

LU:DUSTIC
FORMACIÓN
www.ludustic.es

CATÁLOGO TURISMO

N.01
CURSO 17/18

- Quiénes somos
- Metodología
- Agente de Viajes
- Recepcionista de hotel
- Temarios

3
5
6
8
10



Entidades colaboradoras:



Quiero formarme, ¿Por qué elegir LUDUSTIC?

LUDUSTIC es una empresa joven y dinámica de reciente creación que aspira a marcar un punto y aparte en el sector de la enseñanza y difusión de las Tecnologías de la información y de la Comunicación (TIC).

Muchos factores dependen de la elección final a la hora de contratar un curso: Precio, horario, modelo formativo...etc. No se trata de una decisión sencilla pero para ayudarte, **LUDUSTIC**, te propone algunas claves que te ayudarán a valorar mejor nuestra oferta.

PROFESORADO ESPECIALIZADO

Aunque nuestro corto periodo de vida podría resultar un 'handicap', no somos precisamente nuevos en esto de la enseñanza. Nuestro personal, tanto docente como no docente, posee una **amplia experiencia en el sector educativo** ya que todos provienen del mundo de la Formación.

Nuestros **profesores y tutores** poseen las **certificaciones** necesarias para impartir los cursos con todas las garantías.

EL ALUMNO COMO EJE

Si algo tenemos claro es que lo principal son nuestros alumnos. Queremos ofrecer una **formación innovadora, diferente y única**, y queremos hacer a nuestros usuarios partícipes de

ella. Nuestra finalidad es la plena satisfacción de nuestro alumnado por eso ofrecemos gran variedad de modelos formativos que se adapten lo mejor posible a las exigencias que se nos planteen.

AMPLIA OFERTA DE CURSOS

Nuestro catálogo no se limita sólo a cursos relacionados con las TIC, como pueden ser las certificaciones de CISCO, SAP o Microsoft. También disponemos de cursos CAD (Diseño asistido por ordenador) como Diseño Gráfico, Web o 3D; cursos orientados al mercado laboral como Turismo o Administración y Gestión de empresas; y por último, cursos de preparación de oposiciones.

En definitiva, ponemos a tu disposición todos nuestros recursos y talento para tu mayor satisfacción. ●

'...aspira a marcar un punto y aparte en el sector de la enseñanza y difusión de las TIC.'





Metodología

En **LUDUS^{TIC}** buscamos las mejores **soluciones docentes** para nuestros usuarios, ya sean empresas o particulares, con el fin de ofrecer una **experiencia formativa individual y única**. Es por ello que no nos limitamos a un sólo tipo de formación, por el contrario, ofrecemos gran variedad de modelos formativos que satisfagan las necesidades de nuestros alumnos.

Formación presencial

El alumno acudirá a la academia en el horario dispuesto y presenciará las clases. Dispondrá, obviamente, de un equipo preparado con el que podrá seguir el curso y realizar las prácticas. Tendrá al profesor a su disposición durante el tiempo que dure la clase y podrá consultar las dudas fuera de horario a través de la plataforma. Es el tipo de formación más clásica.

Formación on-line

Las clases se impartirán a través de internet dentro del horario establecido. El alumno se conectará a la clase a través de nuestra plataforma pudiendo hacerlo cómodamente desde su domicilio o, si así lo desea, desde un ordenador de la academia. En todo momento el alumno tiene al profesor a su disposición durante la clase para consultarle las posibles dudas que le vayan surgiendo. La mayor ventaja de esta modalidad formativa es que las clases siempre quedarán grabadas, de tal manera, que si en algún momento, el alumno, por cualquier razón, no puede acceder en directo, o simplemente quiere repasarlas, podrá ver las clases en diferido. El alumno también podrá consultar sus dudas al profesor fuera de horas de clase a través de la plataforma.

Formación Libre

El alumno dispondrá de acceso a la plataforma de la escuela y, durante un tiempo convenido, a las grabaciones de las clases del curso contratado, podrá visualizar las mismas en el horario que prefiera y dispondrá también de un tutor que le responderá a sus dudas a través de la plataforma.

En **LUDUS^{TIC}** somos conscientes de que cada curso requiere de unas horas determinadas para impartirlo. Es por ello que **no estructuramos nuestros cursos de manera unitaria** con un mismo número de horas y organización. No puede ser igual un curso de SAP FI que uno de CCNA Routing & Switching. La duración y organización de cada curso dependerá del criterio de nuestro experto profesorado. De esta manera, evitamos hacer cursos excesivamente largos en los que sobran horas para impartir el temario lo que causa el hartazgo del alumno o cursos con un número de horas escasas donde se imparte el temario de manera demasiado rápida quemando al alumno.

