consumidores en los Viajes Combinados
7. La sanción administrativa turística

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. FUENTES DE INFORMACIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y DE EVENTOS TURÍSTICOS

1. La Información
2. Fuentes de información impresas
  - 1.- Información turística general
  - 2.- Información técnica para agencias de viajes

3.Fuentes de información mecanizadas

- 1.- Informática turística aplicada al sector
- 2.- Programas de gestión para agencias de viajes
- 3.- La distribución telemática en las agencias de viajes

**UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA INTERMEDIACIÓN EN LA RESERVA Y VENTA DE ALOJAMIENTOS**

1.El mundo de la hostelería

- 1.- Conceptos hosteleros generales

2.Modalidades de alojamientos

3.Relaciones entre Agencias de Viajes y empresas de alojamiento

- 1.- Procedimientos y normas de reserva
- 2.- Los contratos y los acuerdos
- 3.- Tipos de retribución en la venta de alojamiento

4.Fuentes informativas de la venta de alojamiento

5.Las reservas directas e indirectas

6.Las tarifas y sus condiciones de aplicación

7.Las cadenas hoteleras y las centrales de reserva

8.Algunos problemas en la relación con los hoteles

**UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DE VIAJES Y EVENTOS TURÍSTICOS**

1.Introducción

2.Promoción de los paquetes turísticos a la oferta

3.Venta de viajes programados

- 1.- Selección del producto
- 2.- Procedimiento de reserva y cálculo de precios
- 3.- Emisión de la documentación

4.Elaboración y programación de un paquete turístico

- 1.- Creación o diseño del producto
- 2.- Planificación del itinerario
- 3.- Elección de proveedores
- 4.- Cálculo del presupuesto del viaje
- 5.- Cálculo del índice de ocupación o punto muerto
- 6.- Elaboración y diseño del folleto y/o proyecto de viaje
- 7.- Presentación del producto
- 8.- Formalización y realización
- 9.- Control de calidad y seguimiento de la venta

**UNIDAD DIDÁCTICA 8. LAS AGENCIAS DE VIAJES Y LA PROMOCIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA SOSTENIBLE**

1.Turismo y sostenibilidad

2.Impacto del turismo

- 1.- Problemas medioambientales
- 2.- Problemas económicos
- 3.- Problemas socioculturales

3.Comercialización del turismo sostenible

4.Creación de destinos sostenibles

**UNIDAD DIDÁCTICA 9. LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DE TRANSPORTE POR CARRETERA**

1.Introducción

2.Transporte regular por carretera

3.Transporte discrecional

4.Alquiler de automóviles

**UNIDAD DIDÁCTICA 10. LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DE TRANSPORTE AÉREO**

1.Introducción

2.Principales organismos y convenios que regulan el tráfico aéreo

- 1.- Organismos Internacionales
- 2.- Convenios internacionales
3. Tarifas aéreas
4. Relaciones entre compañías aéreas regulares y Agencias de Viajes
5. Documentos de tráfico aéreo
6. Transporte aéreo especial
  - 1.- Pasajeros que necesitan atenciones especiales
  - 2.- Equipajes
  - 3.- Animales vivos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 11. LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DEL TRANSPORTE FERROVIARIO**

1. Introducción
2. Oferta ferroviaria nacional
  - 1.- Trenes regulares nacionales
  - 2.- Trenes turísticos nacionales
  - 3.- Trenes chárter nacionales
  - 4.- Otros servicios de RENFE
3. Oferta ferroviaria europea
  - 1.- Trenes regulares
  - 2.- Trenes especiales
  - 3.- Principales compañías ferroviarias europeas
4. Guías y horarioS
5. Tarifas ferroviarias
  - 1.- Tarifas ferroviarias nacionales
  - 2.- Tarifas ferroviarias internacionales
6. Relaciones entre RENFE y las Agencias de Viajes
7. El billete de tren

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 12. LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DE TRANSPORTE ACUÁTICO**

1. Introducción
2. Servicios acuáticos de las Agencias de Viajes españolas
  - 1.- Transporte marítimo regular
  - 2.- Transporte discrecional o turístico
3. Guías y horarios
4. Tarifas marítimas nacionales
5. Comercialización y venta de los servicios acuáticos
6. Los billetes de pasaje de línea regular

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 13. LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS COMPLEMENTARIOS Y VIAJES PROFESIONALES**

1. Seguro de viajes o turístico
  - 1.- Tipos de seguro de viaje
  - 2.- Riesgos que incluye el seguro de viaje
  - 3.- Reserva, cálculo de tarifas y emisión de la documentación
2. Guías y animadores turísticos
  - 1.- Tipos de guías
  - 2.- Relaciones de animadores y guías turísticos con las Agencias de Viajes
3. Otras actividades
4. Los viajes Profesionales
  - 1.- Viajes individuales
  - 2.- Viajes colectivos

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 14. TÉCNICAS DE MARKETING Y VENTAS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y EVENTOS TURÍSTICOS**

1. Definición
2. Utilidades del marketing para la Agencia de Viajes
3. Proceso de marketing y marketing management
  - 1.- Proceso de marketing
  - 2.- Marketing management
4. Mercadotecnia y actividad turística
5. Planeación estratégica de Agencias de Viajes
6. El Plan de Marketing: Definición y ventajas
7. Características del plan de Marketing
  - 1.- La misión y la cultura de la empresa
  - 2.- La elaboración del plan
8. Estructura del plan de marketing en las Agencias de Viajes
9. Etapas para elaborar un plan de marketing
  - 1.- Análisis de la situación
  - 2.- Diagnóstico de la situación
  - 3.- Definición de los objetivos
  - 4.- Estrategias
  - 5.- Planes de acción y presupuestos
  - 6.- Control del plan
10. El plan de promoción de ventas en las Agencias de Viajes

## **UNIDAD DIDÁCTICA 15. CALIDAD EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN AGENCIAS DE VIAJES**

1. Introducción. La Calidad del Servicio y Atención al Cliente
  - 1.- La Calidad del Servicio
  - 2.- Atención al Cliente
  - 3.- Competencias del Profesional en Atención al Cliente
  - 4.- Habilidades Sociales
  - 5.- Atención a quejas y reclamaciones
2. El Cliente
  - 1.- Tipos de Clientes