



# Cursos Superiores

Curso Superior de Información Turística



**INESEM**  
BUSINESS SCHOOL

INESEM BUSINESS SCHOOL

# Índice

Curso Superior de Información Turística

## 1. Sobre INESEM

## 2. Curso Superior de Información Turística

[Descripción](#) / [Para que te prepara](#) / [Salidas Laborales](#) / [Resumen](#) / [A quién va dirigido](#) /

[Objetivos](#)

## 3. Programa académico

## 4. Metodología de Enseñanza

## 5. ¿Por qué elegir INESEM?

## 6. Orientación

## 7. Financiación y Becas

# SOBRE INESEM BUSINESS SCHOOL



INESEM Business School como Escuela de Negocios Online tiene por objetivo desde su nacimiento trabajar para fomentar y contribuir al desarrollo profesional y personal de sus alumnos. Promovemos ***una enseñanza multidisciplinar e integrada***, mediante la aplicación de ***metodologías innovadoras de aprendizaje*** que faciliten la interiorización de conocimientos para una aplicación práctica orientada al cumplimiento de los objetivos de nuestros itinerarios formativos.

En definitiva, en INESEM queremos ser el lugar donde te gustaría desarrollar y mejorar tu carrera profesional. ***Porque sabemos que la clave del éxito en el mercado es la "Formación Práctica" que permita superar los retos que deben de afrontar los profesionales del futuro.***



## Curso Superior de Información Turística



DURACIÓN	200
PRECIO	460 €
MODALIDAD	Online

Entidad impartidora:



**INESEM**  
BUSINESS SCHOOL

Programa de Becas / Financiación 100% Sin Intereses

## Titulación Cursos Superiores

- Titulación Expedida y Avalada por el Instituto Europeo de Estudios Empresariales. "Enseñanza No Oficial y No Conducente a la Obtención de un Título con Carácter Oficial o Certificado de Profesionalidad."

# Resumen

Este curso de Información Turística Online aporta los conocimientos requeridos para recibir, informar y asesorar a los usuarios sobre la oferta turística de una determinada zona geográfica, así como adquirir conocimientos sobre el mercado turístico, sostenibilidad, legislación, comunicación y otras habilidades que serán de extrema utilidad en el desarrollo profesional de esta profesión. Se abarcará diferentes tipologías de turismo, como son: turismo rural, turismo urbano, alternativo, cruceros, náutico, turismo de golf, turismo de salud.

## A quién va dirigido

El curso de Información Turística Online va dirigido a estudiantes de turismo o profesionales relacionados con esta industria que buscan formarse o aprender más de esta actividad profesional. Podrás profundizar el uso habitual de términos y resolución de problemas que se pueden dar en el desarrollo de esta actividad.

# Objetivos

Con el Cursos Superiores **Curso Superior de Información Turística** usted alcanzará los siguientes objetivos:

- Conocer la industria del turismo y sus tipologías
- Analizar los datos del mercado turístico para saber crear y desarrollar productos turísticos
- Aplicar técnicas de comunicación y atención al cliente para ofrecer servicio de la más alta calidad
- Aprender a comunicarse en inglés
- Identificar y analizar fuentes de información
- Conocer legislación aplicada desde la perspectiva de la calidad
- Entender el concepto de sostenibilidad, legislación asociada y medidas aplicables





¿Y, después?

### Para qué te prepara

El curso de Información Turística Online te prepara para trabajar de forma eficaz y profesional en puestos relacionados con la industria del turismo, un pilar clave de la economía, y saber cómo analizar y asesorar de forma adecuada tanto a empresas como particulares o instituciones relacionadas. Entenderás el concepto de sostenibilidad en el turismo y su alcance y también a diseñar y mantener un catálogo de información turística organizado y actualizado.

### Salidas Laborales

Con el Curso en Información Turística online conseguirás los conocimientos necesarios para desenvolverte con soltura en las secciones de guía turístico, agencias de viajes, patronatos de turismo, etc. Te permitirá trabajar tu creatividad y descubrir nuevas oportunidades de negocio. Además de emprender, también podrás trabajar de forma autónoma e independiente.