IMPORTANTE: Tanto el número de horas del curso, su estructura, las modalidades formativas y el precio del mismo serán expuestos al alumno por un asesor autorizado **LUDUS^{TIC}** en la entrevista previa a la contratación del curso.

Agente de viajes - Amadeus



Objetivos del curso

✓ Nuestro curso de Agente de Viajes te ofrece los conocimientos y habilidades prácticas necesarias para desenvolverte como agente de viajes y la oportunidad de aprender todas las claves de la gestión, comercialización y venta de servicios turísticos en cualquier tipo de agencia, sacando el máximo partido a las oportunidades que ofrecen los medios tecnológicos de hoy en día.

Requisitos Previos

✓ Para la realización del curso es conveniente poseer conocimientos básicos de informática e internet a nivel usuario.

Duración

✓ La duración del curso es de **100 horas**.

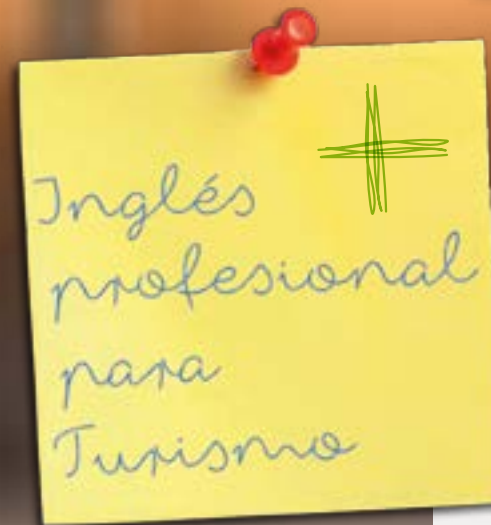
Titulación y Certificación

A la finalización del curso con aprovechamiento, el alumno recibirá el correspondiente diploma acreditativo de la formación realizada.

Asimismo, los alumnos habrán adquirido los conocimientos necesarios para afrontar la certificación oficial **Amadeus**.



Recepcionista de hotel



Objetivos del curso

✓ A lo largo del curso nuestros alumnos adquirirán los conocimientos necesarios para desarrollar una exitosa carrera en el campo del Turismo y más concretamente como recepcionista de hotel: aprenderán el proceso de gestión de una reserva, tipos de turismo que podemos encontrar y formas de comunicarse con el cliente; entenderán el departamento de recepción como responsable de causar una buena impresión al cliente y obtener a cambio su fidelización; y conocerán la planificación empresarial que se inicia en la descripción de los objetivos empresariales, los cuales son elegidos en función de estrategias y políticas, plasmadas en planes y procedimientos.

Requisitos Previos

✓ Para la realización del curso es conveniente poseer conocimientos básicos de informática e internet a nivel usuario.

Duración

✓ La duración del curso es de **100 horas**.

Titulación

A la finalización del curso con aprovechamiento, el alumno recibirá el correspondiente diploma acreditativo de la formación realizada.



En

LU:DUSTIC
FORMACIÓN
www.ludustic.es

tatende
remos
siem
pre
una



In
fór
mate

www.ludustic.es

Temarios

Recepcionista de Hotel

Capítulo 01	INTRODUCCIÓN AL TURISMO
	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción. · Conceptualización del turismo. · Origen y evolución histórica del turismo. · La evolución del turismo en España. · Tipos de turismo. · Efectos del turismo. · El producto turístico.
Capítulo 02	LA INDUSTRIA HOTELERA
	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción. · Características de la industria hotelera. · Modalidades hoteleras. · La organización hotelera. · El organigrama hotelero. · Tipos de alojamiento y estancias. · Vocabulario turístico-hotelero.
Capítulo 03	LOS DEPARTAMENTOS DEL HOTEL
	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción. · Departamento de recepción y reservas. · Departamento comercial. · Departamento de recursos humanos. · Departamento de animación turística. · Departamento de pisos. · Departamento de seguridad. · Departamento de cocina. · Departamento de lavandería. · Departamento de mantenimiento. · Departamento de administración y contabilidad.
Capítulo 04	ASPECTOS BÁSICOS DE RECEPCIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción. · El departamento de recepción. · Elementos del departamento de recepción. · Funciones generales del departamento de recepción. · El personal de recepción. · Perfil profesional del recepcionista. · Relaciones interdepartamentales. · Plantilla del departamento de recepción.

