

# TEMARIO - INFORMACIÓN TURÍSTICA

## **Organización del servicio de información turística local**

### **1 Organización del servicio de información turística local**

- 1.1 Objetivos generales del servicio de información turística
- 1.2 La información y atención al visitante
- 1.3 Tipos de servicios o centros de información turística
- 1.4 Comunicaciones internas de un centro de información turística
- 1.5 Distribución externa de la información
- 1.6 Técnicas de difusión y marketing electrónico
- 1.7 Actividades: organización del servicio de información turística local

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

- 2.1 Tipos de instalaciones
- 2.2 Organización del espacio, en función del tipo de instalación
- 2.3 Aspecto físico de los locales de información turística
- 2.4 Centrales y sistemas automatizados de reservas
- 2.5 Ubicación y accesos a los locales
- 2.6 Señalización interna y externa
- 2.7 Uniforme y equipamiento de los trabajadores
- 2.8 Actividades: recursos materiales en servicios y centros de información turística

### **3 Recursos humanos en centros de información turística**

- 3.1 Perfiles y funciones del personal de un servicio de información turística
- 3.2 Actividades: recursos humanos en centros de información turística

### **4 Gestión administrativa**

- 4.1 Gestión de sugerencias, reclamaciones y quejas
- 4.2 Control estadístico
- 4.3 Seguros de viajes, visados, divisas y documentación bancaria
- 4.4 Actividades: gestión administrativa
- 4.5 Cuestionario: cuestionario módulo 1 unidad 1

## **Gestión de la información y documentación turística local**

### **1 Las fuentes de información turística**

- 1.1 Tipos de información a obtener y procesar
- 1.2 Identificación, valoración y clasificación
- 1.3 Sistemas y medios para la localización y obtención de la información
- 1.4 Metodologías para el análisis, contraste y archivo de la información
- 1.5 Soportes de la información, papel, electrónico

- 1.6 Sistemas de archivo, bancos y bases de datos
- 1.7 Metodología para la actualización permanente
- 1.8 El centro de información turística como fuente de información del destino
- 1.9 Intercambio de información entre centros y redes de información
- 1.10 Circulación y distribución de la información dentro del centro
- 1.11 Informática y tecnologías de la información
- 1.12 Actividades: las fuentes de información turística

## **2 Información e interpretación del patrimonio cultural**

- 2.1 Análisis de los recursos y servicios del destino turístico
- 2.2 Principios y objetivos de la interpretación del patrimonio
- 2.3 Medios interpretativos personales y no personales
- 2.4 Adaptación de la información a los distintos soportes
- 2.5 Adaptación de la información en función de tipos de grupos
- 2.6 Integración e interrelación de información
- 2.7 Actividades: información e interpretación del patrimonio cultural
- 2.8 Cuestionario: cuestionario módulo 1 unidad 2

## **Información y atención al visitante**

### **1 Orientación y asistencia al turista**

- 1.1 Técnicas de acogida y habilidades sociales aplicadas al servicio de información turística
- 1.2 Técnicas de protocolo e imagen personal
- 1.3 El informador como asesor de tiempo libre
- 1.4 Tipologías de clientes
- 1.5 Gestión de tiempos de atención, gestión de colas y gestión de crisis
- 1.6 Medios de respuesta
- 1.7 Legislación en materia de protección al usuario
- 1.8 Actividades: orientación y asistencia al turista
- 1.9 Cuestionario: cuestionario módulo 1 unidad 3
- 1.10 Cuestionario: cuestionario módulo 1 unidad 3