

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA LOCAL	Duración	90
		Específica	
Código	UF0080		
Familia profesional	HOSTELERÍA Y TURISMO		
Área Profesional	Turismo		
Certificado de profesionalidad	Promoción turística local e información al visitante	Nivel	3
Módulo formativo	Información turística	Duración	180
Resto de unidades formativas que completan el módulo	Gestión de la información y documentación turística local	Duración	60
	Información y atención al visitante		30

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con la RP2 y RP 3, UC1074_3: GESTIONAR INFORMACIÓN TURÍSTICA

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar los tipos de centros y servicios de información turística explicando su función en el sector turístico.

CE1.1 Diferenciar los distintos tipos de centros y servicios de información turística, explicando sus características, funciones, relaciones y dependencias orgánicas.

CE1.2 Estimar las funciones de los centros de información turística en el mercado turístico actual y sus relaciones con los distintos agentes turísticos.

CE1.3 Describir los servicios o productos que pueden prestar o gestionar los centros de información turística.

CE1.4 Identificar las disposiciones legales que regulan el funcionamiento de los centros y oficinas de información turística, precisando sus implicaciones.

CE1.5 Describir los espacios, mobiliario, equipamientos, suministros necesarios para el funcionamiento del servicio de información turística.

CE1.6 Identificar y describir los canales o circuitos de comunicación o distribución de la información, tanto interna como externa.

CE1.7 Explicar las relaciones del centro o servicio con la Administración o entidades públicas o público-privadas que lo crean o gestionan.

CE1.8 Especificar los criterios que marcan prioridades en la realización del trabajo en el centro o departamento y la adaptación a la imagen corporativa de la entidad.

CE1.9 Describir los perfiles de los trabajadores necesarios para prestar los servicios que pueden prestar o gestionar los centros de información turística.

C2: Aplicar procedimientos de gestión de información, documentación y programas de actividades de modo que sirvan para alcanzar objetivos predeterminados.

CE2.1 Identificar y cumplimentar los documentos propios de un centro o servicio de información turística.

CE2.2 Reconocer y aplicar criterios de registro, archivo y actualización de información.

CE2.3 Elaborar ediciones turísticas sencillas sobre diferentes destinos, adaptadas a los segmentos de público más habituales.

CE2.4 Diseñar estrategias y procedimientos de difusión y transmisión de la información y de fidelización de consultas con Internet.

CE2.5 Identificar procedimientos de control de los programas de actuación previstos en los centros de información turística.

CE2.6 Recoger los datos necesarios para el seguimiento y control de sus actividades.

CE2.7 En diversas situaciones prácticas de gestión de información, analizar los datos obtenidos a partir de los diferentes registros, indicadores y métodos y presentar los informes correspondientes acerca de los resultados

Contenidos

1. El servicio de información turística

- o Objetivos generales del servicio de información turística.
- o La información y atención al visitante como servicio turístico y herramienta de marketing del destino:
 - Información previa al viaje: promoción del destino y atención a las necesidades del viajero
 - Atención e información durante la estancia:
- o Atención e información directa
- o Información gratuita e información de pago
- o Coordinación con otros agentes turísticos del destino
 - Visitas guiadas. Tipología

- Call centers
- Centrales de reserva: comercialización del destino y su oferta
- Puntos de auto información
- Productos y servicios turísticos de destino: información y venta
- Venta de ediciones turísticas y objetos de recuerdo
- Fidelización de clientes y servicios post venta
- Elaboración de estadísticas
- Sondeo y prospección de las nuevas demandas y hábitos viajeros
- Legislación en materia de información turística en España y en la Unión Europea.
- Tipos de Servicios o Centros de Información Turística.
- Comunicaciones internas de un Centro de Información Turística
- Distribución externa de la información de un Centro de Información Turística. Publicaciones turísticas. Internet. Puntos de auto-información. Medios de comunicación. Otras posibilidades ofrecidas por las tecnologías de la información
- Promoción de los servicios propios de un Centro de Información Turística.
- Técnicas de difusión y marketing electrónico
- Relaciones con otras empresas y entidades del sector turístico.
- Redes de centros y servicios de información turística.

2. Recursos materiales en servicios y centros de información turística

- Tipos de instalaciones: Centros permanentes. Centros y puntos de información estacionales
- 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...)
- Aspecto físico de los locales de información turística en función de su tipología y las nuevas técnicas de comunicación.
- Equipamiento de las instalaciones.
- Informatización de centros y servicios de información turística.
- Centrales y sistemas automatizados de reservas.
- Ubicación y accesos a los locales.
- Señalización interna y externa.
- Uniforme y equipamiento de los trabajadores
- Ediciones y materiales de promoción e información en distintos soportes.

3. Recursos humanos en centros de información turística

- Perfiles y funciones del personal de un Servicio de Información Turística:
 - Información presencial y telefónica
 - Informadores de calle
 - Guías
 - Administradores y gestores de la web

4. Gestión administrativa

- Tipos de documentos necesarios en un Centro o Servicio de Información Turística.
- Gestión de sugerencias, reclamaciones y quejas.
- Control estadístico.
- Seguros de viajes, visados, divisas y documentación bancaria.

Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

Criterios de acceso

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad: Promoción turística local e información al visitante.