Continúa...

Recepcionista de hotel (Parte 02)

Capítulo 05	SUBDEPARTAMENTO DE MOSTRADOR
	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción. · Proceso de llegada del cliente. · El rack de recepción y el slip. · La tarjeta de registro. · El parte de entrada. · El libro de recepción. · Cuaderno de novedades y parte de averías. · El ticket de equipaje. · Cambios de habitación y camas supletorias. · Hoja de reclamaciones e incremento de la estancia. · Concepto de check in y check out.
Capítulo 06	SUBDEPARTAMENTO DE RESERVAS
	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción. · La reserva hotelera. · Organización del personal de reservas. · Objetivos y funciones generales. · Factores para la realización de una reserva. · Diagrama de una reserva. · Tipos de reservas y su recepción. · Precios, porcentajes y tarifas. · Recepción y registro de cancelación de reservas. · Listado de llegadas previstas. · La hoja de reservas y el cárdex. · Las previsiones.
Capítulo 07	SUBDEPARTAMENTO DE MANO CORRIENTE Y CAJA
	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción. · La mano corriente del hotel. · Distribución del trabajo de mano corriente. · La organización de mano corriente. · Concepto de facturación y factura. · Facturación: contado y crédito. · Apertura y cierre de facturas. · Subdepartamento de caja. · Horarios del departamento de caja. · Cobro de facturas en caja. · Documentos del departamento de caja.

Continúa...

Recepcionista de hotel (Parte 03)

Capítulo 08	SUBDEPARTAMENTO DE TELÉFONOS Y CONSERJERÍA
	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción. · Subdepartamento de teléfonos. · Procedimientos de la atención telefónica. · Sistemas de control y facturación de las llamadas telefónicas. · Fundamentos para la atención telefónica excelente. · Subdepartamento de conserjería. · Funciones de conserjería. · Equipajes, control de llaves y tarjetas. · Correspondencia, avisos y encargos de clientes.
Capítulo 09	PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y SEGURIDAD
	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción. · Conceptos básicos de prevención. · Riesgos en la profesión de recepcionista. · Caídas a distinto nivel. · Riesgos por el uso de pantallas de visualización (pvd). · La carga postural. · Riesgos relacionados con las condiciones ambientales. · Seguridad contra incendios. · Estrés laboral. · Acoso laboral. · Violencia en el trabajo.
Capítulo 10	GESTIÓN DE RESERVAS
	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción. · Tratamiento y análisis del estado de reservas. · Gestión de una reserva. · Recepción Check-In. · Estancia. · Facturación Check-Out. · Procedimiento de recepción. · Documentación del departamento de reservas. · Programas actuales en la gestión de reservas. · Previsiones: El overbooking.

Continúa...

Recepcionista de hotel (Parte 04)

Capítulo 11	DISEÑO Y EJECUCIÓN DE ACCIONES COMERCIALES EN ALOJAMIENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> · Marco general del turismo. · El mercado turístico. · Análisis de mercado. · El plan de marketing.
Capítulo 12	COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO
	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción. · La comunicación hostelera y turística. · Comunicación no verbal. · La comunicación telefónica. · La atención al cliente. · Quejas y reclamaciones. · Clientes y situaciones difíciles. · Métodos para evaluar la atención al cliente.
Capítulo 13	ORGANIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN EN ALOJAMIENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> · El departamento de recepción: Objetivos, funciones y tareas propias. · Planteamiento de estructuras físicas, organizativa y funcional. · Descripción de las relaciones de la recepción con otros departamentos del hotel. · Gestión de la información en el departamento de recepción. · Descripción de operaciones y procesos durante la estancia de clientes.
Capítulo 14	GESTIÓN DE PROTOCOLO
	<ul style="list-style-type: none"> · Concepto. · El protocolo institucional tradicional. · Aplicación de las técnicas del protocolo. · El protocolo aplicado a la restauración. · Recepcionista de hoteles.

Continúa...

