

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 I OCAL



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
- 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

