

Técnico Superior en Venta de Servicios y Productos Turísticos para Agencias de Viajes

Técnico Superior en Venta de Servicios y Productos Turísticos para Agencias de Viajes

Duración: 300 horas

Precio: consultar euros.

Modalidad: e-learning

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2026

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.



© icaformación2026

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

MÓDULO 1. PRODUCTOS, SERVICIOS Y DESTINOS TURÍSTICOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL TURISMO Y LA ESTRUCTURA DEL MERCADO TURÍSTICO

1. Concepto de turismo. Evolución del concepto de turismo
2. El sistema turístico. Partes o subsistemas
3. La demanda turística. Tipos de demanda turística. Factores que determinan la demanda turística individual y agragada
4. La oferta turística. Componentes de la oferta turística
5. Evolución histórica del turismo. Situación y tendencias
6. Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda turística española: destinos y productos asociados
7. Análisis de la oferta y comportamiento de la demanda turística internacional: destinos relevantes y productos asociados

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL ALOJAMIENTO COMO COMPONENTE DEL PRODUCTO TURÍSTICO

1. La hostelería. Los establecimientos de alojamiento. Clasificaciones y características
2. Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes y tour operadores
3. Principales proveedores de alojamiento 63
4. Tipos de unidades de alojamiento y modalidades de estancia. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación. Cadenas Hoteleras. Centrales de reserva.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL TRANSPORTE COMO COMPONENTE DEL PRODUCTO TURÍSTICO

1. Transporte por carretera
2. Transporte por ferrocarril
3. Transporte acuático
4. Transporte aéreo

© icaformación2026

UNIDAD DIDÁCTICA 4. OTROS ELEMENTOS Y COMPONENTES DE LOS VIAJES COMBINADOS, EXCURSIONES Y TRASLADOS

1. El transporte discrecional en autocar. Relaciones. Tarifas. Contratos. Normativa
2. El alquiler de automóviles con y sin conductor. Tarifas. Seguros. Procedimientos de reservas. Bonos y boletines de presentación. El viaje combinado fly-drive
3. Los cruceros marítimos y fluviales y sus características. Tipos. Tarifas. Prestaciones. Reservas
4. Los servicios de acompañamiento y asistencia turística. El servicio de guía turístico
5. Los seguros de viaje y los contratos de asistencia en viaje. Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PRINCIPALES DESTINOS TURÍSTICOS NACIONALES

1. Turismo de sol y playa
2. Turismo de naturaleza y turismo activo
3. Turismo profesional
4. Turismo social y de salud

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PRINCIPALES DESTINOS TURÍSTICOS INTERNACIONALES

1. Europa
2. África
3. América del Norte
4. América Cantral y América del Sur
5. Asia
6. Oceanía

MÓDULO 2. ASESORAMIENTO, VENTA Y COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

1. Concepto de distribución de servicios
2. Las agencias de viajes
3. Normativa y reglamentos reguladores de la actividad de las agencias de viajes
4. Las centrales de reservas
5. Análisis de la distribución turística en el mercado nacional e internacional 3
6. Análisis de las motivaciones turísticas y de los productos turísticos derivados
7. Los sistemas globales de distribución o GDS

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA VENTA DE ALOJAMIENTO

1. Introducción
2. Relaciones entre las empresas de alojamiento y las agencias de viajes
3. Fuentes informativas de la oferta de alojamiento
4. Reservas directas e indirectas
5. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación
6. Bonos de alojamiento
7. Principales proveedores de alojamiento

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA VENTA DE TRANSPORTE

© icaformación2026

© icaformación2026

1. Transporte aéreo
2. Transporte Aéreo Chárter
3. Transporte por carretera
4. Transporte marítimo

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA VENTA DE VIAJES COMBINADOS

1. El producto turístico integrado
2. Relaciones entre los tour operadores y las agencias minoritarias
3. Procedimiento de reservas
4. Principales tour operadores nacionales e internacionales

UNIDAD DIDÁCTICA 5. OTRAS VENTAS Y SERVICIOS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

1. La venta de autos de alquiler
2. La venta de seguros de viaje y contratos de asistencia en viaje
3. La venta de excursiones
4. Información sobre requisitos a los viajeros internacionales
5. Gestión de visados y otra documentación requerida para los viajes
6. Aplicación de cargos por gestión

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL MARKETING Y LA PROMOCIÓN DE VENTAS EN LAS ENTIDADES DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

1. Concepto de marketing
2. Segmentación del mercado
3. El marketing mix
4. El plan de marketing
5. Marketing directo
6. Planes de promoción de ventas
7. El merchandising

UNIDAD DIDÁCTICA 7. INTERNET COMO CANAL DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

1. Las agencias de viajes virtuales
2. Las relaciones comerciales a través de Internet (B2B, B2C, B2A)
3. Utilidades de los sistemas online
4. Modelos de distribución turística a través de Internet
5. Servidores online 190
6. Coste y rentabilidad de la distribución turística online

UNIDAD DIDÁCTICA 8. PÁGINAS WEB DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA Y PORTALES TURÍSTICOS

1. El internauta como turista potencial y real
2. Criterios comerciales en el diseño comercial de sitios de distribución turística
3. Medios de pato en Internet
4. Conflictos y reclamaciones online de clientes

MÓDULO 3. GESTIÓN DE SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN GLOBAL (G.D.S)

UNIDAD DIDÁCTICA 1. UTILIZACIÓN DE SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN (GSD) Y DE

© icaformación2026

APLICACIONES INFORMÁTICAS DE GESTIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES 209

1. Los sistemas globales de distribución (GDS)
2. La distribución turística en internet
3. Programas de ventas o “front office”
4. Gestión de expedientes de servicios, hojas de cotización, fichas de clientes, bonos, etc.

