

Monitor turístico

Descripción Breve

Si quiere dedicarse laboralmente al ámbito del turismo y desea conocer las técnicas oportunas para realizar la función del monitor turístico este es su momento, con el Curso de Monitor Turístico podrá adquirir los conocimientos necesarios para realizar esta labor de la mejor manera posible. Actualmente, el sector turístico y de servicios es una de las grandes bazas de nuestra economía. Esto implica que cada vez más, se exija una mayor cualificación y especialización de los profesionales que trabajan en este sector. La animación turística juega una baza muy importante como reclamo para las distintas entidades y empresas del sector turístico. Por ello realizando este Curso de Monitor Turístico conocerá los factores más importantes de la animación turística aprendiendo también inglés profesional para este sector y a realizar una atención adecuada al cliente.

Temario

MÓDULO 1. ANIMADOR TURÍSTICO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL TURISMO

1. El turismo
2. Concepto de turismo y definiciones relacionadas
3. Productos turísticos
4. El alojamiento

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CONCEPTO DE ANIMACIÓN TURÍSTICA

1. Animación
2. Tipos de animación y ámbitos de aplicación
3. Animación turística

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DEPARTAMENTO DE ANIMACIÓN TURÍSTICA Y EL ANIMADOR TURÍSTICO

1. Departamento de animación turística
2. El animador turístico y sus funciones
3. Características del animador turístico
4. Habilidades psicológicas del animador turístico

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROGRAMACIÓN Y DISEÑO DE PROYECTOS DE ANIMACIÓN TURÍSTICA

1. Elaboración del análisis prospectivo
2. Diseño de proyectos de animación turística
3. Métodos de seguimiento y evaluación
4. Técnicas de promoción y comunicación

UNIDAD DIDÁCTICA 5. DINÁMICAS DE GRUPOS PARA ANIMACIÓN TURÍSTICA

1. El grupo
2. La cohesión en el grupo
3. Principios de funcionamiento del grupo
4. Liderazgo en el grupo
5. La motivación en los grupos
6. La comunicación en los grupos
7. Los roles en las dinámicas de grupo
8. Técnicas de dinámica de grupo

UNIDAD DIDÁCTICA 6. JUEGOS EN LA PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES FÍSICO-RECREATIVAS EN ANIMACIÓN TURÍSTICA

1. El juego como soporte en animación turística
2. Juegos y actividades físico-deportivas para la animación turística
3. Expresiones a través del juego
4. Clasificación de los juegos

UNIDAD DIDÁCTICA 7. ORGANIZACIÓN DE VELADAS Y ESPECTÁCULOS PARA ANIMACIÓN TURÍSTICA

1. Metodología en la dirección de veladas y espectáculos en animación turística
2. Elaboración de guiones o scripts
3. Métodos de control de tiempos
4. Funciones del animador turístico como showman
5. Trabajo en equipo
6. Supervisión y desarrollo de veladas y espectáculos

UNIDAD DIDÁCTICA 8. TÉCNICAS PARA EL ANIMADOR TURÍSTICO DE ESCENOGRAFÍA Y DECORACIÓN DE ESPACIOS

1. Clasificación y características
2. La puesta en escena
3. Etapas para la realización y producción de un montaje
4. Técnicas de iluminación
5. Técnicas de ambientación
6. Rotulación y grafismo

UNIDAD DIDÁCTICA 9. TÉCNICAS DE MAQUILLAJE Y VESTUARIO PARA EL ANIMADOR TURÍSTICO

1. Maquillaje de caracterización y fantasía para animación turística
2. El disfraz y el vestuario en los espectáculos

MÓDULO 2. INGLÉS PROFESIONAL PARA TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN Y COMERCIALIZACIÓN EN INGLÉS DE SERVICIOS TURÍSTICOS.

1. Presentación de servicios turísticos: características de productos o servicios, medidas, cantidades, servicios añadidos, condiciones de pago y servicios postventa, entre otros.
2. Gestión de reservas de destinos o servicios turísticos.
3. Emisión de billetes, bonos y otros documentos propios de la comercialización de un servicio turístico.
4. Negociación con proveedores y profesionales del sector de la prestación de servicios turísticos.
5. Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios del establecimiento hotelero.
6. Cumplimentación de documentos propios de la gestión y comercialización de un establecimiento hotelero.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PRESTACIÓN DE INFORMACIÓN TURÍSTICA EN INGLÉS.

1. Solicitud de cesión o intercambio de información entre centros o redes de centros de información turística.
2. Gestión de la información sobre proveedores de servicios, precios y tarifas y prestación de la misma a clientes.
3. Prestación de información de carácter general al cliente sobre destinos, rutas, condiciones meteorológicas, entorno y posibilidades de ocio.
4. 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.

5. Información sobre la legislación ambiental que afecta al entorno y a las actividades de ocio que en su marco se realizan.
6. Sensibilización del cliente en la conservación de los recursos ambientales utilizados.
7. Recogida de información del cliente sobre su satisfacción con los servicios del alojamiento turístico.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN AL CLIENTE DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN INGLÉS.

1. Terminología específica en las relaciones turísticas con clientes.
2. Usos y estructuras habituales en la atención turística al cliente o consumidor: saludos, presentaciones y fórmulas de cortesía habituales.
3. Diferenciación de estilos, formal e informal, en la comunicación turística oral y escrita.
4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes o consumidores: situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
5. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
6. Comunicación y atención, en caso de accidente, con las personas afectadas.

MÓDULO 3. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA COMUNICACIÓN APLICADA A LA HOSTELERÍA Y TURISMO

1. La comunicación óptima en la atención al cliente.
2. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales
3. Resolución de problemas de comunicación
4. Análisis de características de la comunicación telefónica y telemática

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA Y TURISMO

1. Clasificación de clientes
2. La atención personalizada
3. El tratamiento de situaciones difíciles.
4. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión
5. Europea.