







IN
—
BU

Monitor de Evol



INESEM

SINESS SCHOOL

Centros Turísticos

+ Información Gratis

**titulación de formación continua bonificada
empresarial**

Monitor de Ev

duración total: 360 horas

horas telefo

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

+ Información Gratis

descripción

Este curso de Monitor de Eventos Turísticos le ofrece un panorama de la actualidad, en el mundo de la hostelería y el turismo, las promociones turísticas locales y la información al visitante. El curso Monitor de Eventos Turísticos se trata de aportar los conocimientos necesarios para el trabajo turístico.

+ 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

- Seleccionar, almacenar y procesar información de interés para conocer su potencial turístico, adaptándose a los requerimientos de los objetivos del centro o de la planificación del destino.
- Programar y controlar las actividades de un centro de animación teniendo en cuenta las características del entorno local y a las demandas de los visitantes.
- Organizar los recursos necesarios para llevar a cabo la animación turística, adaptándose a las distintas situaciones y condiciones particulares del entorno local.
- Atender y asesorar a visitantes y residentes en las demandas de quejas o reclamaciones, garantizando en todo momento la satisfacción del cliente.
- Comprender el concepto y objetivos de la animación turística y su aplicación en las características y conocimientos propios del destino.
- Saber cómo organizar un departamento de animación, en coordinación con los demás departamentos de un establecimiento turístico.
- Aprender a diseñar programas de animación, conociendo las herramientas que se pueden utilizar, así como los posibles recursos.

+ Información Gratis

y evaluación.

- Apoyar la actividad de animación en conceptos propios de la dinámica de grupos.
- Interpretar mensajes orales de complejidad media en inglés, tanto a proveedores como a clientes, a velocidad normal en el ámbito de la actividad turística, conseguir la satisfacción del cliente, proporcionar información con otros profesionales de su ámbito.
- Interpretar, sin precisar un diccionario, documentos escritos en inglés de ámbito de la actividad turística, para obtener información oportuna.
- Expresar a clientes y proveedores en inglés, mensajes orales en el ámbito del turismo, en situaciones de comunicación presencial, conseguir un servicio adecuado, conseguir la satisfacción del cliente, proporcionar información.
- Producir en inglés, documentos escritos de complejidad media, ortográficamente correctos, necesarios para el cumplimiento eficaz de los acuerdos propios de su actividad, utilizando un vocabulario adecuado.
- Aplicar técnicas y habilidades de comunicación y atención al cliente en establecimientos turísticos, a fin de satisfacer sus expectativas.

+ Información Gratis

para qué te prepara

Este curso de Monitor de Eventos Turísticos le prepara | en relación con la importante labor del monitor en este e | necesarias para desempeñar esta labor de manera prof | aspectos fundamentales del sector como es el aprendiz | cliente.

salidas laborales

Turismo / Hostelería / Agencias de viajes / Empresas Tu
rural.

+ 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 €

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

La direccion General

MARIA MORENO HIDALGO

Sell



forma de bonificación

+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y

ESTUDIOS EMPRESARIALES

participación a nivel nacional de formación
TITULACIÓN

ALUMNO/A

estudios correspondientes de

Formación Formativa

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

SOBRESALIENTE

esente 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 través de una metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar por un itinerario formativo, así como realizar las actividades y actividades del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final con un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder pasar.

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

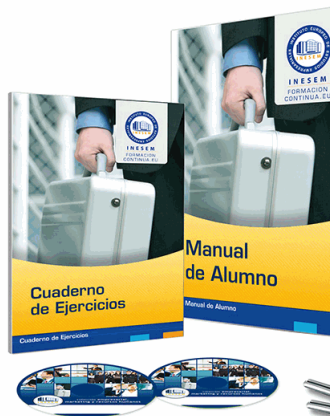
El alumno dispone de un espacio donde gestionar toda su formación en la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad de Aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

+ Información Gratis

materiales didácticos

- 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

www.formacioncontinua.eu

información y



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 o 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.

