



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

Técnico Profesional en Gestión de Agencias de Viajes y de Eventos Turísticos

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

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

OBJETIVOS

Este CURSO DE GESTIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES Y DE EVENTOS TURÍSTICOS ofrece una formación especializada en dicha materia. Si le interesa el ámbito del turismo y quiere adquirir los conocimientos fundamentales sobre la gestión de agencias de viajes y de eventos turísticos este es su momento, con el Curso de Técnico Profesional en Gestión de Agencias de Viajes y de Eventos Turísticos podrá conocer los aspectos esenciales de esta labor para desempeñarla de la mejor manera posible. El sector del turismo y el ocio está en pleno desarrollo y auge en nuestra sociedad actual, siendo generador de riqueza y proporcionando trabajo a miles de personas. España es uno de los países con un mayor número de Agencias de Viajes y esta cifra sigue en aumento cada año. Realizando este Curso de Técnico Profesional en Gestión de Agencias de Viajes y de Eventos Turísticos conocerá todo lo referente sobre las agencias de viajes y eventos turísticos y sus factores fundamentales como la organización interna,...

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA AGENCIA DE VIAJES

1. Concepto y funciones

2. Tipos de agencias de viajes (AAVV)
3. Evolución de las agencias de viaje en España.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LOS EVENTOS TURÍSTICOS

1. El concepto de evento
2. El evento turístico
3. - Tipología de eventos
4. - Webs de organización de eventos turísticos
5. El mercado de eventos. Los promotores de eventos. Las entidades colaboradoras y los patrocinadores. Participantes y acompañantes
6. La gestión de eventos como función emisora y como función receptora

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ORGANIZACIÓN INTERNA DE LA AGENCIA DE VIAJES

1. Introducción a la organización
2. La organización interna de una empresa
3. El organigrama de una agencia de viajes
4. La organización de una agencia de viajes
5. - Departamento técnico o de producto
6. - Departamento comercial o de marketing
7. - Departamento de ventas
8. - Departamento de administración y finanzas
9. Los niveles de responsabilidad y gestión

UNIDAD DIDÁCTICA 4. MARCO NORMATIVO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

1. Legislación sectorial: Agencias de Viajes
2. - Derecho Comunitario
3. - Normativa Estatal
4. - Normativa autonómica de Agencias de Viajes
5. Las Agencias de Viajes: Servicios Turísticos de intermediación

6. - La Licencia o título y la fianza
7. - Las Agencias de viajes extranjeras
8. - Las ayudas públicas
9. Los contratos turísticos
10. - Clasificación de los contratos turísticos
11. - Sujetos que intervienen en la contratación turística
12. Régimen jurídico del empresario turístico
13. - Los derechos y obligaciones de las Agencias de Viajes
14. - La responsabilidad del empresario
15. Los usuarios de servicios turísticos o turistas
16. - Derechos de los turistas
17. Derechos de los consumidores en los Viajes Combinados
18. La sanción administrativa turística

UNIDAD DIDÁCTICA 5. FUENTES DE INFORMACIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y DE EVENTOS TURÍSTICOS

1. La Información
2. Fuentes de información impresas
3. - Información turística general
4. - Información técnica para agencias de viajes
5. Fuentes de información mecanizadas
6. - Informática turística aplicada al sector
7. - Programas de gestión para agencias de viajes
8. - La distribución telemática en las agencias de viajes

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA INTERMEDIACIÓN EN LA RESERVA Y VENTA DE ALOJAMIENTOS

1. El mundo de la hostelería
2. - Conceptos hosteleros generales
3. Modalidades de alojamientos
4. Relaciones entre Agencias de Viajes y empresas de alojamiento
5. - Procedimientos y normas de reserva

6. - Los contratos y los acuerdos
7. - Tipos de retribución en la venta de alojamiento
8. Fuentes informativas de la venta de alojamiento
9. Las reservas directas e indirectas
10. Las tarifas y sus condiciones de aplicación
11. Las cadenas hoteleras y las centrales de reserva
12. Algunos problemas en la relación con los hoteles

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DE VIAJES Y EVENTOS TURÍSTICOS

1. Introducción
2. Promoción de los paquetes turísticos a la oferta
3. Venta de viajes programados
4. - Selección del producto
5. - Procedimiento de reserva y cálculo de precios
6. - Emisión de la documentación
7. Elaboración y programación de un paquete turístico
8. - Creación o diseño del producto
9. - Planificación del itinerario
10. - Elección de proveedores
11. - Cálculo del presupuesto del viaje
12. - Cálculo del índice de ocupación o punto muerto
13. - Elaboración y diseño del folleto y/o proyecto de viaje
14. - Presentación del producto
15. - Formalización y realización
16. - Control de calidad y seguimiento de la venta

