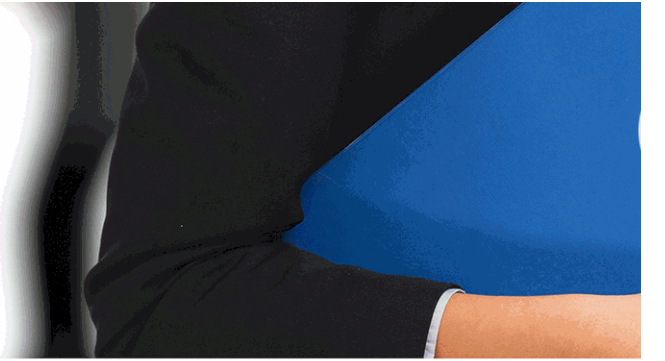
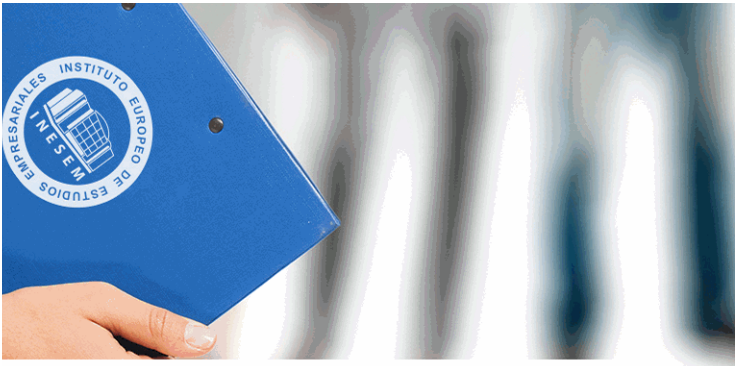


INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES
INESEM

I N

BU

Postgrado de Guía Tu
Gestión de Activ



NESEM

SINESS SCHOOL

rístico: Especialidad en
vidades Turísticas

+ Información Gratis

titulación de formación continua bonificada empre

Postgrado de Guía Tu
Gestión de Acti

duración total: 300 horas ***horas telefo***

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

+ Información Gratis

descripción

Para que una empresa de turismo se desarrolle de form
solicitados por la clientela de las mismas, es imprescind
actividades turísticas y velar por el correcto desarrollo d
de las actividades como en el montaje, control y direcció
varias actividades simultáneas. Con el presente Postgra
Gestión de Actividades Turísticas se aportan los conocir
adecuado desarrollo de la gestión de actividades turístic
turístico para adoptar las medidas necesarias para que
previstos.

+ Información Gratis

+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu información y

a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo q
conocimientos técnicos en este área.

+ Información Gratis

objetivos

- Analizar la estructura del mercado turístico y las activic
- Elaborar proyectos de animación turística.
- Desarrollar las habilidades personales y/o profesionale
- Programar, desarrollar y controlar todo tipo de activida
- Seleccionar, almacenar y procesar información de inte
conocer su potencial turístico, adaptándose a los requer
los objetivos del centro o de la planificación del destino.
- Programar y controlar las actividades de un centro de i
características del entorno local y a las demandas de los
- Organizar los recursos necesarios para llevar a cabo la
información turística, adaptándose a las distintas situaci
condiciones particulares del entorno local.
- Atender y asesorar a visitantes y residentes en las den
de quejas o reclamaciones, garantizando en todo mome
- Interpretar mensajes orales de complejidad media en i
proveedores a velocidad normal en el ámbito de la activ

+ Información Gratis

servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente.
- Comunicarse oralmente con espontaneidad con uno o
la prestación de servicios turísticos.

para qué te prepara

Con la realización de este Postgrado de Guía Turístico:
Turísticas se aportarán los conocimientos necesarios pa
nivel en gestión y atención Turística que adquieran los c
gestión, coordinación y calidad en esta profesión. Adem
asistir a un grupo de viajeros tanto en el recorrido hacia

+ Información Gratis

salidas laborales

Turismo, Dirección de empresas turísticas, Gestor turíst
Turismo / Guía Turístico.

+ Información Gratis

titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte
Oficial que acredita el haber superado con éxito todas la
el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la du
alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que e
firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de l
recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).

