Promoción y venta de servicios turísticos

Promoción y venta de servicios turísticos

Duración: 80 horas

Precio: 420 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:

PROMOCIÓN Y VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS

1. El turismo y la estructura del mercado turístico
1.1. Introducción
1.2. Concepto y clasificación
1.3. La demanda y la oferta turística española
1.4. Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda turística
EJERCICIO 1
SOLUCIONES
1.5. Resumen de contenidos
AUTOEVALUACIÓN 1
SOLUCIONES

2. Principales destinos turísticos nacionales e internacionales
2.1. Introducción
2.2. Análisis de la composición del producto turístico de base territorial. Recursos de atracción, infraestructuras y estructuras, servicios y actividades complementarias
2.3. Características y análisis comparativo de los principales destinos turísticos
EJERCICIO 2
SOLUCIONES
2.4. Resumen de contenidos
AUTOEVALUACIÓN 2
SOLUCIONES

3. La distribución turística
3.1. Introducción
3.2. Concepto y clasificación
3.3. Las agencias de viajes
3.4. Las centrales de reservas. Tipos y características
3.5. Los Sistemas Globales de Distribución (GDS). Estructura y funcionamiento
3.6. Análisis de la distribución turística en el mercado nacional e internacional
3.7. Análisis de las motivaciones turísticas y de los productos turísticos derivados
3.8. La distribución turística en Internet

© icaformación2025

EJERCICIO 3
SOLUCIONES
3.9. Resumen de contenidos
AUTOEVALUACIÓN 3
SOLUCIONES

4. La venta de alojamiento
4.1. Introducción
4.2. La hostelería
4.3. Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes
4.4. Fuentes informativas de la oferta de alojamiento
4.5. Reservas directas e indirectas. Configuraciones del canal en la venta de alojamiento
4.6. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación
4.7. Bono o voucher
4.8. Principales proveedores de alojamiento: cadenas hoteleras y centrales de reserva
EJERCICIO 4
SOLUCIONES
4.9. Resumen de contenidos
AUTOEVALUACIÓN 4
SOLUCIONES

5. La venta de transporte
5.1. Introducción
5.2. Los medios de transporte. Tipos y características
5.3. El transporte aéreo regular
5.4. El transporte marítimo regular
5.5. El transporte ferroviario
5.6. El transporte regular por carretera
5.7. Códigos de los principales aeropuertos mundiales
EJERCICIO 5
SOLUCIONES
5.8. Resumen de contenidos
AUTOEVALUACIÓN 5
SOLUCIONES

6. La venta de viajes combinados
6.1. Introducción
6.2. El producto turístico integrado
6.3. Los tour-operadores
EJERCICIO 6
SOLUCIONES
6.4. Resumen de contenidos
AUTOEVALUACIÓN 6
SOLUCIONES

7. Otras ventas y servicios de las agencias de viajes
7.1. Introducción
7.2. La venta de autos de alquiler. Tarifas y bonos
7.3. La venta de seguros de viaje y contratos de asistencia en viaje
7.4. La venta de excursiones
7.5. Información sobre requisitos a los viajeros internacionales
7.6. Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes
7.7. Aplicación de cargos por gestión
EJERCICIO 7
SOLUCIONES
7.8. Resumen de contenidos
AUTOEVALUACIÓN 7

© icaformación2025

SOLUCIONES

8. Utilización de terminales de GDS y de aplicaciones informáticas de gestión de agencias de viajes
8.1. Introducción
8.2. Aspectos básicos de los GDS
EJERCICIO 8
SOLUCIONES
8.3. Resumen de contenidos
AUTOEVALUACIÓN 8
SOLUCIONES

9. Comunicación, atención al cliente, técnicas de ventas y negociación en las entidades de distribución turística
9.1. Introducción
9.2. La comunicación interpersonal
9.3. La atención al cliente
9.4. Técnicas de ventas y negociación
EJERCICIO 9
SOLUCIONES
9.5. Resumen de contenidos
AUTOEVALUACIÓN 9
SOLUCIONES

10. El marketing y la promoción de ventas en las entidades de distribución turística
10.1. Introducción
10.2. Marketing
10.3. Planes de promoción de ventas
10.4. El merchandising
EJERCICIO 10
SOLUCIONES
10.5. Resumen de contenidos
AUTOEVALUACIÓN 10
SOLUCIONES

APÉNDICE I
APÉNDICE II

ANEXO I
ANEXO II

RESUMEN
EXAMEN
BIBLIOGRAFÍA

PROCESO ECONÓMICO-ADMINISTRATIVO EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

1. Contabilidad, matemáticas comerciales y estadística básica
1.1. Introducción
1.2. Contabilidad y matemáticas comerciales
1.3. Estadística básica
EJERCICIO 1
SOLUCIONES
1.4. Resumen de contenidos
AUTOEVALUACIÓN 1
SOLUCIONES

2. Procesos administrativos en agencias de viajes y otras entidades de distribución turística

© icaformación2025

2.1. Introducción
2.2. Material de gestión en una agencia de viajes
2.3. Procesos administrativos internos en las agencias de viajes
2.4. Aplicación de procedimientos de gestión documental
2.5. Control de correspondencia
EJERCICIO 2
SOLUCIONES
2.6. Resumen de contenidos
AUTOEVALUACIÓN 2
SOLUCIONES

3. Procedimientos de almacenamiento, reposición y control de documentos propios y externos
3.1. Introducción
3.2. Gestión de almacén
3.3. Gestión de inventarios
3.4. Control de existencia de documentos
EJERCICIO 3
SOLUCIONES
3.5. Resumen de contenidos
AUTOEVALUACIÓN 3
SOLUCIONES

