

---

**Curso: Organización del servicio de información turística local. HOTI0108 - Promoción turística local e información al visitante**

**Horas: 90**

**Objetivos:**

Analizar los tipos de centros y servicios de información turística explicando su función en el sector turístico.

Aplicar procedimientos de gestión de información, documentación y programas de actividades de modo que sirvan para alcanzar objetivos predeterminados.

**Dirigido a:**

Agente de desarrollo turístico local.

Técnico de información turística

Informador turístico.

Jefe de oficina de información turística.

Promotor turístico.

Técnico de empresa de consultoría turística.

Coordinador de calidad en empresas y entidades de servicios turísticos.

**Capacita para:**

Seleccionar, almacenar y procesar información de interés sobre el entorno local para dar a conocer su potencial turístico, adaptándose a los requerimientos y necesidades de los clientes y a los objetivos del centro o de la planificación del destino.

Programar y controlar las actividades de un centro de información turística para adecuarlas a las características del entorno local y a las demandas de los clientes y alcanzar los objetivos previstos.

Organizar los recursos necesarios para llevar a cabo la prestación de servicios del centro de información turística, adaptándose a las distintas situaciones que puedan plantearse o a las condiciones particulares del entorno local.

Atender y asesorar a visitantes y residentes en las demandas de información y en la formulación de quejas o reclamaciones, garantizando en todo momento la calidad de la información prestada.

**Otros datos:**

## FICHA TÉCNICA

Este manual pretende desarrollar, a través de sus capítulos, conceptos relacionados con el servicio de información turística, recursos materiales, recursos humanos y gestión administrativa.

A lo largo del manual se encontrará múltiple información sobre las principales páginas Web de los organismos, instituciones, entidades y empresas del sector turístico. De esta forma, se acercará al alumnado al uso de las nuevas tecnologías y se le mostrarán nuevas fuentes de información que le serán de gran utilidad en su futuro laboral.

Para una mejor comprensión de algunos términos turísticos, el manual cuenta con cuadros de texto, en los que queden explicados los mismos con algunos ejemplos y ejercicios.

También se incluyen esquemas de repaso a lo largo de los capítulos y al final, con el fin de sintetizar las ideas principales.

De igual forma, el manual incluye ejemplos de documentos, folletos, manuales de señalización turística, normativa, etc. actualizados y con diferentes diseños.

También aparecen múltiples fotografías que hacen del manual un recurso muy didáctico para el alumnado.

En todo momento se intenta incluir información que el alumno pueda poner en práctica en su vida diaria, sobre todo en el trabajo cotidiano en una oficina de turismo; así como, en la realización de viajes y visitas a otros destinos turísticos.

### **Contenido Formativo:**

#### **1. El servicio de información turística**

- 1.1. Introducción
- 1.2. Objetivos generales del servicio de información turística
- 1.3. La información y atención al visitante como servicio turístico y herramienta de marketing del destino
- 1.4. Legislación en materia de información turística en España y en la Unión Europea
- 1.5. Tipos de servicios o centros de información turística
- 1.6. Comunicaciones internas de un centro de información turística
- 1.7. Distribución externa de la información de un centro de información turística
- 1.8. Promoción de los servicios propios de un centro de información turística
- 1.9. Técnicas de difusión y marketing electrónico
- 1.10. Relaciones con otras empresas y entidades del sector turístico
- 1.11. Redes de centro y servicios de información turística
- 1.12. Resumen

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

- 2.1. Introducción
- 2.2. Tipos de instalaciones
- 2.3. Organización del espacio
- 2.4. Aspecto físico de los locales de información turística en función de su tipología y las nuevas técnicas de comunicación
- 2.5. Equipamiento de las instalaciones

## FICHA TÉCNICA

- 2.6. Informatización de centros y servicios de información turística
- 2.7. Centrales y sistemas automatizados de reservas
- 2.8. Ubicación y accesos a los locales
- 2.9. Señalización interna y externa
- 2.10. Ediciones y materiales de promoción e información en distintos soportes. Tipología, diseño y preparación
- 2.11. Resumen

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

- 3.1. Introducción
- 3.2. Perfiles y funciones del personal de un servicio de información turística
- 3.3. Resumen

### **4. Gestión administrativa**

- 4.1. Introducción
- 4.2. Tipos de documentos necesarios en un centro o servicio de información turística
- 4.3. Gestión del sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones
- 4.4. Control estadístico
- 4.5. Seguros de viajes, visados, divisas y documentación bancaria
- 4.6. Resumen