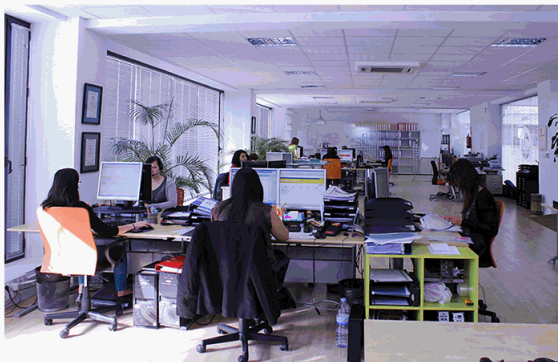
- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede c del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizan

+ Información Gratis

+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y



+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y



plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización de cada módulo con una duración del curso. Existe por tanto un calendario de finalización de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de formación continua ofrece contenidos multimedia de alta calidad

+ Información Gratis

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

rsos 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 opo 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. TÉCNICO EN INI

MÓDULO 1. EXPERTO EN GESTIÓN DOCUMENTACIÓN TURÍSTICA

+ Información Gratis

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LAS FUENTES DE INFORMAC

1. Tipos de información a obtener y procesar.
2. Identificación, valoración y clasificación de las fuentes.
3. Técnicas de registro, archivo y actualización de información.
4. Sistemas y medios para la localización y obtención de información.
5. Metodologías para el análisis, contraste y archivo de información.
6. Soportes de la información: papel, electrónico.
7. Sistemas de archivo: bancos y bases de datos.
8. Metodología para la actualización permanente: procedimientos.
9. El centro de información turística como fuente de información.
10. Intercambio de información entre centros y redes de información.
11. Circulación y distribución de la información dentro de canales formales en el destino.
12. Informática y tecnologías de la información aplicadas.

- 1.- Búsqueda, almacenaje y difusión de la información.

- 2.- Procesado y adaptación de la información para su uso: atención personal, telefónica, webs -webs 2.0.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. INFORMACIÓN E INTERPRETACIÓN DEL ENTORNO LOCAL.

1. Análisis de los recursos y servicios del destino turístico.

+ Información Gratis

- 1.- Necesidades y expectativas de los distintos segmentos
- 2.- Posibles segmentaciones del destino para responder
- 2.Principios y objetivos de la interpretación del patrimonio
- 3.Medios interpretativos personales y no personales
 - 1.- Medios personales: visitas guiadas.
 - 2.- Medios no-personales: Ediciones, material expográfico
- 4.Adaptación de la información a los distintos soportes
 - 1.- Atención personal, atención telefónica y electrónica
 - 2.- Puntos de auto-información en el centro.
 - 3.- Páginas web (estáticas, webs 2.0...).
 - 4.- Ediciones turísticas.
 - 5.- Otras posibilidades ofrecidas por las tecnologías
- 5.Adaptación de la información en función de tipos de usuarios
 - 1.- Traducción de la información turística a diferentes idiomas
 - 2.- Tematización de la información en función de los intereses
 - 3.- Accesibilidad de la información para los clientes con discapacidad
- 6.Integración e interrelación de información.

MÓDULO 2. EXPERTO EN ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN TURÍSTICA LOCAL

+ Información Gratis

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL SERVICIO DE INFORMACIÓN

1. Objetivos generales del servicio de información turística
2. La información y atención al visitante como servicio
 - 1.- Información previa al viaje: promoción del destino
 - 2.- Atención e información durante la estancia:
 - 3.- Atención e información directa.
 - 4.- Información gratuita e información de pago.
 - 5.- Coordinación con otros agentes turísticos del destino
 - 1.- Visitas guiadas. Tipología.
 - 2.- Call centers.
 - 3.- Centrales de reserva: comercialización del destino
 - 4.- Puntos de auto información.
 - 5.- Productos y servicios turísticos de destino: información
 - 6.- Venta de ediciones turísticas y objetos de recuerdo
 - 7.- Fidelización de clientes y servicios post venta.
 - 8.- Elaboración de estadísticas.
 - 9.- Sondeo y prospección de las nuevas demandas
6. Legislación en materia de información turística en España
7. Tipos de Servicios o Centros de Información Turística
8. Comunicaciones internas de un Centro de Información

+ Información Gratis

9. Distribución externa de la información de un Centro de

- 1.- Publicaciones turísticas.
- 2.- Internet.
- 3.- Puntos de auto-información.
- 4.- Medios de comunicación.

5.- Otras posibilidades ofrecidas por las tecnologías:

10. Promoción de los servicios propios de un Centro de

11. Técnicas de difusión y marketing electrónico.

12. Relaciones con otras empresas y entidades del sector

13. Redes de centros y servicios de información turística

UNIDAD DIDÁCTICA 2. RECURSOS MATERIALES EN

1. Tipos de instalaciones:

- 1.- Centros permanentes.
- 2.- Centros y puntos de información estacionales.

