



AGENTE DE VIAJES

LA FORMACIÓN COMO AGENTE DE VIAJES TIENE VARIAS VERTIENTES, Y TODAS ELLAS ESTÁN ENFOCADAS EN DAR AL ALUMNO LA MEJOR PREPARACIÓN PARA LA FASE DE PRÁCTICAS EN LAS DIFERENTES AGENCIAS DE VIAJES.

EL TEMARIO SERÁ APORTADO POR LA ESCUELA, Y NOS BASAREMOS EN ÉL PARA IR DESARROLLANDO LOS CONOCIMIENTOS, SOBRE ESTE INDICE:

<u>FUNDAMENTOS SOBRE TURISMO Y AAVV</u> 1. EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD VIAJERA • FASES EN EL DESARROLLO TURÍSTICO MASIVO • DIMENSIÓN CUANTITATIVA DEL SECTOR TURÍSTICO • PAÍSES EMISORES Y PAÍSES RECEPTIVOS DE TURISMO • EVOLUCIÓN TURÍSTICA ESPAÑOLA 2. CLASIFICACION DE AAVV Y TIPOS DE AGENCIAS 3. FUNCIONES DE LAS AGENCIAS DE VIAJES • ÁREAS Y DEPARTAMENTOS FUNCIONALES DE LAS AGENCIAS DE VIAJES 4. EVOLUCIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES EN ESPAÑA • PRINCIPALES AGENCIAS DE VIAJES ESPAÑOLAS • PRINCIPALES AGENCIAS DE VIAJES EXTRANJERAS QUE OPERAN EN ESPAÑA 5. PUESTOS DE TRABAJOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES 6. INFORMACIÓN EN LAS AGENCIAS DE VIAJES 7. TIPOS DE INFORMACIÓN Y SOPORTES <u>HISTORIA DEL ARTE</u> <u>ORIENTACIÓN LABORAL:</u> - REDACCIÓN DE CURRÍCULUMS - LA ENTREVISTA - ORIENTACIÓN LABORAL PERSONALIZADA - BÚSQUEDA ACTIVA - BOLSA DE EMPLEO	<u>GEOGRAFÍA (EN CADA TEMA)</u> - DEMANDA - TURISMO ESTACIONAL Y PAÍSES DE PROCEDENCIA - ACTIVOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS - CULTURA Y ARTE - MAPAS 8. GEOGRAFÍA DE EUROPA 9. GEOGRAFÍA DE ASIA 10. GEOGRAFÍA DE ÁFRICA 11. GEOGRAFÍA DE AMÉRICA DEL NORTE 10. GEOGRAFIA DE AMÉRICA CENTRAL Y SUR 11. GEOGRAFÍA DE OCEANÍA <u>ENTORNO EXTERNO DE LAS AGENCIAS</u> 1. ÁMBITOS TERRITORIALES EN EL ENTORNO 2. TIPOS DE RELACIONES CON EL ENTORNO EXTERNO. 3. REGULACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES 4. DISPOSICIONES DEL ESTADO CENTRAL ESPAÑOL 5. LEY GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS 1/2007 6. LEY DEL IVA (IMPUESTO SOBRE EL VALOR AÑADIDO) 7. LEY DE VIAJES COMBINADOS 8. DISPOSICIONES DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS 9. ASOCIACIONES NACIONALES, PROFESIONALES E INTERNACIONALES DE AGENCIAS DE VIAJES Y OTROS TIPOS DE AGRUPACIONES TURÍSTICAS 10. ACUERDOS Y LICENCIAS O CERTIFICACIONES
<u>GESTIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES</u> 12. CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE OFERTA, SERVICIO Y PRODUCTO 13. ELEMENTOS DE LOS SERVICIOS OFERTADOS EN LAS AAVV 14. LOS RECURSOS TURÍSTICOS 15. CLASIFICACIÓN GENERAL DE LOS PRODUCTOS TURÍSTICOS 16. EL PROCESO DE GESTIÓN DE LA OFERTA 17. DIAGNÓSTICO SOBRE LA OFERTA 18. POLÍTICA DE COMPRAS, COMPETENCIA Y PRECIOS 19. PRECIO DE LAS PRESTACIONES PROFESIONALES 20. PRECIOS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS SUELTOS 21. PRECIO DE LOS VIAJES O PRODUCTOS TURÍSTICOS 22. PRECIOS DE OTROS PRODUCTOS RELACIONADOS 23. ESTRATEGIAS DE PRECIO Y DE DESCUENTOS 24. CRITERIOS PARA ESTABLECER LOS PRECIOS EN LAS AAVV 25. PLAN DE ACCIÓN SOBRE LA OFERTA 26. GESTIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS TRCOS 27. PROCESO DE VENTA 28. FUENTES DE INFORMACIÓN/NORMAS BÁSICAS EN OFERTAS Y FOLLETOS 29. HOJA DE RESERVA / CONFIRMACIONES 30. MODIFICACIONES Y ANULACIONES 31. TIPOS DE ALOJAMIENTO 32. FAX Y EMAIL DE RESERVAS	<u>PAQUETES TURÍSTICOS Y TRANSPORTES</u> 33. TRANSPORTE AÉREO 34. TRANSPORTE ACUÁTICO 35. TRANSPORTE FERROVIARIO 36. TRANSPORTE EN CARRETERA 37. ALQUILER DE COCHE 38. EJERCICIOS PRÁCTICOS 39. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS 40. PAQUETE TURÍSTICO 41. ORGANIZACIÓN DE VIAJE 42. PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE 43. VIAJES PROFESIONALES 44. EJERCICIOS PRÁCTICOS 45. REPASO DE TODAS LAS UNIDADES MEDIANTE EJERCICIOS PRÁCTICOS. 46. PROYECTO - EXPOSICIÓN ORAL DE TODO LO APRENDIDO amadeus España Your technology partner AEMATUR FORMACIÓN AERONÁUTICA, TURÍSTICA Y SANITARIA