+ Información Gratis

INSTITUTO EUROPEO DE EST

como centro de Formación acreditado para la im
EXPIDE LA SIGUIENTE

NOMBRE DEL A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los

Nombre de la Acc

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formac
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con

Con una calificación de S

Y para que conste expido la pre
Granada, a (día) de (m

La direccion General

MARIA MORENO HIDALGO

Sello

forma de bonificación

+ Información Gratis

Centro de Formación Superior de POSTGRADO INESEM

UDIOS EMPRESARIALES

partición a nivel nacional de formación
: TITULACIÓN

LUMNO/A

s estudios correspondientes de

ión Formativa

ión INESEM en la convocatoria de XXXX
número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

SOBRESALIENTE

sente TITULACIÓN en
es) de (año)

Firma del alumno/a

NOMBRE DEL ALUMNO/A

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los s
mes a la Seguridad Social.

+ Información Gratis

metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a trav metodología de aprendizaje online, el alumno debe avar itinerario formativo, así como realizar las actividades y a del itinerario, el alumno se encontrará con el examen fin mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para pode

Nuestro equipo docente y un tutor especializado har todos los progresos del alumno así como estableciendo consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar to Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunid aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

+ Información Gratis

materiales didácticos

- Manual teórico 'Inglés Profesional para Turismo'
- Manual teórico 'Organización del Servicio de Informa
- Manual teórico 'Información y Atención al Visitante'
- Manual teórico 'Gestión de la Información y Docume
- Manual teórico 'Gestión de Actividades Turísticas'

+ Información Gratis

+ Información Gratis

profesorado y servicio de tutorías

+ Información Gratis

Nuestro equipo docente estará a su disposición para
de contenido que pueda necesitar relacionado con el cu
nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email
un documento denominado “Guía del Alumno” entregad
Contamos con una extensa plantilla de profesores espe
con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y form
como solicitar información complementaria, fuentes bibli
Podrá hacerlo de las siguientes formas:

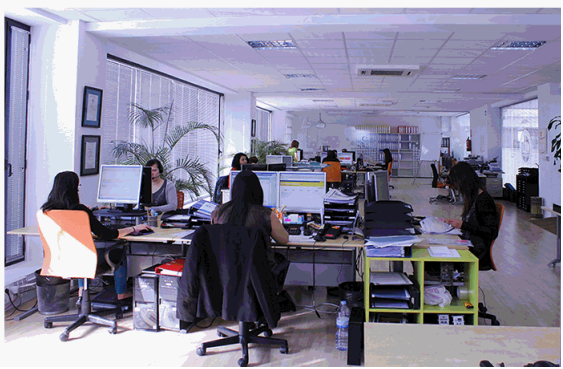
- **Por e-mail**: El alumno podrá enviar sus dudas y co
respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono**: Existe un horario para las tutorías tel
hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual**: El alumno/a puede c
del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizan

+ Información Gratis

+ Información Gratis



+ Información Gratis

dad en Gestión de Actividades Turísticas

y matrículas: 958 050 240 fax: 958 050 245

plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo par
misma duración del curso. Existe por tanto un calendari
de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cu
de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad

+ Información Gratis

a la finalización del curso, que dependerá de la
o formativo con una fecha de inicio y una fecha

ursos de modalidad online, el campus virtual
y ejercicios interactivos.

comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de
disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y pron
para aprender idiomas...

revista digital

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, p
artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de op
administración, ferias sobre formación, etc.

secretaría

+ Información Gratis

Este sistema comunica al alumno directamente con nue
de matriculación, envío de documentación y solución de

Además, a través de nuestro gestor documental, el alum
sus documentos, controlar las fechas de envío, finalizac
lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos,
seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

programa formativo

PARTE 1. GUÍA TURÍSTIC

MÓDULO 1. GESTIÓN DEL SERVIC

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL SERVICIO DE INFORMACIÓ

+ Información Gratis

1.Objetivos generales del servicio de información turís
2.La información y atención al visitante como servicio
3.Legislación en materia de información turística en Es
4.Tipos de Servicios o Centros de Información Turístic
5.Comunicaciones internas de un Centro de Informaci
6.Distribución externa de la información de un Centro
7.Promoción de los servicios propios de un Centro de
8.Técnicas de difusión y marketing electrónico.
9.Relaciones con otras empresas y entidades del sect
10.Redes de centros y servicios de información turístic

UNIDAD DIDÁCTICA 2. RECURSOS MATERIALES EN

1.Tipos de instalaciones.
2.Organización del espacio (en función del tipo de inst Auto información, de Trabajo Interno, de Exposición, de
3.Aspecto físico de los locales de información turística comunicación.
4.Equipamiento de las instalaciones.
5.Informatización de centros y servicios de informació
6.Centrales y sistemas automatizados de reservas.
7.Ubicación y accesos a los locales.

