



# TEMARIO AGENCIAS DE VIAJE

## Las Agencias de Viaje

### - Definición

- Evolución histórica
- Justificación de sus funciones
- Ventajas a proveedores
- Ventajas a destinos turísticos
- Ventajas a clientes

### - Clasificación funcional y legal

- Clasificación funcional.
- Clasificación legal



### - Los servicios y productos de las agencias de viajes

- Las reservas hoteleras
- Billetes de avión
- Paquetes turísticos
- Alquiler de vehículos
- Seguros de viaje
- Billetes de autobús
- Establecimientos rurales
- Balnearios y cruceros
- Actividades

### - España como producto turístico. Un destino multiproducto

- Turismo de sol y playa
- Turismo cultural
- Turismo de naturaleza
- Turismo de congresos e incentivos
- Turismo deportivo
- Turismo cinegético
- Turismo de nieve
- Turismo de aventura
- Turismo de golf
- Turismo náutico
- Turismo rural
- Turismo de salud
- Actividades

### - Destinos turísticos internacionales

- Europa. El medio físico
- Europa septentrional
- Europa atlántica
- Europa central
- Europa oriental
- Europa mediterránea

### - Asia. El medio físico



# TEMARIO AGENCIAS DE VIAJE

- Asia sudoccidental
- Subcontinente indio e himalaya
- Sudeste asiático
- Asia oriental
  
- América del norte. El medio físico
- Iberoamérica. El medio físico
- Centroamérica
- El mundo andino
- Vértice sur
  
- **África. El relieve africano**
  - África mediterránea
  - África oriental
  - África meridional
  - África occidental
  
- **Oceanía. El medio físico**
  - Actividades
  
- **Productos turísticos nacionales e internacionales según medios de transporte**
  - Grandes rutas turísticas
  - Italia
  - Francia
  - Suiza, Tirol y Baviera
  - Noruega
  - Ciudades imperiales
  - Trenes turísticos
  - Norteamérica y Sudamérica
  - Europa
  - Asia
  - Oceanía
  - África
  - Creceros fluviales y marítimos
  - consideraciones generales sobre los cruceros
  - Destinos de cruceros
  - Actividades
  
- **Las fuentes de información en las agencias de viaje**
  - Fuentes manuales
  - Fuentes mecanizadas
  
- **Fuentes internas y externas**
  - Fuentes internas
  - Fuentes externas
  
- **Análisis de la información**
  - Actividades





# TEMARIO AGENCIAS DE VIAJE

## - Medios de transportes y construcción de tarifas

- Normativa reguladora
- Transporte aéreo
- Transporte terrestre
- Transporte marítimo

## - Aeropuertos. Puertos, Estaciones

- Aeropuertos
- Puertos
- Estaciones
  
- Tarifas: concepto, tipos y construcción de tarifas
- Tarifas aéreas
- Tarifas ferroviarias
- Impuestos y tasas
- Actividades



## - Legislación sobre viajeros en tránsito y aduanas

- Normativa comunitaria y estatal
- D.N.I.
- Pasaporte
- Visados
- Fichas de control de entrada/salida
- Certificados de vacunación

## - Divisas, cambios, cupos y trámites aduaneros

- Derechos del viajero
- Seguros de viajes. Prestaciones y normativa internacional
- Consulados y embajadas
- Actividades

## - Las reservas y su gestión

- Concepto. Tipos. Procedimientos.
- Concepto
- Tipos
- Procedimientos

## - Los medios de comunicación en la gestión de reservas

- Manejo de software específico
- Beroi informática
- Orbis
- Gds
- Actividades

## - Emisión de documentos acreditativos del derecho de uso de servicios turísticos y de viajes

- Tipos de documentos
- Transporte aéreo
- Transporte ferroviario



# **TEMARIO AGENCIAS DE VIAJE**

- Transporte marítimo
- Bonos
  
- **Normas de emisión/reemisión**
  - Aéreo
  - Normas de emisión de bonos
  - Circuito interno
  - Actividades
  
- **Planificación, organización. Operación y control de conjuntos complejos de servicios turísticos**
  - Viajes combinados. Definición y tipos
  - Definición
  - Tipos
  - Eventos, tipos
  - Turismo de reuniones
  - Turismo deportivo y cultural
  - Fases y procedimientos en la creación del producto turístico y prestación del servicio
  - Actividades
  
- **Atención al cliente. Venta de servicios. Negociación con proveedores**
  - Técnicas de comunicación aplicadas
  - Técnicas de protocolo e imagen personal
  - Técnicas de negociación con los proveedores
  - Tipos de clientes y su tratamiento
  - Técnicas y procesos de venta directa
  - La protección de consumidores y usuarios en España y en la Unión Europea
  - Actividades
  - Anexos
  - Bibliografía