



# INESEM

BUSINESS SCHOOL

## *Curso Superior de Información Turística*

+ Información Gratis

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

## Curso Superior de Información Turística

**duración total:** 200 horas

**horas teleformación:** 100 horas

**precio:** 0 € \*

**modalidad:** Online

\* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

### descripción

Este curso de Información Turística Online aporta los conocimientos requeridos para recibir, informar y asesorar a los usuarios sobre la oferta turística de una determinada zona geográfica, así como adquirir conocimientos sobre el mercado turístico, sostenibilidad, legislación, comunicación y otras habilidades que serán de extrema utilidad en el desarrollo profesional de esta profesión. Se abarcará diferentes tipologías de turismo, como son: turismo rural, turismo urbano, alternativo, cruceros, náutico, turismo de golf, turismo de salud.



## *a quién va dirigido*

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

## *objetivos*

- Conocer el mercado del turismo y analizar la información para detectar oportunidades de crear y desarrollar productos turísticos
- Aplicar técnicas de comunicación y atención al cliente para ofrecer servicio de la más alta calidad
- Conocer las diferentes tipologías de turismo
- Conocer legislación aplicada desde la perspectiva de la calidad
- Manejar las disposiciones legales que afectan al desarrollo de la actividad laboral.
- Entender el concepto de sostenibilidad, legislación asociada y medidas aplicables
- Mejorar la capacidad de comunicación en inglés aplicado al desarrollo de esta actividad.

## *para qué te prepara*

Este curso online prepara para trabajar como guía turístico o en todas aquellas profesiones asociadas donde se requieran habilidades específicas y conocimiento sobre la industria del turismo.

## *salidas laborales*

Desarrolla tu carrera profesional en el ámbito del turismo, hoteles, agencias de viajes, patronatos de turismo u otras instituciones donde se requiere tener un conocimiento sobre la industria del turismo.

## 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 la Calidad en Hostelería y Turismo'
- Manual teórico 'Introducción a la Industria del Turismo'
- Manual teórico 'Organización del Servicio de Información Turística Local'
- Manual teórico 'Comunicación y Atención al Cliente en Turismo'



## 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 disponer de toda su documentación



## *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 ineseem 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**

## **MÓDULO 1. INTRODUCCIÓN A LA INDUSTRIA DEL TURISMO**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL TURISMO**

1. Definición de turismo y turista
2. El turismo como fenómeno
3. Breve historia del turismo
4. Gestión de los servicios turísticos
5. El servicio turístico, calidad

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. INTRODUCCIÓN AL TURISMO, CONCEPTO, TIPO Y LEGISLACIÓN GENERAL**

1. Introducción
2. Análisis de la composición del producto turístico de España
3. El crecimiento del turismo mundial
4. Legislación general del Sector Turístico

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL MERCADO TURÍSTICO Y LA DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA**

1. Producto y características del producto
2. La oferta y la demanda del turismo en España
3. La distribución turística
4. Las centrales de reservas
5. Los sistemas globales de distribución
6. Análisis de la distribución turística en el mercado nacional e internacional
7. Las motivaciones turísticas
8. La distribución del turismo en Internet

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. EL TURISMO Y LA ESTRUCTURA DEL MERCADO TURÍSTICO**

1. El sistema turístico. Partes o subsistemas
2. La demanda turística. Tipos de demanda turística. Factores que determinan la demanda turística individual y agregada
3. La oferta turística. Componentes de la oferta turística
4. Evolución histórica del turismo. Situación y tendencias
5. Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda turística española: destinos y productos
6. Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda internacional: destinos relevantes y productos

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. TURISMO ACTIVO. CONCEPTO, LEGISLACIÓN Y REGULACIÓN DE EMPRESAS**

1. ¿Qué se entiende por turismo activo?
2. ¿Cómo crear una empresa de turismo activo?
3. Titulaciones necesarias para ejercer la actividad
4. Legislación autonómica de turismo activo
5. Q de Calidad para turismo activo

### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. TURISMO RECEPTIVO Y ACTIVOS EN DESTINO**

1. Operadores de turismo receptivo
2. Empresas de alquiler de coches. Mercado. Características y ratios operativos
3. Ratios de eficiencia operativa
4. Estados financieros de los rent a car
5. Parques de ocio
6. Estados financieros de las compañías de ocio

## **MÓDULO 2. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA LOCAL**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA**

