TÉCNICO EN INFORMACIÓN TURÍSTICA

TÉCNICO EN INFORMACIÓN TURÍSTICA

Duración: 60 horas

Precio: consultar euros.

Modalidad: e-learning

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2025

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

© icaformación2025

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

1. **MÓDULO 1. EXPERTO EN GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN TURÍSTICA**

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LAS FUENTES DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.

1. Tipos de información a obtener y procesar.
2. Identificación, valoración y clasificación de las fuentes de información turística.
3. Técnicas de registro, archivo y actualización de información turística.
4. Sistemas y medios para la localización y obtención de la información turística.
5. Metodologías para el análisis, contraste y archivo de la información.
6. Soportes de la información: papel, electrónico.
7. Sistemas de archivo: bancos y bases de datos.
8. Metodología para la actualización permanente: procedimientos y costes.
9. El centro de información turística como fuente de información del destino.
10. Intercambio de información entre centros y redes de información: retroalimentación.
11. Circulación y distribución de la información dentro del Centro de información y otros sistemas de información no formales en el destino.
12. Informática y tecnologías de la información aplicadas a los centros de información turística:
13. - Búsqueda, almacenaje y difusión de la información.
14. - Técnicas y herramientas 2.0 de información para los diferentes soportes y vías de difusión de la información: atención personal, telefónica y electrónica.

LOCAL. DIDÁCTICA 2. INFORMACIÓN E INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL Y NATURAL DEL ENTORNO

1. Análisis de los recursos y servicios del destino turístico.
2. - Necesidades y expectativas de los distintos segmentos de mercado
3. - Posibles segmentaciones del destino para responder al mercado.
4. Principios y objetivos de la interpretación del patrimonio.
5. Medios interpretativos personales y no personales
6. - Medios personales: visitas guiadas.
7. - Medios no-personales: Ediciones, material expositivo, exposiciones…
8. Adaptación de la información a los distintos soportes y vías de distribución de la información:
9. - Atención personal, atención telefónica y electrónica.
10. - Puntos de auto-información en el centro.
11. - Páginas web (estáticas, webs 2.0…).
12. - Ediciones turísticas.
13. - Otras posibilidades ofrecidas por las tecnologías de la información.
14. Adaptación de la información en función de tipos de grupos o turistas destinatarios.
15. - Traducción de la información turística a diferentes idiomas.
16. - Tematización de la información en función de los nichos de mercado.
17. - Accesibilidad de la información para los clientes con necesidades especiales.
18. Integración e interrelación de información.
19. **MÓDULO 2. EXPERTO EN ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA LOCAL**

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.

© icaformación2025

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. - Información previa al viaje: promoción del destino y atención a las necesidades del viajero.
4. - Atención e información durante la estancia:
5. - Atención e información directa.
6. - Información gratuita e información de pago.
7. - Coordinación con otros agentes turísticos del destino.
8. - Visitas guiadas. Tipología.
9. - Call centers.
10. - Centrales de reserva: comercialización del destino y su oferta.
11. - Puntos de auto información.
12. - Productos y servicios turísticos de destino: información y venta.
13. - Venta de ediciones turísticas y objetos de recuerdo.
14. - Fidelización de clientes y servicios post venta.
15. - Elaboración de estadísticas.
16. - Sondeo y prospección de las nuevas demandas y hábitos viajeros.
17. Legislación en materia de información turística en España y en la Unión Europea.
18. Tipos de Servicios o Centros de Información Turística.
19. Comunicaciones internas de un Centro de Información Turística.
20. Distribución externa de la información de un Centro de Información Turística.
21. - Publicaciones turísticas.
22. - Internet.
23. - Puntos de auto-información.
24. - Medios de comunicación.
25. - Otras posibilidades ofrecidas por las tecnologías de la información.
26. Promoción de los servicios propios de un Centro de Información Turística.
27. Técnicas de difusión y marketing electrónico.
28. Relaciones con otras empresas y entidades del sector turístico.
29. 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. - Centros permanentes.
3. - Centros y puntos de información estacionales.
4. Organización del espacio (Ámbito, del tipo de instalación): Zonas de prestación del servicio, de Consulta, de Auto información, de Trabajo
5. Aspecto físico de los locales de información turística en función de su tipología y las nuevas técnicas de comunicación.
6. Equipamiento de las instalaciones.
7. Informatización de centros y servicios de información turística.
8. Centrales y sistemas automatizados de reservas.
9. Ubicación y accesos a los locales.
10. Señalización interna y externa.
11. Uniforme y equipamiento de los trabajadores.
12. Ediciones y materiales de promoción e información en distintos soportes. Tipología, diseño y preparación.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. RECURSOS HUMANOS EN CENTROS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.

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

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. MÓDULO 3. EXPERTO EN INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA AL TURISTA.

1. Técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas al servicio de información turística.
2. - Comunicación verbal.
3. - Comunicación no verbal.
4. Técnicas de protocolo e imagen personal.
5. El informador como asesor de tiempo libre.
6. - Personalización de la atención y acogida.
7. - Adaptación de la información a los tiempos de estancia y consumo.
8. - Adaptación de la información a las expectativas de viaje.
9. Tipologías de clientes:
10. - Visitantes (turistas y excursionistas).

11. - Clientes internos (oferta del destino y población local).
12. - Gestión de tiempos de atención, gestión de colas y gestión de crisis.
13. Medios de respuesta:
14. - Atención de solicitudes de información no presenciales: gestión de correo postal, e-mail y otras formulas derivadas de las tecnologías de la información.
15. - Atención telefónica.
16. - Gestión del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones.
17. - Obtención de datos de interés para el servicio y estadísticas turísticas.
18. Legislación en materia de protección al usuario.

© icaformación2025