

TEC. PROF. EN VENTA DE SERVICIOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS PARA AGENCIAS DE VIAJES

A través de estos materiales didácticos el/la alumno/a podrá adquirir las competencias profesionales requeridas para desempeñar la gestión de agencias de viajes desde el nuevo contexto surgido con la aparición de Internet; conociendo desde la organización de una agencia hasta las distintas técnicas de venta de paquetes vacacionales. Esto le permitirá tener un conocimiento en profundidad de todo el proceso, desde el transporte (acuático, aéreo o ferroviario) hasta el alojamiento en hostales, hoteles, etc. o las visitas organizadas.

CONTENIDO DEL CURSO:

MÓDULO 1. PRODUCTOS, SERVICIOS Y DESTINOS TURÍSTICOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL TURISMO Y LA ESTRUCTURA DEL MERCADO TURÍSTICO

Concepto de turismo. Evolución del concepto de turismo

El sistema turístico. Partes o subsistemas

La demanda turística. Tipos de demanda turística. Factores que determinan la demanda turística individual y agragada

La oferta turística. Componentes de la oferta turística

Evolución histórica del turismo. Situación y tendencias

Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda turística española: destinos y productos asociados

Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda turística internacional: destinos relevantes y productos asociados

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL ALOJAMIENTO COMO COMPONENTE DEL PRODUCTO TURÍSTICO

La hostelería. Los establecimientos de alojamiento. Clasificaciones y características

Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes y tour operadores

Principales proveedores de alojamiento 63

Tipos de unidades de alojamiento y modalidades de estancia. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación. Cadenas Hoteleras. Centrales de reserva.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL TRANSPORTE COMO COMPONENTE DEL PRODUCTO TURÍSTICO

Transporte por carretera

Transporte por ferrocarril

Transporte acuático

Transporte aéreo

UNIDAD DIDÁCTICA 4. OTROS ELEMENTOS Y COMPONENTES DE LOS VIAJES COMBINADOS, EXCURSIONES Y TRASLADOS

El transporte discrecional en autocar. Relaciones. Tarifas. Contratos. Normativa

El alquiler de automóviles con y sin conductor. Tarifas. Seguros. Procedimientos de reservas. Bonos y boletines de presentación.

El viaje combinado fly-drive

Los cruceros marítimos y fluviales y sus características. Tipos. Tarifas. Prestaciones. Reservas

Los servicios de acompañamiento y asistencia turística. El servicio de guía turístico

Los seguros de viaje y los contratos de asistencia en viaje. Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PRINCIPALES DESTINOS TURÍSTICOS NACIONALES

Turismo de sol y playa

Turismo de naturaleza y turismo activo

Turismo profesional

Turismo social y de salud

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PRINCIPALES DESTINOS TURÍSTICOS INTERNACIONALES

Europa

África

América del Norte

América Cantral y América del Sur

Asia

Oceanía

MÓDULO 2. ASESORAMIENTO, VENTA Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

Concepto de distribución de servicios

Las agencias de viajes
Normativa y reglamentos reguladores de la actividad de las agencias de viajes
Las centrales de reservas
Análisis de la distribución turística en el mercado nacional e internacional 3
Análisis de las motivaciones turísticas y de los productos turísticos derivados
Los sistemas globales de distribución o GDS

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA VENTA DE ALOJAMIENTO

Introducción
Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes
Fuentes informativas de la oferta de alojamiento
Reservas directas e indirectas
Tipos de tarifas y condiciones de aplicación
Bonos de alojamiento
Principales proveedores de alojamiento

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA VENTA DE TRANSPORTE

Transporte aéreo
Transporte Aéreo Chárter
Transporte por carretera
Transporte marítimo

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA VENTA DE VIAJES COMBINADOS

El producto turístico integrado
Relaciones entre los tour operadores y las agencias minoritarias
Procedimiento de reservas
Principales tour operadores nacionales e internacionales

UNIDAD DIDÁCTICA 5. OTRAS VENTAS Y SERVICIOS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

La venta de autos de alquiler
La venta de seguros de viaje y contratos de asistencia en viaje
La venta de excursiones
Información sobre requisitos a los viajeros internacionales
Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes
Aplicación de cargos por gestión

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL MARKETING Y LA PROMOCIÓN DE VENTAS EN LAS ENTIDADES DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

Concepto de marketing
Segmentación del mercado
El marketing mix
El plan de marketing
Marketing directo
Planes de promoción de ventas
El merchandising

UNIDAD DIDÁCTICA 7. INTERNET COMO CANAL DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

Las agencias de viajes virtuales
Las relaciones comerciales a través de Internet (B2B, B2C, B2A)
Utilidades de los sistemas online
Modelos de distribución turística a través de Internet
Servidores online 190
Coste y rentabilidad de la distribución turística online

UNIDAD DIDÁCTICA 8. PÁGINAS WEB DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA Y PORTALES TURÍSTICOS

El internauta como turista potencial y real
Criterios comerciales en el diseño comercial de sitios de distribución turística
Medios de pago en Internet
Conflictos y reclamaciones online de clientes

MÓDULO 3. GESTIÓN DE SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN GLOBAL (G.D.S)

UNIDAD DIDÁCTICA 1. UTILIZACIÓN DE SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN (GSD) Y DE APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES 209

Los sistemas globales de distribución (GDS)

La distribución turística en internet

Programas de ventas o ?front office?