Recepcionista de hotel (Parte 05)

Capítulo 15	FUNCIÓN DEL MANDO INTERMEDIO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción. · Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de riesgos. · La evaluación de riesgos. · Los agentes de la prevención en la empresa. · El empresario · Derechos de los trabajadores. · El delegado de prevención. · Los trabajadores designados. · El perfil del técnico de prevención. · Tipos de servicios de prevención.
Capítulo 16	PROCESO DE GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS DEL ÁREA DE ALOJAMIENTO
	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción. · Planificación en las empresas y entidades de alojamiento. · Gestión y control presupuestarios en las áreas de alojamiento. · Estructura financiera de las empresas y áreas de alojamiento. · Evaluación de costes, productividad y análisis económico para áreas de alojamiento. · La organización en los establecimientos de alojamiento. · La función de integración de personal en los departamentos de pisos y recepción. · La dirección de personal en el área de alojamiento.
Capítulo 17	PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOSTELERÍA Y TURISMO
	<ul style="list-style-type: none"> · La cultura de la calidad en las empresas y/o entidades de hostelería y turismo. · Aspectos importantes de la calidad La medición de la calidad de servicio en las empresas de hostelería y turismo. · Sistemas de calidad y control de la calidad. · Calidad y formación.

Agente de Viajes

Capítulo 01	INTRODUCCIÓN AL TURISMO: CONCEPTO, TIPOS Y LEGISLACIÓN GENERAL
	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción. · El concepto de turismo. · Análisis de la composición del producto turístico en España. · Principales destinos turísticos españoles y sus características. · Destinos turísticos internacionales. · Legislación General del Sector Turístico.
Capítulo 02	EL MERCADO TURÍSTICO Y LA DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA
	<ul style="list-style-type: none"> · Producto y características del producto. · La oferta y la demanda del turismo en España. · La distribución turística. · Las centrales de reservas. · Los sistemas globales de distribución. · Análisis de la distribución turística en el mercado nacional e internacional. · Las motivaciones turísticas. · La distribución del turismo en Internet.
Capítulo 03	LAS AGENCIAS DE VIAJES
	<ul style="list-style-type: none"> · Concepto y funciones. · Tipos de Agencias de Viajes (AAVV). · Evolución de las agencias de viajes en España.
Capítulo 04	ORGANIZACIÓN INTERNA DE LAS AGENCIAS DE VIAJES
	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción a la organización. · La organización interna de una empresa. · El organigrama de una agencia de viajes. · La organización departamental de una agencia de viajes. · Los niveles de responsabilidad y gestión.

Continúa...

Agente de Viajes (Parte 02)

Capítulo 05	MARCO NORMATIVO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES
	<ul style="list-style-type: none"> · Legislación sectorial: Agencias de Viajes. · Las agencias de viajes: Servicios Turísticos de Intermediación. · Los contratos turísticos. · Régimen jurídico del empresario turístico. · Los usuarios del servicio turístico o Turistas. · Derechos de los consumidores en los viajes combinados. · La sanción administrativa turística.
Capítulo 06	LA INTERMEDIACIÓN EN LA RESERVA Y VENTA DE ALOJAMIENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> · El mundo de la hostelería. · Modalidades de alojamientos. · Relaciones entre Agencias de Viajes y empresas de alojamiento. · Fuentes informativas de la venta de alojamiento. · Las reservas directas e indirectas. · Las tarifas y sus condiciones de aplicación. · Las cadenas hoteleras y las centrales de reserva. · Algunos problemas en relación con los hoteles.
Capítulo 07	LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DE TRANSPORTE POR CARRETERA
	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción. · Transporte regular por carretera. · Transporte discrecional. · Alquiler de automóviles..
Capítulo 08	INFORMES
	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción. · Principales organismos y convenios que regulan el tráfico aéreo. · Tarifas aéreas. · Relaciones entre compañías aéreas regulares y Agencias de Viajes. · Documentos de tráfico aéreo. · Transporte aéreo especial.

Continúa...

Agente de Viajes (Parte 03)

Capítulo 09	LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DE TRANSPORTE FERROVIARIO
	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción. · Oferta ferroviaria nacional. · Oferta ferroviaria europea. · Guías y horarios. · Tarifas ferroviarias. · Relaciones entre RENFE y las Agencias de Viajes. · El billete de tren.
Capítulo 10	LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DE TRANSPORTE ACUÁTICO
	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción. · Servicios acuáticos de las Agencias de Viajes Españolas. · Guías y horarios. · Tarifas marítimas nacionales. · Comercialización y venta de los servicios acuáticos. · Los billetes de pasaje de línea regular.
Capítulo 11	LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS COMPLEMENTARIOS Y VIAJES PROFESIONALES
	<ul style="list-style-type: none"> · Seguro de viajes o turístico · Guías y animadores turísticos · Otras actividades · Los viajes profesionales
Capítulo 12	TÉCNICAS DE VENTA Y MARKETING EN LAS AGENCIAS DE VIAJES
	<ul style="list-style-type: none"> · Definición. · Utilidades del marketing para la Agencia de Viajes. · Proceso de marketing y marketing management. · Mercadotecnia y actividad turística. · Planeación estratégica de Agencias de Viajes. · El Plan de Marketing: Definición y ventajas. · Características del plan de marketing. · El Plan de promoción de ventas en las Agencias de Viajes.