Curso sobre el sistema de reservas Amadeus. Con un enfoque práctico, familiariza al alumno con las funciones básicas de reservas aéreas en un entorno real de trabajo.

Ficha del curso de Reservas Aéreas:

1 Introducción al sistema y perfil de agencia

- 1.1 Acceso al sistema
- 1.2 Páginas de ayuda
- 1.3 Codificación

2 Disponibilidad

- 2.1 Programación de vuelos
- 2.2 Disponibilidad de vuelos
- 2.3 Tipos de acceso

3 Elementos obligatorios de la reserva

- 3.1 Nombres de los pasajeros
- 3.2 Reserva de plazas en uno o más vuelos
- 3.3 Contactos (teléfonos y direcciones de correo electrónico)
- 3.4 Situación del billete (emitido y tiempo límite)
- 3.5 Interpretar y variar los códigos de estado
- 3.6 Recuperación de reservas
- 3.7 Modificación de reservas

4 Elementos opcionales de la reserva

- 4.1 Introducir elementos internos (notas)
- 4.2 Introducir elementos confidenciales (notas privadas)
- 4.3 Enviar información a una compañía aérea
- 4.4 Solicitar servicios especiales a una compañía aérea
- 4.5 Utilizar el sistema como agenda para recordar asuntos
- 4.6 Recuperación de reservas
- 4.7 Modificación de reservas
- 4.8 Histórico de reservas

5 Pasajeros Frecuente y PNR obsoletos

6 El sistema de Colas

Objetivo del curso: que el alumno sea capaz de realizar de forma autónoma la gestión básica de una reserva aérea. En este sentido el alumno aprenderá a:

- Conectarse y desconectarse del sistema con su clave de agencia.
- Buscar los códigos de ciudades y compañías aéreas.
- Realizar consultas de vuelos, horarios y disponibilidad.
- Crear una reserva con los elementos mínimos.
- Usar los elementos opcionales de una reserva, y su funcionalidad.
- Proceder a la cancelación de una reserva y asociar los elementos de la misma.
- Proceder a la recuperación de una reserva.

Cada clase se va activando automáticamente en la medida en que el alumno progresa realizando correctamente los ejercicios de la clase anterior. La última clase plantea un **Ejercicio Global** sobre el curso en el que el alumno tiene un máximo de tres oportunidades para contestar correctamente una pregunta.

De esta forma, el proceso lógico de aprendizaje viene garantizado tanto por el contenido como por los elementos de control y retroalimentación que incorpora el sistema para asegurar su progreso.

Este curso está dirigido a todas aquellas personas que deseen iniciarse o actualizarse en la operativa del sistema de reservas Amadeus con las últimas funcionalidades.

El plazo máximo para la realización de este curso (que se estima en una media de **60 horas** totales de estudio y práctica) es de **tres meses**.

Estructurado en **seis clases lectivas**, y un ejercicio global final. En cada clase se incorporan nuevas funcionalidades del sistema.

Las clases combinan **guía tutelada** con ejercicios prácticos que permiten al alumno desarrollar la aplicación. Todo ello en un entorno que simula el trabajo real, lo que contribuye a una mayor efectividad del proceso de aprendizaje.

El curso ofrece en la página web todo lo necesario para el correcto seguimiento del mismo, así como los correspondientes ejercicios prácticos.

TITULACIÓN:

El alumno recibirá, siempre que el curso sea superado con éxito, un **Certificado homologado por Amadeus España que acreditará su operatividad en Reservas Aéreas**.

Para finalizar satisfactoriamente el curso **deberá superar el Ejercicio Global con un mínimo del 70% de las respuestas correctas** en un máximo de dos intentos de realización por pregunta.

ATENCIÓN: el simulador del sistema Amadeus, para cursos Transaccionales, es compatible únicamente con el navegador Internet Explorer v5.5 o superior, no recomendado el uso de versiones Beta (en desarrollo). Estamos trabajando en la adaptación del mismo para su compatibilidad futura con otros navegadores.

PAQUETE DE IDIOMAS:

EXCLUSIVO PAQUETE IDIOMÁTICO DE AGENTE DE VIAJES AEMATUR, EN MODO TUTORIAL. COMPUESTO POR FRASEOLOGÍA Y VOCABULARIO HABITUAL EN AGENCIAS ASÍ COMO GUÍA DE ACTUACIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS EN 2 DIFERENTES IDIOMAS:

- INGLÉS TURÍSTICO PARA AGENCIAS
- FRANCÉS TURÍSTICO PARA AGENCIAS