# ¿Por qué elegir INESEM?



# PROGRAMA ACADÉMICO

Curso Superior de Información Turística

Módulo 1. **Introducción a la industria del turismo**

Módulo 2. **Organización del servicio de información turística local**

Módulo 3. **Comunicación y atención al cliente en turismo**

Módulo 4. **Gestión de la calidad en la hostelería y turismo**

### Módulo 1. Introducción a la industria del turismo

#### Unidad didáctica 1. Introducción al turismo

---

1. Definición de turismo y turista
2. El turismo como fenómeno
3. Breve historia del turismo
4. Gestión de los servicios turísticos
5. El servicio turístico, calidad

#### Unidad didáctica 2. Introducción al turismo, concepto, tipo y legislación general

---

1. Introducción
2. Análisis de la composición del producto turístico de España
3. El crecimiento del turismo mundial
4. Legislación general del Sector Turístico

#### Unidad didáctica 3. El mercado turístico y la distribución turística

---

1. Producto y características del producto
2. La oferta y la demanda del turismo en España
3. La distribución turística
4. Las centrales de reservas
5. Los sistemas globales de distribución
6. Análisis de la distribución turística en el mercado nacional e internacional
7. Las motivaciones turísticas
8. La distribución del turismo en Internet

#### Unidad didáctica 4. El turismo y la estructura del mercado turístico

---

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

#### Unidad didáctica 5. Turismo activo concepto, legislación y regulación de empresas

---

1. ¿Qué se entiende por turismo activo?
2. ¿Cómo crear una empresa de turismo activo?
3. Titulaciones necesarias para ejercer la actividad
4. Legislación autonómica de turismo activo
5. Q de Calidad para turismo activo

#### Unidad didáctica 6. Turismo receptivo y activos en destino

---

1. Operadores de turismo receptivo
2. Empresas de alquiler de coches. Mercado. Características y ratios operativos
3. Ratios de eficiencia operativa
4. Estados financieros de los rent a car
5. Parques de ocio
6. Estados financieros de las compañías de ocio

### 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. Legislación en materia de información turística en España y en la Unión Europea
4. Tipos de Servicios o Centros de Información Turística
5. Comunicaciones internas de un Centro de Información Turística
6. Distribución externa de la información de un Centro de Información Turística
7. Promoción de los servicios propios de un Centro de Información Turística
8. Técnicas de difusión y marketing electrónico
9. Relaciones con otras empresas y entidades del sector turístico
10. 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. 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?)
3. Aspecto físico de los locales de información turística en función de su tipología y las nuevas técnicas de comunicación
4. Equipamiento de las instalaciones
5. Informatización de centros y servicios de información turística
6. Centrales y sistemas automatizados de reservas
7. Ubicación y accesos a los locales
8. Señalización interna y externa
9. Uniforme y equipamiento de los trabajadores
10. Ediciones y materiales de promoción e información en distintos soportes. Tipología, diseño y preparación

### Unidad didáctica 3.

#### Transmisión de información sobre bienes de interés cultural y otros recursos culturales a turistas y visitantes

---

1. Comunicación de información según tipos de hipotéticos receptores
2. Conceptos de interpretación. Técnicas de interpretación. La interpretación del patrimonio en los bienes de interés cultural. Principios y objetivos. Interpretación y turismo
3. La interpretación del patrimonio en los bienes de interés cultural. Principios y objetivos. Interpretación y turismo
4. Medios interpretativos: personales e impersonales
5. Control de tiempo disponible para la transmisión de información
6. Aspectos legales. Niveles de protección. El patrimonio de la humanidad. El papel de la UNESCO, Los bienes de interés cultural o BIC
7. Museología: diferenciación, clasificación y aspectos técnicos. Geografía descriptiva de los museos. Ámbito regional y local

### 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
5. Clasificación de clientes
6. La atención personalizada
7. El tratamiento de situaciones difíciles
8. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea

## Módulo 3.

### Comunicación y atención al cliente en turismo

#### Unidad didáctica 1.

##### La comunicación aplicada a la hostelería y 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. Clasificación de clientes
2. La atención personalizada
3. El tratamiento de situaciones difíciles
4. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea

#### Unidad didáctica 3.

##### Internet y turismo

---

1. Internet y turismo

#### Unidad didáctica 4.

##### Marketing aplicado al turismo de intereses especiales

---

1. Marketing del ecoturismo
2. Marketing ecológico
3. Realidades e instrumentos

## Módulo 4.

### Gestión de la calidad en la hostelería y turismo

#### Unidad didáctica 1.

##### La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo

---

1. El concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico
2. Sistemas de calidad: implantación y aspectos claves
3. Aspectos legales y normativos
4. El plan de turismo español Horizonte 2020

#### Unidad didáctica 2.

##### La gestión de la calidad en la organización hostelera y turística

---

1. Organización de la calidad
2. Gestión por procesos en hostelería y turismo

#### Unidad didáctica 3.

##### Procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo

---

1. Procesos de producción y servicio
2. Supervisión y medida del proceso y producto/servicio
3. Gestión de los datos
4. Evaluación de resultados

## Unidad didáctica 4.

### Calidad y competitividad de los productos de turismo especializado con énfasis en ecoturismo

---

1. Proceso de creación, puesta en marcha, desarrollo y prestación de los productos turísticos
2. Calidad del servicio turístico
3. Certificados de turismo sostenible
4. Buenas prácticas ambientales
5. Plan de mejora ambiental dentro de la política de calidad

## Unidad didáctica 5.

### Atención al cliente de servicios turísticos en inglés

---

1. Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes
2. Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor. Saludos, presentaciones y fórmulas de conrtesía habituales
3. Diferenciación de stilos, formal e informal en la comunicación turística oral y escrita
4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores. Situaciones habituales en als reclamaciones y quejas de clientes
5. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad
6. Comunicación y atención en caso de accidente con als personas afectadas

# metodología de aprendizaje

La configuración del modelo pedagógico por el que apuesta INESEM, requiere del uso de herramientas que favorezcan la colaboración y divulgación de ideas, opiniones y la creación de redes de conocimiento más colaborativo y social donde los alumnos complementan la formación recibida a través de los canales formales establecidos.



Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno comienza su andadura en INESEM Business School a través de un campus virtual diseñado exclusivamente para desarrollar el itinerario formativo con el objetivo de mejorar su perfil profesional. El alumno debe avanzar de manera autónoma a lo largo de las diferentes unidades didácticas así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes.

El equipo docente y un tutor especializado harán un *seguimiento exhaustivo*, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

Nuestro sistema de aprendizaje se fundamenta en *cinco pilares* que facilitan el estudio y el desarrollo de competencias y aptitudes de nuestros alumnos a través de los siguientes entornos:

## Secretaría

Sistema que comunica al alumno directamente con nuestro asistente virtual permitiendo realizar un seguimiento personal de todos sus trámites administrativos.

## Campus Virtual

Entorno Personal de Aprendizaje que permite gestionar al alumno su itinerario formativo, accediendo a multitud de recursos complementarios que enriquecen el proceso formativo así como la interiorización de conocimientos gracias a una formación práctica, social y colaborativa.

## Revista Digital

Espacio de actualidad donde encontrar publicaciones relacionadas con su área de formación. Un excelente grupo de colaboradores y redactores, tanto internos como externos, que aportan una dosis de su conocimiento y experiencia a esta red colaborativa de información.

## Webinars

Píldoras formativas mediante el formato audiovisual para complementar los itinerarios formativos y una práctica que acerca a nuestros alumnos a la realidad empresarial.

