



**INESEM**  
Instituto Europeo de  
Estudios Empresariales

## ***Curso Superior de Agente de Viajes + Savia Amadeus Vista***

+ Información Gratis

Titulación Oficial avalada por la Administración Pública

# Curso Superior de Agente de Viajes + Savia Amadeus Vista

**Duración:** 300 horas

**Precio:** 0 € \*

**Modalidad:** A distancia

\* 100 % bonificable para trabajadores.

## Descripción

Formación superior para gestionar agencias de viajes, incluyendo técnicas de venta de paquetes vacacionales hasta la utilización del software Savia Amadeus para la reserva de billetes y la calidad prestada en los servicios, a nivel profesional.



## ***A quién va dirigido***

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

## ***Objetivos***

El objetivo general del curso es el conocimiento en profundidad de las tareas y funciones que ejerce un Profesional de las Agencias de Viajes.

- Estudiar los diferentes tipos de agencias de viajes que hay en el mercado de la oferta turística global.
- Analizar y explicar la estructura organizativa y funcional de una agencia de viajes.
- Conocer los diferentes métodos de reserva de medios de transporte.
- Conocer los diferentes métodos de reserva de los servicios de alojamiento.
- Analizar las diferentes técnicas de venta y la calidad en el servicio.

## ***Para que te prepara***

Formar en todas las funciones que un profesional de las Agencias de Viajes ejerce, desde la planificación y producción de viajes al asesoramiento y venta de servicios turísticos, pasando por la tramitación y reserva de vuelos, paquetes turísticos, hoteles, reserva de coches, billetes de avión, barco, tren, etc., Todo ello manejando a nivel profesional el principal software de distribución mundial de reservas de viajes: Savia Amadeus.

## ***Salidas laborales***

Agencias de viajes, Centrales de reservas, Empresas

## Titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales, Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo y Fondo Social Europeo).



## Forma de subvención

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

## Metodología

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios.

Los materiales son de tipo monográfico, de sencilla lectura y de carácter eminentemente práctico. La metodología a seguir se basa en ir leyendo el manual teórico así como ir visionando las distintas lecciones que presenta el CDROM Multimedia, a la vez que se responden las distintas cuestiones y ejercicios que se incluyen dentro del cuaderno de evaluación.

Para su evaluación, el alumno/a deberá hacernos llegar en el sobre de franqueo en destino, dicho cuaderno de evaluación. La titulación será remitida al alumno/a por correo, una vez se haya comprobado el nivel de satisfacción previsto (60% de total de las respuestas).

## Materiales didácticos

- Manual teórico 'Técnico Superior en Gestión de Agencias de Viajes - vol. 1'
- Manual teórico 'Técnico Superior en Gestión de Agencias de Viajes - vol. 2'
- Cuaderno de ejercicios
- Manual teórico 'Savia Amadeus Vista'
- Cuaderno de ejercicios
- CDROM 'Curso Multimedia Savia Amadeus Vista'



## Profesorado y servicio de tutorías

Nuestro centro tiene su sede en el "Centro de Empresas Granada", un moderno complejo empresarial situado en uno de los centros de negocios con mayor proyección de Andalucía Oriental. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional.

Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta con rapidez.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.



## ***Plazo de finalización***

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

Si una vez cumplido el plazo no se han cumplido los objetivos mínimos exigidos (entrega de ejercicios y evaluaciones correspondientes), el alumno podrá solicitar una prórroga con causa justificada.

## ***Campus virtual online***

Especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de INESEM ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

## ***Club de alumnos***

Servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

## ***Revista digital***

El alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

## Programa formativo

### PARTE 1. GESTIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES

#### TEMA 1. INTRODUCCIÓN AL TURISMO: CONCEPTO, TIPOS Y LEGISLACIÓN GENERAL

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

#### TEMA 2. EL MERCADO TURÍSTICO Y LA DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

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

#### TEMA 3. LAS AGENCIAS DE VIAJES

Concepto y funciones

Tipos de Agencias de Viajes (AAVV)

Evolución de las agencias de viajes en España

#### TEMA 4. ORGANIZACIÓN INTERNA DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

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

#### TEMA 5. MARCO NORMATIVO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

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

#### TEMA 6. LA INTERMEDIACIÓN EN LA RESERVA Y VENTA DE ALOJAMIENTOS

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

#### TEMA 7. LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DE TRANSPORTE POR CARRETERA

Introducción

Transporte regular por carretera

Transporte discrecional

Alquiler de automóviles

## **TEMA 8. LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DE TRANSPORTE AÉREO**

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

## **TEMA 9. LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DE TRANSPORTE FERROVIARIO**

Introducción

Oferta ferroviaria nacional

Oferta ferroviaria europea

Guías y horarios

Tarifas ferroviarias

Relaciones entre RENFE y las Agencias de Viajes

El billete de tren

## **TEMA 10. LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DE TRANSPORTE ACUÁTICO**

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.