Continúa...

Agente de Viajes (Parte 04)

Capítulo 13	CALIDAD EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS AGENCIAS DE VIAJES
	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción. La calidad del Servicio y Atención al Cliente. · El Cliente.

Agente de Viajes: Amadeus

Capítulo 01	ACCESO AL SISTEMA
	<ul style="list-style-type: none"> · Sistema de seguridad. · Modos de trabajo. · Procedimiento de acceso al sistema.
Capítulo 02	CODIFICACIÓN Y DECODIFICACIÓN
	<ul style="list-style-type: none"> · Codificación y decodificación. · Tipos de códigos. · Localidades y sub-localidades. · Preferencias del sign.
Capítulo 03	FUNCIONES DE CONVERSIÓN Y CÁLCULO
	<ul style="list-style-type: none"> · Conversión y cálculo.
Capítulo 04	HELP/ PÁGINAS DE AYUDA
	<ul style="list-style-type: none"> · Páginas de ayuda.
Capítulo 05	AIS: AMADEUS INFORMATION SYSTEM
	<ul style="list-style-type: none"> · Sistema de información de Amadeus. · Estructura de las páginas. · Páginas actualizadas. · Cambio de idioma.
Capítulo 06	AMADEUS AIR
	<ul style="list-style-type: none"> · Aéreos. · Orden de aparición de los despliegues. · Tipos de despliegues. · Información de vuelo.
Capítulo 07	PASSANGER NAME RECORD -PNR-
	<ul style="list-style-type: none"> · Record del pasajero · Descripción de los elementos · Record locator de las aerolíneas

Continúa...

Agente de Viajes: Amadeus (Parte 02)

Capítulo 08	ITINERARIO
	<ul style="list-style-type: none"> · Itinerario del viaje.
Capítulo 09	AMADEUS FARE QUOTES
	<ul style="list-style-type: none"> · Hoteles. · Información general. · Páginas de información. · Códigos. · Despliegue de disponibilidad y tarifas. · Disponibilidad y tarifas de múltiples hoteles. · Niveles de acceso. · Disponibilidad y tarifa de un hotel concreto. · Despliegues auxiliares. · Venta de hoteles. · Venta a partir de un despliegue de disponibilidad y tarifas. · Relación de hoteles.
Capítulo 10	QUEUES/COLAS
	<ul style="list-style-type: none"> · Queues/Colas. · Transacciones de queues. · Despliegues de status de las áreas de trabajo.
Capítulo 11	AMADEUS HOTELES
Capítulo 12	AMADEUS CARS
	<ul style="list-style-type: none"> · Vehículos. · Despliegues de disponibilidad y tarifas. · Reglas de las tarifas de vehículos. · Condiciones para entidades en Complete Access. · Plus Car Rate Features.
Capítulo 13	TIMATIC
	<ul style="list-style-type: none"> · Fare quote. · Despliegue de tarifas. · Despliegue shopper.

Inglés Profesional para turismo

Unidad 01	GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN EN INGLÉS DE SERVICIOS TURÍSTICOS
	<ul style="list-style-type: none"> · Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros. · Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos. · Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico. · Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos. · Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero. · Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.
Unidad 02	PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN INGLÉS
	<ul style="list-style-type: none"> · Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística. · Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes. · Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio. · Elaboración de listados de recursos naturales de la zona, de actividades deportivas y/o recreativas e itinerarios, especificando localización, distancia, fechas, medios de transporte o formas de acceso, tiempo a emplear y horarios de apertura y cierre. · Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan. · Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados. · Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico..

Continúa...

Inglés Profesional para turismo

(Parte 02)

Unidad 03	ATENCIÓN AL CLIENTE DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN INGLÉS
	<ul style="list-style-type: none">· Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.· Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.· Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita.· Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.· Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.· Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas.

 www.ludustic.es

 formacion@ludustic.es

 604 023 826

LU:DUSTIC
FORMACIÓN
www.ludustic.es

