



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

UF0080 Organización del Servicio de Información Turística Local

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

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

OBJETIVOS

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente a la Unidad Formativa UF0080 Organización del Servicio de Información Turística Local, incluida en el Módulo Formativo MF1074_3 Información turística, regulada en el Real Decreto 1376/2008, de 1 de agosto, que permita al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para la Organización del Servicio de Información Turística Local.

CONTENIDOS

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. - 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 (en función del tipo de instalación): Zonas de prestación del

servicio, de Consulta, de Auto información, de Trabajo Interno, de Exposición, de Almacén, etc...)

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



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