UNIDAD DIDÁCTICA 8. LAS AGENCIAS DE VIAJES Y LA PROMOCIÓN DE LA OFERTA TURÍSTICA SOSTENIBLE

1. Turismo y sostenibilidad
2. Impacto del turismo
3. - Problemas medioambientales

4. - Problemas económicos
5. - Problemas socioculturales
6. Comercialización del turismo sostenible
7. Creación de destinos sostenibles

UNIDAD DIDÁCTICA 9. LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DE TRANSPORTE POR CARRETERA

1. Introducción
2. Transporte regular por carretera
3. Transporte discrecional
4. Alquiler de automóviles

UNIDAD DIDÁCTICA 10. LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DE TRANSPORTE AÉREO

1. Introducción
2. Principales organismos y convenios que regulan el tráfico aéreo
3. - Organismos Internacionales
4. - Convenios internacionales
5. Tarifas aéreas
6. Relaciones entre compañías aéreas regulares y Agencias de Viajes
7. Documentos de tráfico aéreo
8. Transporte aéreo especial
9. - Pasajeros que necesitan atenciones especiales
10. - Equipajes
11. - Animales vivos

UNIDAD DIDÁCTICA 11. LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DEL TRANSPORTE FERROVIARIO

1. Introducción
2. Oferta ferroviaria nacional

3. - Trenes regulares nacionales
4. - Trenes turísticos nacionales
5. - Trenes chárter nacionales
6. - Otros servicios de RENFE
7. Oferta ferroviaria europea
8. - Trenes regulares
9. - Trenes especiales
10. - Principales compañías ferroviarias europeas
11. Guías y horarioS
12. Tarifas ferroviarias
13. - Tarifas ferroviarias nacionales
14. - Tarifas ferroviarias internacionales
15. Relaciones entre RENFE y las Agencias de Viajes
16. El billete de tren

UNIDAD DIDÁCTICA 12. LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DE TRANSPORTE ACUÁTICO

1. Introducción
2. Servicios acuáticos de las Agencias de Viajes españolas
3. - Transporte marítimo regular
4. - Transporte discrecional o turístico
5. Guías y horarios
6. Tarifas marítimas nacionalesS
7. Comercialización y venta de los servicios acuáticos
8. Los billetes de pasaje de línea regular

UNIDAD DIDÁCTICA 13. LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS COMPLEMENTARIOS Y VIAJES PROFESIONALES

1. Seguro de viajes o turístico
2. - Tipos de seguro de viaje

3. - Riesgos que incluye el seguro de viaje
4. - Reserva, cálculo de tarifas y emisión de la documentación
5. Guías y animadores turísticos
6. - Tipos de guías
7. - Relaciones de animadores y guías turísticos con las Agencias de Viajes
8. Otras actividades
9. Los viajes Profesionales
10. - Viajes individuales
11. - Viajes colectivos

UNIDAD DIDÁCTICA 14. TÉCNICAS DE MARKETING Y VENTAS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES Y EVENTOS TURÍSTICOS

1. Definición
2. Utilidades del marketing para la Agencia de Viajes
3. Proceso de marketing y marketing management
4. - Proceso de marketing
5. - Marketing management
6. Mercadotecnia y actividad turística
7. Planeación estratégica de Agencias de Viajes
8. El Plan de Marketing: Definición y ventajas
9. Características del plan de Marketing
10. - La misión y la cultura de la empresa
11. - La elaboración del plan
12. Estructura del plan de marketing en las Agencias de Viajes
13. Etapas para elaborar un plan de marketing
14. - Análisis de la situación
15. - Diagnóstico de la situación
16. - Definición de los objetivos
17. - Estrategias
18. - Planes de acción y presupuestos
19. - Control del plan
20. El plan de promoción de ventas en las Agencias de Viajes

UNIDAD DIDÁCTICA 15. CALIDAD EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN AGENCIAS DE VIAJES

1. Introducción. La Calidad del Servicio y Atención al Cliente
2. - La Calidad del Servicio
3. - Atención al Cliente
4. - Competencias del Profesional en Atención al Cliente
5. - Habilidades Sociales
6. - Atención a quejas y reclamaciones
7. El Cliente
8. - Tipos de Clientes



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