+ Información Gratis

8.Señalización interna y externa.
9.Uniforme y equipamiento de los trabajadores.
10.Ediciones y materiales de promoción e información

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RECURSOS HUMANOS EN CE

1.Perfiles y funciones del personal de un Servicio de I

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

1.Tipos de documentos necesarios en un Centro o Se
2.Gestión de sugerencias, reclamaciones y quejas.
3.Control estadístico.
4.Seguros de viajes, visados, divisas y documentaciór

MÓDULO 2. EL PATRIMONIO CULT DE INFORMACIÓN PARA GUÍAS TU

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LAS FUENTES DE INFORMAC

1.Tipos de información a obtener y procesar.
2.Identificación, valoración y clasificación de las fuente
3.Técnicas de registro, archivo y actualización de infor
4.Sistemas y medios para la localización y obtención c
5.Metodologías para el análisis, contraste y archivo de
6.Soportes de la información: papel, electrónico.

+ Información Gratis

7.Sistemas de archivo: bancos y bases de datos.
8.Metodología para la actualización permanente: proc
9.El centro de información turística como fuente de inf
10.Intercambio de información entre centros y redes de
11.Circulación y distribución de la información dentro d
formales en el destino.
12.Informática y tecnologías de la información aplicada

UNIDAD DIDÁCTICA 2. INFORMACIÓN E INTERPRETA
ENTORNO LOCAL.

1.Análisis de los recursos y servicios del destino turíst
2.Principios y objetivos de la interpretación del patrimo
3.Medios interpretativos personales y no personales
4.Adaptación de la información a los distintos soportes
5.Adaptación de la información en función de tipos de
6.Integración e interrelación de información.

MÓDULO 3. ORIENTACIÓN Y ASIST

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA

1.Técnicas de acogida y habilidades sociales aplicada
2.Técnicas de protocolo e imagen personal.
3.El informador como asesor de tiempo libre.

+ Información Gratis

4.Tipologías de clientes.
5.Medios de respuesta.
6.Legislación en materia de protección al usuario.

MÓDULO 4. INGLÉS PROFESIONA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN Y COMERCIALIZACI

1.Presentación de servicios turísticos: características
añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, er
2.Gestión de reservas de destinos o servicios turístico
3.Emisión de billetes, bonos y otros documentos propi
4.Negociación con proveedores y profesionales del se
5.Gestión de reservas de habitaciones y otros servicio
6.Cumplimentación de documentos propios de la gesti

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRESTACIÓN DE INFORMACI

1.Solicitud de cesión o intercambio de información ent
2.Gestión de la información sobre proveedores de ser
3.Prestación de información de carácter general al clie
y posibilidades de ocio.
4.Elaboración de listados de recursos naturales de la
especificando localización, distancia, fechas, medios de
apertura y cierre.

+ Información Gratis

5.Información sobre la legislación ambiental que afect
realizan.
6.Sensibilización del cliente en la conservación de los
7.Recogida de información del cliente sobre su satisfa

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN AL CLIENTE DE SE

1.Terminología específica en las relaciones turísticas
2.Usos y estructuras habituales en la atención turística
de cortesía habituales.
3.Diferenciación de estilos, formal e informal, en la cor
4.Tratamiento de reclamaciones o quejas de los client
y quejas de clientes.
5.Simulación de situaciones de atención al cliente y re
6.Comunicación y atención, en caso de accidente, cor

PARTE 2. GESTIÓN DE AC

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ESTRUCTURA DEL MERCADC

1.El turismo
2.Concepto de turismo y definiciones relacionadas
3.Productos turísticos
4.El alojamiento

