

---

## PROGRAMA FORMATIVO

# ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA LOCAL

Código: 5094

➤ **Modalidad: Distancia**

➤ **Duración: 80 horas**

➤ **Objetivos:**

La finalidad de este libro es crear un manual lo suficientemente práctico y didáctico para la adecuada comprensión por parte del alumnado. Para ello, en cada capítulo se incluyen fotografías, cuadros de texto, recursos y aplicaciones prácticas (para reflexionar sobre los contenidos), tablas, esquemas de repaso al final del tema y ejercicios de repaso que recogen los aspectos más importantes. Se trata de una herramienta de gran calidad para el profesorado en la realización de sus clases ya que, se encuentra actualizado y se acerca a la realidad del trabajo en una oficina de turismo, adecuándose a las nuevas tecnologías e incluyendo los principales documentos de estas entidades.

➤ **Contenidos:**

### El servicio de información turística

Objetivos generales del servicio de información turística.

La información y atención al visitante como servicio turístico y herramienta de marketing del destino.

Legislación en materia de información turística en España y en la Unión Europea.

Tipos de Servicios o Centros de Información Turística.

Comunicaciones internas de un Centro de Información Turística.

Distribución externa de la información de un Centro de Información Turística.

Promoción de los servicios propios de un Centro de Información Turística.

Técnicas de difusión y marketing electrónico.

Relaciones con otras empresas y entidades del sector turístico.

Redes de centros y servicios de información turística.

### Recursos materiales en servicios y centros de información turística

Tipos de instalaciones.

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 y de escaparate).

Aspecto físico de los locales de información turística en función de su tipología y las nuevas técnicas de comunicación.

Equipamiento de las instalaciones.

Informatización de centros y servicios de información turística.

Centrales y sistemas automatizados de reservas.

Ubicación y accesos a los locales.

Señalización interna y externa.

Uniforme y equipamiento de los trabajadores

Ediciones y materiales de promoción e información en distintos soportes. Tipología, diseño y preparación.

## **PROGRAMA FORMATIVO**

Recursos humanos en centros de información turística

Perfiles y funciones del personal de un Servicio de Información Turística.

Gestión administrativa

Tipos de documentos necesarios en un Centro o Servicio de Información Turística.

Gestión de sugerencias, reclamaciones y quejas.

Control estadístico.

Seguros de viajes, visados, divisas y documentación bancaria.