

Nombre: ..... D.N.I.: .....

# COPIA DEL PROGRAMA PRESENTADO CON LA COMUNICACIÓN DE ACUERDO EMPLEADOS DE AGENCIAS DE VIAJES, EN GENERAL

## *Primer semestre (258 horas):*

### 1. INFORMACIÓN TURÍSTICA.

- Información turística de España. Información turística de la U.E.
- Información turística del resto del mundo.

### 2. CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE.

- Calidad de servicio. Técnicas de comunicación.
- Los grupos de trabajo. El trabajo en equipo. La atención al cliente.

### 3. TÉCNICAS DE VENTA.

- La venta de productos y servicios turísticos.
- El primer contacto con el cliente.

### 4. TARIFAS Y BILLETEAJE.

- Tarifas aéreas.
- El ferrocarril.
- Alquiler de automóviles.
- Transporte marítimo.
- Cotización de autocares para circuitos turísticos y líneas regulares.
- Tarifas de paquetes y Forfaits. Tarifas de "última hora".
- Guías y manuales.

### 5. GESTIÓN DE RESERVAS.

- La oferta y sus previsiones.
- Las reservas.

### 6. INFORMÁTICA APLICADA PARA AGENCIAS DE VIAJES.

- Informática básica.
- Tratamiento de textos.
- Hoja de cálculo.
- Sistemas globales de reservas.
- Transacciones.

## *Segundo semestre (258 horas):*

### 7. ESTRUCTURA DEL MERCADO TURÍSTICO.

- El fenómeno turístico y su incidencia social y económica.
- Mercado turístico. Actividades turísticas.
- Las Agencias de Viajes. Establecimientos hoteleros y extrahoteleros.
- Restauración. Transportes. Empresas de servicios turísticos complementarias.
- Conceptos, definiciones y clasificaciones relacionados con el turismo.
- La estacionalidad de la demanda y su influencia sobre la oferta turística.

### 8. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS TURÍSTICOS.

- Técnicas para la investigación de mercados. Toma de datos y tratamiento.
- Mercados emisores y receptores.
- Fuentes de información en la Agencia de Viajes.
- Estudio de resultados y análisis comparativo.
- Datos estadísticos: análisis y elaboración. Los datos del turismo.

### 9. ELABORACIÓN DE VIAJES COMBINADOS.

- El turismo programado: características y posibilidades.
- Elaboración de viajes combinados. Programaciones y «a la carta».
- Análisis de los costes y determinación del precio de venta de los viajes programados y posibilidades.
- Documentación de los viajes programados. Contrataciones.

### 10. FACTURACIÓN EN AGENCIAS DE VIAJES.

- Concepto de facturación. Documentos, tipos de pagos y cumplimentación de impresos.
- Convertibilidad de moneda y cheques de viajes. Facturación manual/informatizada.

### 11. ARCHIVOS Y DOCUMENTACIÓN.

- Documentos de la Agencia de Viajes.
- Documentos e impresos internos de una Agencia de Viajes.
- Documentos e impresos externos de una Agencia de Viajes.
- Archivos.

### 12. LEGISLACIÓN APLICADA.

- La legislación en el marco de las actividades turísticas.
- Las directivas de la U.E. en el ámbito turístico.
- La legislación de las Agencias de Viajes.
- Los derechos y obligaciones de los consumidores.
- Los seguros turísticos.

## *Tercer semestre (156 horas):*

### 13. INGLÉS PARA AGENCIAS DE VIAJES.

- Bookings and cancellations (reservas y cancelaciones).
- Making travel arrangements (haciendo preparativos para un viaje).
- On the telephone (en el teléfono).
- Summer holidays (vacaciones de verano).
- Sending a letter (enviando una carta).
- One day trip (un día de viaje).

### 14. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.

- Conceptos básicos de seguridad y salud en el trabajo.
- Daños derivados del trabajo.
- Condiciones de trabajo.
- Marco normativo.
- Organización de la prevención en la empresa y recursos externos.
- Ergonomía.
- Planes de emergencia y evacuación.

## *Cuarto semestre (156 horas):*

### 15. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.

- La empresa como organización.
- Las organizaciones.
- Diseño de la organización.
- Estructura de la organización.
- Desarrollo de la organización.
- Organización temporal de trabajo.

### 16. MEJORA DE MÉTODOS.

- Mejora de métodos.
- Estudio de los métodos de trabajo.
- Registro de actividades.
- Diagrama del proceso de la operación.
- Diagrama del proceso del recorrido.
- Diagrama de actividades simultáneas.
- Diagrama mano derecha-mano izquierda.
- Condiciones de trabajo.

### 17. CONTROL DE CALIDAD.

- Aspectos técnicos y económicos del problema de la calidad.
- Objetivos y principios del control de calidad.
- El plan de acción del control de calidad.
- Aseguramiento de la calidad.
- Planificación de la calidad.
- Las especificaciones.
- La organización del control de calidad.
- Relaciones con los proveedores y con los clientes.
- Problemas de personal en el control de calidad.

Nombre: ..... D.N.I.: .....

**COPIA DEL PROGRAMA PRESENTADO CON  
LA COMUNICACIÓN DE ACUERDO  
EMPLEADOS DE AGENCIAS DE VIAJES, EN GENERAL**

***Quinto semestre (156 horas):***

**18. NORMATIVA LABORAL Y PROFESIONAL.**

- Desarrollo laboral. Conceptos básicos.
- Modalidades de contratación. Convenio colectivo. La Seguridad Social.
- Mercado de trabajo.
- La empresa.
- Salud laboral. Actividades y comportamientos saludables.
- Relaciones humanas.

**19. UNIÓN EUROPEA.**

- Los tratados de constitución de las Comunidades Europeas.
- Legislación laboral comunitaria.
- Derechos de los trabajadores.
- Política social. Defensa de la salud y seguridad en el trabajo.
- El fondo social europeo.
- Programas comunitarios de educación y formación.
- Iniciativas comunitarias de recursos humanos.
- Normativa comunitaria reguladora del reconocimiento de acreditaciones profesionales.

***Sexto semestre (156 horas):***

**20. ATENCIÓN AL CLIENTE.**

- Comunicación interpersonal.
- La recepción del público.
- Métodos para conocer al cliente.
- Acogida telefónica.
- Diferencia entre quejas y reclamaciones.
- Organización de grupos.