+ Información Gratis

5.El mercado turístico
6.Política de mercado
7.El consumidor turístico

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ANIMACIÓN DE LAS ACTIVIDA

1.El origen de la animación en las actividades turística
2.Evolución y desarrollo de la animación como parte d en el campo de la animación.
3.Cuándo, cómo y a quién se ofrece la animación.
4.La animación sociocultural.
5.La animación y el entorno.
6.Aspectos legales de la animación. Los derechos de

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROYECTOS DE ANIMACIÓN

1.Elaboración del análisis prospectivo
2.Diseño de proyectos de animación turística
3.Interpretación de los elementos programáticos en pr
4.Interpretación de los elementos programáticos
5.Estrategias para la creación de un clima de trabajo p
6.Criterios para la propuesta de actividades alternativa
7.Métodos de seguimiento y evaluación
8.Técnicas de promoción y comunicación

+ Información Gratis

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN Y RESOLUCI TURÍSTICAS

1.La comunicación como proceso
2.El comportamiento verbal
3.El comportamiento no verbal
4.Técnicas de comunicación efectiva
5.Tratamiento de los conflictos
6.Principales técnicas de asertividad: disco rayado, ba autorrevelación, libre información, compromiso viable

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN

1.Organización de la calidad
2.Gestión por procesos en hostelería y turismo
3.Procesos de producción y servicio
4.Supervisión y medida del proceso y producto/servici
5.Gestión de los datos
6.Evaluación de resultados
7.Propuestas de mejora

UNIDAD DIDÁCTICA 6. MARKETING TURÍSTICO Y PR

1.Concepto de Marketing.
2.El “Marketing” de servicios. Especificidades.

+ Información Gratis

3.Segmentación del mercado.
4.El “mercado objetivo”.
5.El Marketing Mix.
6.Elementos. Estrategias.
7.Políticas y directrices de marketing.
8.El Plan de Marketing.
9.Marketing directo. Técnicas. Argumentarios.
10.Planes de promoción de ventas.
11.La promoción de ventas.
12.Obtención de información sobre clientes y creación
13.Normativa legal sobre bases de datos personales.
14.Diseño de soportes para el control y análisis de las
15.Decisores y prescriptores.
16.El merchandising.

UNIDAD DIDÁCTICA 7. DIRECCIÓN Y DINAMIZACIÓN
MARCO DE ESTABLECIMIENTOS DE ACTIVIDADES T

1.Análisis de los intereses y necesidades culturales de actividades turísticas y recreativas
2.Conocimiento de la normativa reguladora de la profe actividad

+ Información Gratis

3.Metodología para la planificación de los talleres y las
4.Criterios para la adaptación de las actividades recre
clientes, espacios y medios materiales disponibles
5.Aplicación de técnicas de promoción y comunicación
6.Realización de diferentes talleres y actividades cultu
7.Desarrollo práctico de los talleres y actividades cultu
8.Desarrollo práctico de salidas o excursiones turística
9.Estrategias metodológicas específicas y adaptadas
en el ámbito del turismo y la recreación
10.Normas de seguridad e higiene en el desarrollo de t
recreativos

UNIDAD DIDÁCTICA 8. RECURSOS CULTURALES EN

1.Identificación y aplicación
2.Fuentes de información para la selección y análisis
3.Intereses culturales y expectativas de los usuarios y
4.Pautas para relacionar recursos culturales identifica
5.Elaboración de fichas técnicas
6.Técnicas artesanas
7.Gastronomía local
8.Folclore local y regional

+ Información Gratis

9.Dramatizaciones y representaciones escénicas
10.Recursos del patrimonio histórico-artístico
11.Otros recursos culturales

UNIDAD DIDÁCTICA 9. JUEGOS Y ACTIVIDADES FÍSI

1.El juego como soporte básico en animación físico-de
2.Desarrollo personal y social a través de juegos y act
3.Clasificación de los juegos
4.Estrategias metodológicas específicas y adaptadas
actividades de animación físico-deportiva y recreativa
5.Estrategias del animador para motivar y animar en la
6.Dinamización de eventos y actividades de animación
7.Dinámica de grupos en animación físico-deportiva y

UNIDAD DIDÁCTICA 10. GESTIÓN DE TALLERES Y A

1.Interpretación de una programación general de anim
2.Programación y diseño de talleres y actividades cult
3.Programas específicos de talleres y actividades seg
clientes

+ Información Gratis

+ Información Gratis