1. Objetivos generales del servicio de información turística
2. La información y atención al visitante como servicio turístico y herramienta de marketing del destino:

- 3.Legislación en materia de información turística en España y en la Unión Europea
- 4.Tipos de Servicios o Centros de Información Turística
- 5.Comunicaciones internas de un Centro de Información Turística
- 6.Distribución externa de la información de un Centro de Información Turística
- 7.Promoción de los servicios propios de un Centro de Información Turística
- 8.Técnicas de difusión y marketing electrónico
- 9.Relaciones con otras empresas y entidades del sector turístico
- 10.Redes de centros y servicios de información turística

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. RECURSOS MATERIALES EN SERVICIOS Y CENTROS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA**

- 1.Tipos de instalaciones:
- 2.Organización del espacio (en función del tipo de instalación): Zonas de prestación del servicio, de Consulta, de Au información, de Trabajo Interno, de Exposición, de Almacén?)
- 3.Aspecto físico de los locales de información turística en función de su tipología y las nuevas técnicas de comunicación
- 4.Equipamiento de las instalaciones
- 5.Informatización de centros y servicios de información turística
- 6.Centrales y sistemas automatizados de reservas
- 7.Ubicación y accesos a los locales
- 8.Señalización interna y externa
- 9.Uniforme y equipamiento de los trabajadores
- 10.Ediciones y materiales de promoción e información en distintos soportes. Tipología, diseño y preparación

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE BIENES DE INTERÉS CULTURAL Y OTROS RECURSOS CULTURALES A TURISTAS Y VISITANTES**

- 1.Comunicación de información según tipos de hipotéticos receptores
- 2.Conceptos de interpretación. Técnicas de interpretación. La interpretación del patrimonio en los bienes de interés cultural. Principios y objetivos. Interpretación y turismo
- 3.La interpretación del patrimonio en los bienes de interés cultural. Principios y objetivos. Interpretación y turismo
- 4.Medios interpretativos: personales e impersonales
- 5.Control de tiempo disponible para la transmisión de información
- 6.Aspectos legales. Niveles de protección. El patrimonio de la humanidad. El papel de la UNESCO, Los bienes de interés cultural o BIC
- 7.Museología: diferenciación, clasificación y aspectos técnicos. Geografía descriptiva de los museos. Ámbito region y local

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

- 1.Tipos de documentos necesarios en un Centro o Servicio de Información Turística
- 2.Gestión de sugerencias, reclamaciones y quejas
- 3.Control estadístico
- 4.Seguros de viajes, visados, divisas y documentación bancaria
- 5.Clasificación de clientes
- 6.La atención personalizada
- 7.El tratamiento de situaciones difíciles
- 8.La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea

### **MÓDULO 3. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN TURISMO**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 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 DIDÁCTICA 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 DIDÁCTICA 3. INTERNET Y TURISMO**

1.Internet y turismo

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. MARKETING APLICADO AL TURISMO DE INTERESES ESPECIALES**

1.Marketing del ecoturismo

2.Marketing ecológico

3.Realidades e instrumentos

## **MÓDULO 4. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA HOSTELERÍA Y TURISMO**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA CULTURA DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS Y/O ENTIDADES DE HOSTELERÍA Y TURISMO**

1.El concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico

2.Sistemas de calidad: implantación y aspectos claves

3.Aspectos legales y normativos

4.El plan de turismo español Horizonte 2020

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN HOSTELERA Y TURÍSTICA**

1.Organización de la calidad

2.Gestión por procesos en hostelería y turismo

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCESOS DE CONTROL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE HOSTELERÍA Y TURISMO**

1.Procesos de producción y servicio

2.Supervisión y medida del proceso y producto/servicio

3.Gestión de los datos

4.Evaluación de resultados

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LOS PRODUCTOS DE TURISMO ESPECIALIZADO CON ÉNFASIS EN ECOTURISMO**

1.Proceso de creación, puesta en marcha, desarrollo y prestación de los productos turísticos

2.Calidad del servicio turístico

3.Certificados de turismo sostenible

4.Buenas prácticas ambientales

5.Plan de mejora ambiental dentro de la política de calidad

### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. ATENCIÓN AL CLIENTE DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN INGLÉS**

1.Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes

2.Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor. Saludos, presentaciones y fórmulas cortesía habituales

3.Diferenciación de estilos, formal e informal en la comunicación turística oral y escrita

4.Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores. Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes

5.Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad

6.Comunicación y atención en caso de accidente con las personas afectadas