4. Procedimientos derivados de las relaciones económicas con clientes
4.1. Introducción
4.2. Tipos de pago
4.3. Anticipos y depósitos
4.4. Las devoluciones por servicios no prestados
4.5. Control de cuentas de crédito
EJERCICIO 4
SOLUCIONES
4.6. Resumen de contenidos
AUTOEVALUACIÓN 4
SOLUCIONES

5. Gestión de tesorería y control de cuentas de cajas y bancos
5.1. Introducción
5.2. Métodos más utilizados en la gestión de la tesorería
5.3. Legislación vigente aplicable a la gestión de cuentas de caja y bancos
5.4. Los documentos de pago
5.5. Realización de controles de caja
5.6. Análisis de extractos de cuentas bancarias
5.7 Análisis de las medidas de seguridad relacionadas con la documentación contable y el efectivo
EJERCICIO 5
SOLUCIONES
5.8. Resumen de contenidos
AUTOEVALUACIÓN 5
SOLUCIONES

6. Utilización de programas informáticos de gestión interna (back office) de agencias de viajes
6.1. Introducción
6.2. Programas informáticos de gestión
6.3. La gestión vía Internet
6.4. Sistemas Computerizados de Reservas
EJERCICIO 6
SOLUCIONES
6.5. Resumen de contenidos
AUTOEVALUACIÓN 6

© icaformación2025

SOLUCIONES

APÉNDICE

RESUMEN
EXAMEN
BIBLIOGRAFÍA

GESTIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

1. La planificación empresarial en las empresas y entidades de distribución e información turísticas
1.1. Introducción
1.2. La planificación en el proceso de administración empresarial
EJERCICIO 1
SOLUCIONES
1.3. Resumen de contenidos
AUTOEVALUACIÓN 1
SOLUCIONES

2. La organización en las agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información
2.1. Introducción
2.2. La organización de las agencias de viajes
2.3. Reglamento de agencias de viajes del 14 de abril de 1988
EJERCICIO 2
SOLUCIONES
2.4. Resumen de contenidos
AUTOEVALUACIÓN 2
SOLUCIONES

3. Definición de puestos de trabajo y selección de personal
3.1. Introducción
3.2. Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados
3.3. Principales métodos para la selección de trabajadores cualificados
EJERCICIO 3
SOLUCIONES
3.4. Resumen de contenidos
AUTOEVALUACIÓN 3
SOLUCIONES

4. La dirección de equipos de trabajo
4.1. Introducción
4.2. Los diferentes sistemas de dirección y tipos de liderazgo
4.3. Análisis de herramientas para la toma de decisiones
4.4. Manejo de técnicas de programación del trabajo y medición de tiempos
EJERCICIO 4
SOLUCIONES
4.5. Resumen de contenidos
AUTOEVALUACIÓN 4
SOLUCIONES

5. Gestión y control presupuestarios
5.1. Introducción
5.2. El ciclo presupuestario
5.3. Concepto y propósito de los presupuestos
5.4. Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos
5.5. Etapas fundamentales de la gestión presupuestaria: previsión, presupuesto y control

© icaformación2025

EJERCICIO 5
SOLUCIONES
5.6. Resumen de contenidos
AUTOEVALUACIÓN 5
SOLUCIONES

6. Estructura financiera de las agencias de viajes y de otros distribuidores turísticos
6.1. Introducción
6.2. Identificación y caracterización de fuentes de información
6.3. Relación óptima entre recursos propios y ajenos
6.4. Ventajas y desventajas de los principales métodos para evaluar inversiones
EJERCICIO 6
SOLUCIONES
6.5. Resumen de contenidos
AUTOEVALUACIÓN 6
SOLUCIONES

7. Evaluación de costes, productividad y análisis económico para agencias de viajes y otros distribuidores turísticos
7.1. Introducción
7.2. Estructura de las cuentas de costes de resultados en las agencias de viajes
7.3. Tipos y cálculo de costes empresariales específicos
7.4. Aplicación de métodos para la determinación, imputación, control y evaluación del consumo y de la atención al cliente
7.5. Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad, utilizando herramientas informáticas
7.6. Identificación de parámetros establecidos para evaluar ratios y porcentajes, márgenes de beneficio y rentabilidad
EJERCICIO 7
SOLUCIONES
7.7. Resumen de contenidos
AUTOEVALUACIÓN 7
SOLUCIONES

8. Utilización de aplicaciones informáticas específicas para la administración de unidades de información y distribución turísticas
8.1. Introducción
8.2. Unidades de información y comunicación de la distribución turística
EJERCICIO 8
SOLUCIONES
8.3 Resumen de contenidos
AUTOEVALUACIÓN 8
SOLUCIONES

9. Gestión de la calidad total
9.1. Introducción
9.2. Concepto de calidad
9.3. Evolución histórica de la calidad
9.4. Sistemas y normas de calidad
9.5. Implementación de un sistema de calidad
9.6. Diseño de los servicios
9.7. Gestión de la calidad
9.8. La mejora continua y los planes de mejora
9.9. La evaluación de la satisfacción del cliente
9.10. Evaluación del sistema de calidad. Auto-evaluaciones y auditorías
EJERCICIO 9
SOLUCIONES

© icaformación2025

9.11. Resumen de contenidos
AUTOEVALUACIÓN 9
SOLUCIONES

APÉNDICE

RESUMEN
EXAMEN
BIBLIOGRAFÍA

© icaformación2025