## Comunidad

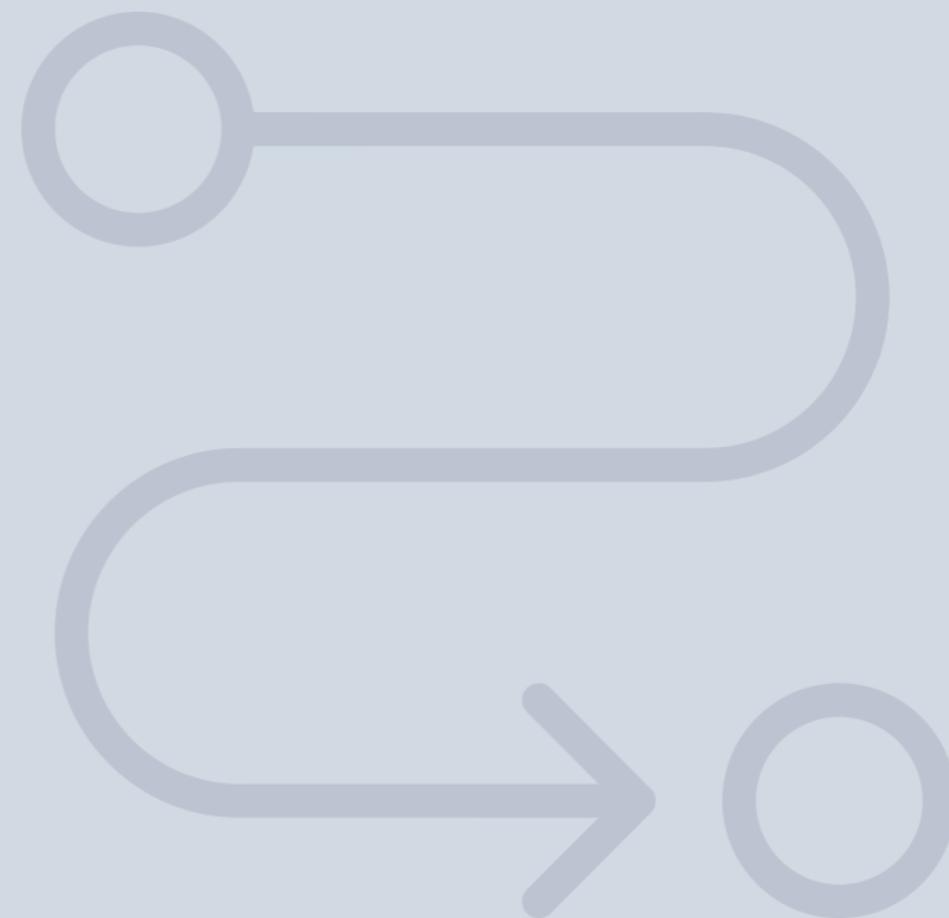
Espacio de encuentro que permite el contacto de alumnos del mismo campo para la creación de vínculos profesionales. Un punto de intercambio de información, sugerencias y experiencias de miles de usuarios.





## SERVICIO DE **Orientación** de Carrera

Nuestro objetivo es el asesoramiento para el desarrollo de tu carrera profesional. Pretendemos capacitar a nuestros alumnos para su adecuada adaptación al mercado de trabajo facilitándole su integración en el mismo. Somos el aliado ideal para tu crecimiento profesional, aportando las capacidades necesarias con las que afrontar los desafíos que se presenten en tu vida laboral y alcanzar el éxito profesional. Gracias a nuestro Departamento de Orientación de Carrera se gestionan más de 500 convenios con empresas, lo que nos permite contar con una plataforma propia de empleo que avala la continuidad de la formación y donde cada día surgen nuevas oportunidades de empleo. Nuestra bolsa de empleo te abre las puertas hacia tu futuro laboral.



# Financiación y becas

En INESEM

Ofrecemos a nuestros alumnos facilidades económicas y financieras para la realización del pago de matrículas,

todo ello  
**100%**  
sin intereses.

INESEM continúa ampliando su programa de becas para acercar y posibilitar el aprendizaje continuo al máximo número de personas. Con el fin de adaptarnos a las necesidades de todos los perfiles que componen nuestro alumnado.



**20%**

**Beca desempleo**

Para los que atraviesen un periodo de inactividad laboral y decidan que es el momento idóneo para invertir en la mejora de sus posibilidades futuras.

**15%**

**Beca emprende**

Nuestra apuesta por el fomento del emprendimiento y capacitación de los profesionales que se han aventurado en su propia iniciativa empresarial.

**10%**

**Beca alumnos**

Como premio a la fidelidad y confianza de los alumnos en el método INESEM, ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.

# Cursos Superiores

Curso Superior de Información Turística

*Impulsamos tu carrera profesional*



**INESEM**  
BUSINESS SCHOOL

[www.inesem.es](http://www.inesem.es)



958 05 02 05 [formacion@inesem.es](mailto:formacion@inesem.es)

Gestionamos acuerdos con más de 2000 empresas y tramitamos más de 500 ofertas profesionales al año.

Facilitamos la incorporación y el desarrollo de los alumnos en el mercado laboral a lo largo de toda su carrera profesional.