## **TEMA 11. LA INTERMEDIACIÓN EN LA VENTA DE SERVICIOS TURÍSTICOS COMPLEMENTARIOS Y VIAJES PROFESIONALES**

Seguro de viajes o turístico

Guías y animadores turísticos

Otras actividades

Los viajes profesionales

## **TEMA 12. TÉCNICAS DE VENTA Y MARKETING EN LAS AGENCIAS DE VIAJES**

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

## **TEMA 13. CALIDAD EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS AGENCIAS DE VIAJES**

Introducción. La calidad del Servicio y Atención al Cliente

El Cliente

## **PARTE 2. SAVIA AMADEUS VISTA**

### **MODULO I. TEORÍA**

#### **TEMA 1. INTRODUCCIÓN E INFORMACIÓN**

Bienvenido a Amadeus Selling Platform

Objetivos

Accediendo a Amadeus Selling Platform

#### **TEMA 2. SISTEMA DE INFORMACIÓN DE AMADEUS (AIS) Y PÁGINAS DE AYUDA**

Búsqueda de Información en AIS

Páginas de Ayuda

#### **TEMA 3. AÉREO**

Despliegue de disponibilidad y reserva de vuelo

Despliegue de programación, horarios y reserva de vuelo

#### **TEMA 4. CREACIÓN DE PNR**

Creación de PNR

Recuperar un PNR

#### **TEMA 5. MODIFICACIÓN DE PNR**

Introducción

Modificar un elemento

Modificación de vuelo clase y/o fecha

Cancelar un segmento / elemento

Cancelar itinerario

Cambiar de código de aviso a código de status

Dividir PNR (split PNR)

Solicitar un PNR reservado fuera del sistema Amadeus

Ver historia de un PNR

#### **TEMA 6. COLAS**

Conteo de Colas

Comenzar las Colas

Planificador de colas

Crear mensajes para encolar

#### **TEMA 7. TARIFAS**

Introducción

Cotizar un par de ciudades (FQD)

Cotización informativa (FQP)

Cotizar PNR (FXP)

Value Pricer (FXC)

TST- Tarifa Almacenada

#### **TEMA 8. PÁGINA DE COMANDOS**

Descripción

La Barra de Herramientas

Usando la pantalla

Otras Características

#### **TEMA 9. HOTELES**

Introducción

Realizar una reserva de hotel

Solicitar una pantalla de disponibilidad sobre un segmento del PNR

Imprimir información del hotel

#### **TEMA 10. COCHES**

Solicitud de disponibilidad y reserva de varias compañías de coches

Solicitud de disponibilidad y reserva de una sola compañía de coches

Ver las condiciones de una tarifa: suplementos, impuestos, coberturas...

Ver página de información (AIS) de una compañía específica

Reserva Directa

Condiciones de alquiler de coche

Listado de compañías de alquiler de coche

#### **TEMA 11. SEGUROS**

Introducción

Visualizar lista de proveedores

Ver una lista de productos de un proveedor

Reservar seguros de viaje

#### **TEMA 12. PERFILES**

Introducción a los perfiles de Amadeus

Crear un perfil de pasajero  
Crear un perfil de compañía  
Crear un perfil de agencia  
Abrir un perfil de pasajero  
Abrir un perfil de compañía  
Abrir un perfil de agencia  
Agregar información de un PNR a un perfil  
Transferir información de un perfil a un PNR

### **TEMA 13. TRAVEL CHOICE**

Introducción  
Solicitar una pantalla de disponibilidad aérea con Travel Choice  
Solicitar disponibilidad de Hoteles con Travel Choice  
Solicitar disponibilidad de Coches con Travel Choice  
¿Qué es un Perfil de Organización?  
¿Qué es una pantalla de Reserva Fusionada?

### **TEMA 14. SMART KEYS**

Descripción  
Creación de Smart Keys  
Eliminar teclas rápidas  
Listados de Smart Keys  
Editar y modificar las Smart Keys  
Duplicar una Smart Key ya creada  
Impresión de Smart Keys  
Ejecución de las teclas rápidas  
Mensajes de error

## **MODULO II. CURSO MULTIMEDIA SAVIA AMADEUS VISTA**

### **TEMA 1. ELEMENTOS Y PROCESOS DE UNA RESERVA.**

Introducción

### **TEMA 2. NAVEGACIÓN POR MÓDULOS.**

Inicio de Selling Platform

### **TEMA 3. BÚSQUEDA DE TARIFAS. CLASE DE RESERVA.**

Búsqueda de tarifas. Clase de reserva.

### **TEMA 4. RESERVA DE VUELOS. ELEMENTOS MÍNIMOS DE LA RESERVA.**

Módulo aéreo

Módulo PNR

### **TEMA 5. RECUPERACIÓN DE RESERVAS. MODIFICACIÓN. CANCELACIÓN.**

Recuperación de reservas. Modificación. Cancelación.

### **TEMA 6. ELEMENTOS OPCIONALES DE LA RESERVA.**

Elementos auxiliares.

Elementos MCO / MPD.

Comidas a bordo

Asistencia (MAAS)

Servicios Extra: PETC

Servicios Extra: DOCS

Otros Servicios: OS

Observaciones

Seguridad

### **TEMA 7. OTRAS OPCIONES DE AMADEUS**

All Fares

Vuelos en conexión

Descuentos de Residentes.

+ Información Gratis

Reserva de asientos  
Acceso directo  
Niños y Bebés  
Sistemas de Cola  
Segmentos pasivos

**+ Información Gratis**