MÓDULO 4. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOSTELERÍA Y AL TURISMO

1. La comunicación óptima en la atención al cliente
2. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales
3. Resolución de problemas de comunicación
4. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

1. La atención personalizada: armonización y reconducción de los clientes
2. El tratamiento de situaciones difíciles
3. Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento
4. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en españa y unión europea

MÓDULO 5. PROCESOS ECONÓMICO-ADMINISTRATIVOS EN AGENCIAS DE VIAJES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CONTABILIDAD, MÁTEMÁTICAS COMERCIALES Y ESTADÍSTICA BÁSICA

1. Concepto y objetivos de la Contabilidad
2. Los libros de contabilidad
3. El patrimonio
4. Las cuentas
5. El plan general de contabilidad
6. El proceso contable básico en las agencias de viajes
7. La tesorería en las agencias de viajes
8. Los impuestos. Su liquidación
9. Los derechos de cobro
10. Las amortizaciones. Las provisiones
11. Las cuentas anuales 38
12. Instrumentos de abono en las operaciones comerciales
13. Cuentas corrientes
14. Créditos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN AGENCIAS DE VIAJES Y OTRAS ENTIDADES DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

1. Procesos administrativos internos en las agencias de viajes y otras entidades de distribución turística
2. Procesos administrativos derivados de la venta de alojamiento
3. Procesos administrativos de la venta de transporte marítimo
4. Procesos administrativos derivados de la venta de transporte ferroviario

© icaformación2026

5. Procesos administrativos derivados de la venta de productos de tour-operadores y otros mayoristas
6. Aplicación de procedimientos de gestión documental
7. Control de correspondencia

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCEDIMIENTOS DE ALMACENAMIENTO, REPOSICIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS PROPIOS Y EXTERNOS

1. Gestión de almacén
2. Gestión de inventarios
3. Control de existencias de documentos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DE LAS RELACIONES ECONÓMICAS CON CLIENTES

1. Anticipos y depósitos
2. Medios de pago al contado
3. Tarjetas de crédito y débito
4. El pago aplazado
5. La financiación externa
6. Las devoluciones por servicios no prestados
7. Control de cuentas de crédito

UNIDAD DIDÁCTICA 5. GESTIÓN DE TESORERÍA Y CONTROL DE CUENTAS DE CAJAS Y BANCOS

1. Introducción
2. El Banco de España
3. Entidades de depósito
4. Legislación vigente aplicable a la gestión de cuentas de caja y bancos
5. Formativa reguladora de la compra de moneda extranjera
6. Documentos de pago
7. Realización de controles de caja solventando los desfases
8. Análisis de extractos de cuentas bancarias
9. Análisis de las medidas de seguridad relacionadas con la documentación contable y el efectivo

MÓDULO 6. PROCESOS DE GESTIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA PLANIFICACIÓN EN LAS EMPRESAS Y LAS ENTIDADES DE DISTRIBUCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICAS

1. La planificación en el proceso de administración
2. Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos
3. Pasos lógicos del proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios
4. Elementos del plan de empresa

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES, OTROS DISTRIBUIDORES TURÍSTICOS Y ENTIDADES DE INFORMACIÓN

1. La organización de las agencias de viajes
2. La organización interna de una empresa
3. El organigrama de una agencia de viajes

© icaformación2026

4. La organización departamental de una agencia de viajes
5. Los niveles de responsabilidad y gestión

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRUCTURA FINANCIERA DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y OTROS DISTRIBUIDORES TURÍSTICOS

1. Identificación y caracterización de fuentes de financiación
2. Relación óptima entre recursos propios y ajenos
3. Sistemas de amortización

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DEFINICIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

1. Introducción
2. Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados
3. Principales métodos para la selección de trabajadores cualificados

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA DIRECCIÓN DE PERSONAL EN UNIDADES DE DISTRIBUCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICAS

1. La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones
2. Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones
3. Solución de problemas y toma de decisiones
4. La dirección y el liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones
5. Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo
6. La motivación en el entorno laboral

UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIONES INFORMÁTICAS ESPECÍFICAS PARA LA GESTIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICAS

1. Introducción
2. Tipos y comparación
3. Savia Amadeus Vista

MÓDULO 7. PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA CALIDAD EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

1. El concepto de calidad
2. La calidad total
3. Modelo de gestión de la calidad total aplicado a las Agencias de Viajes
4. Los requisitos de calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DIRECCIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

1. Las políticas de calidad
2. La planificación y los sistemas de calidad de la Agencia de Viajes
3. La gestión en los sistemas de calidad de la Agencia de Viajes

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

© icaformación2026

© icaformación2026

1. La gestión de la calidad de las Agencias de Viajes
2. La gestión de la calidad por procesos
3. Herramientas para la gestión de la calidad
4. Diferencias entre la gestión tradicional y la gestión de calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN DE LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

1. La gestión de la mejora de la calidad
2. Principios de la gestión de mejora de la calidad
3. Dificultades en la implantación de la gestión de la mejora de la calidad en las Agencias de Viajes
4. La influencia de los costes de la calidad en la gestión de la mejora
5. La implantación de un Plan de mejora para la calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 5. ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD EN LAS AGENCIAS DE VIAJES

1. Administración de la calidad en las Agencias de Viajes
2. Sistema de información de calidad
3. Los círculos de calidad
4. Control de la calidad
5. Calidad y gerencia de la Agencia de Viajes

Leyenda

© icaformación2026