



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

MF1074_3 Información Turística

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

Este curso se ajusta al itinerario formativo del Módulo Formativo MF1074_3 Información Turística certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias Profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal que permita al alumnado adquirir las habilidades necesarias para organizar los recursos necesarios para llevar a cabo la prestación de servicios del centro de información turística, adaptándose a las distintas situaciones que puedan plantearse o a las condiciones particulares del entorno local, así como atender y asesorar a visitantes y residentes en las demandas de información y en la formulación de quejas o reclamaciones, garantizando en todo momento la calidad de la información prestada.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. INFORMACIÓN TURÍSTICA

UNIDAD FORMATIVA 1. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA LOCAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

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. Legislación en materia de información turística en España y en la Unión Europea
4. Tipos de Servicios o Centros de Información Turística
5. Comunicaciones internas de un Centro de Información Turística
6. Distribución externa de la información de un Centro de Información Turística
7. Promoción de los servicios propios de un Centro de Información Turística
8. Técnicas de difusión y marketing electrónico
9. Relaciones con otras empresas y entidades del sector turístico
10. 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. Organización del espacio (en función del tipo de instalación): Zonas de prestación del servicio, de Consulta, de Auto información, de Trabajo Interno, de Exposición, de Almacén...)
3. Aspecto físico de los locales de información turística en función de su tipología y las nuevas técnicas de comunicación
4. Equipamiento de las instalaciones
5. Informatización de centros y servicios de información turística
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 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:

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

UNIDAD FORMATIVA 2. 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:

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

1. Análisis de los recursos y servicios del destino turístico
2. Principios y objetivos de la interpretación del patrimonio
3. Medios interpretativos personales y no personales
4. Adaptación de la información a los distintos soportes y vías de distribución de la información:
5. Adaptación de la información en función de tipos de grupos o turistas destinatarios
6. Integración e interrelación de información

UNIDAD FORMATIVA 3. 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. Técnicas de protocolo e imagen personal
3. El informador como asesor de tiempo libre
4. Tipologías de clientes:
5. Medios de respuesta:
6. Legislación en materia de protección al usuario



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es