2. Organización del espacio (en función del tipo de instalación: Auto información, de Trabajo Interno, de Exposición, de

3. Aspecto físico de los locales de información turística y de comunicación.

4. Equipamiento de las instalaciones.

5. Informatización de centros y servicios de información

+ Información Gratis

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

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RECURSOS HUMANOS EN CE

1. Perfiles y funciones del personal de un Servicio de I
 - 1.- Información presencial y telefónica.
 - 2.- Informadores de calle.
 - 3.- Guías.
 - 4.- Administradores y gestores de la web.

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 documentación

MÓDULO 3. EXPERTO EN INFORM.

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA

1. Técnicas de acogida y habilidades sociales aplicada
 - 1.- Comunicación verbal.

+ Información Gratis

- 2.- Comunicación no verbal.
- 2.Técnicas de protocolo e imagen personal.
- 3.El informador como asesor de tiempo libre.
 - 1.- Personalización de la atención y acogida.
 - 2.- Adaptación de la información a los tiempos de e
 - 3.- Adaptación de la información a las expectativas
- 4.Tipologías de clientes:
 - 1.- Visitantes (turistas y excursionistas).
 - 2.- Clientes internos (oferta del destino y población
 - 3.- Gestión de tiempos de atención, gestión de cola
- 5.Medios de respuesta:
 - 1.- Atención de solicitudes de información no prese
derivadas de las tecnologías de la información.
 - 2.- Atención telefónica.
 - 3.- Gestión del sistema de sugerencias, quejas y re
 - 4.- Obtención de datos de interés para el servicio y
- 6.Legislación en materia de protección al usuario.

PARTE 2. GESTIÓN DE AC

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ESTRUCTURA DEL MERCAD

+ Información Gratis

- 1.El turismo
- 2.Concepto de turismo y definiciones relacionadas
- 3.Productos turísticos
- 4.El alojamiento
- 5.El mercado turístico
- 6.Política de mercado
- 7.El consumidor turístico

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ANIMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

- 1.El origen de la animación en las actividades turísticas
- 2.Evolución y desarrollo de la animación como parte de la actividad turística 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 los participantes.

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 proyectos de animación
- 4.Interpretación de los elementos programáticos

+ Información Gratis

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

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS 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 TURISMO

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/servicio
5. Gestión de los datos
6. Evaluación de resultados

+ Información Gratis

7.Propuestas de mejora

UNIDAD DIDÁCTICA 6. MARKETING TURÍSTICO Y PR

1.Concepto de Marketing.

2.El “Marketing” de servicios. Especificidades.

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

+ Información Gratis

- 1.Análisis de los intereses y necesidades culturales de actividades turísticas y recreativas
- 2.Conocimiento de la normativa reguladora de la profesión
- 3.Metodología para la planificación de los talleres y las actividades
- 4.Criterios para la adaptación de las actividades recreativas a los recursos, clientes, espacios y medios materiales disponibles
- 5.Aplicación de técnicas de promoción y comunicación
- 6.Realización de diferentes talleres y actividades culturales
- 7.Desarrollo práctico de los talleres y actividades culturales
- 8.Desarrollo práctico de salidas o excursiones turísticas
- 9.Estrategias metodológicas específicas y adaptadas a las necesidades en el ámbito del turismo y la recreación
- 10.Normas de seguridad e higiene en el desarrollo de actividades recreativas

UNIDAD DIDÁCTICA 8. RECURSOS CULTURALES EN EL TURISMO

- 1.Identificación y aplicación
- 2.Fuentes de información para la selección y análisis de recursos
- 3.Intereses culturales y expectativas de los usuarios y clientes
- 4.Pautas para relacionar recursos culturales identificados con las actividades

+ Información Gratis

- 5.Elaboración de fichas técnicas
- 6.Técnicas artesanas
- 7.Gastronomía local
- 8.Folclore local y regional
- 9.Dramatizaciones y representaciones escénicas
- 10.Recursos del patrimonio histórico-artístico
- 11.Otros recursos culturales

UNIDAD DIDÁCTICA 9. JUEGOS Y ACTIVIDADES FÍSICAS

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

UNIDAD DIDÁCTICA 10. GESTIÓN DE TALLERES Y ACTIVIDADES

- 1.Interpretación de una programación general de animación
- 2.Programación y diseño de talleres y actividades culturales
- 3.Programas específicos de talleres y actividades según

+ Información Gratis

clientes

+ Información Gratis

www.formacioncontinua.eu

información y