Gestión de expedientes de servicios, hojas de cotización, fichas de clientes, bonos, etc.

MÓDULO 4. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOSTELERÍA Y AL TURISMO

La comunicación óptima en la atención al cliente

Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales

Resolución de problemas de comunicación

Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

La atención personalizada: armonización y reconducción de los clientes

El tratamiento de situaciones difíciles

Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento

La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea

MÓDULO 5. PROCESOS ECONÓMICO-ADMINISTRATIVOS EN AGENCIAS DE VIAJES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONTABILIDAD, MATEMÁTICAS COMERCIALES Y ESTADÍSTICA BÁSICA

Concepto y objetivos de la Contabilidad

Los libros de contabilidad

El patrimonio

Las cuentas

El plan general de contabilidad

El proceso contable básico en las agencias de viajes

La tesorería en las agencias de viajes

Los impuestos. Su liquidación

Los derechos de cobro

Las amortizaciones. Las provisiones

Las cuentas anuales 38

Instrumentos de abono en las operaciones comerciales

Cuentas corrientes

Créditos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN AGENCIAS DE VIAJES Y OTRAS ENTIDADES DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

Procesos administrativos internos en las agencias de viajes y otras entidades de distribución turística

Procesos administrativos derivados de la venta de alojamiento

Procesos administrativos de la venta de transporte marítimo

Procesos administrativos derivados de la venta de transporte ferroviario

Procesos administrativos derivados de la venta de productos de tour-operadores y otros mayoristas

Aplicación de procedimientos de gestión documental

Control de correspondencia

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCEDIMIENTOS DE ALMACENAMIENTO, REPOSICIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS PROPIOS Y EXTERNOS

Gestión de almacén

Gestión de inventarios

Control de existencias de documentos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DE LAS RELACIONES ECONÓMICAS CON CLIENTES

Anticipos y depósitos

Medios de pago al contado

Tarjetas de crédito y débito

El pago aplazado

La financiación externa
Las devoluciones por servicios no prestados
Control de cuentas de crédito

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE TESORERÍA Y CONTROL DE CUENTAS DE CAJAS Y BANCOS

Introducción
El Banco de España
Entidades de depósito
Legislación vigente aplicable a la gestión de cuentas de caja y bancos
Formativa reguladora de la compra de moneda extranjera
Documentos de pago
Realización de controles de caja solventando los desfases
Análisis de extractos de cuentas bancarias
Análisis de las medidas de seguridad relacionadas con la documentación contable y el efectivo

MÓDULO 6. PROCESOS DE GESTIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA PLANIFICACIÓN EN LAS EMPRESAS Y LAS ENTIDADES DE DISTRIBUCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICAS

La planificación en el proceso de administración
Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos
Pasos lógicos del proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios
Elementos del plan de empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES, OTROS DISTRIBUIDORES TURÍSTICOS Y ENTIDADES DE INFORMACIÓN

La organización de las agencias de viajes
La organización interna de una empresa
El organigrama de una agencia de viajes
La organización departamental de una agencia de viajes
Los niveles de responsabilidad y gestión

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRUCTURA FINANCIERA DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y OTROS DISTRIBUIDORES TURÍSTICOS

Identificación y caracterización de fuentes de financiación
Relación óptima entre recursos propios y ajenos
Sistemas de amortización

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DEFINICIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

Introducción
Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados
Principales métodos para la selección de trabajadores cualificados

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA DIRECCIÓN DE PERSONAL EN UNIDADES DE DISTRIBUCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICAS

La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones
Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones
Solución de problemas y toma de decisiones
La dirección y el liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones
Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo
La motivación en el entorno laboral

UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIONES INFORMÁTICAS ESPECÍFICAS PARA LA GESTIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICAS

Introducción
Tipos y comparación
Savia Amadeus Vista

MÓDULO 7. PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA CALIDAD EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

El concepto de calidad
La calidad total

Modelo de gestión de la calidad total aplicado a las Agencias de Viajes
Los requisitos de calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DIRECCIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

Las políticas de calidad
La planificación y los sistemas de calidad de la Agencia de Viajes
La gestión en los sistemas de calidad de la Agencia de Viajes

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

La gestión de la calidad de las Agencias de Viajes
La gestión de la calidad por procesos
Herramientas para la gestión de la calidad
Diferencias entre la gestión tradicional y la gestión de calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN DE LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

La gestión de la mejora de la calidad
Principios de la gestión de mejora de la calidad
Dificultades en la implantación de la gestión de la mejora de la calidad en las Agencias de Viajes
La influencia de los costes de la calidad en la gestión de la mejora
La implantación de un Plan de mejora para la calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

Administración de la calidad en las Agencias de Viajes
Sistema de información de calidad
Los círculos de calidad
Control de la calidad
Calidad y gerencia de la Agencia de Viajes