



TÍTULO: Proceso económico - administrativo de las agencias de viajes

DURACIÓN: 57 H

■ OBJETIVOS

- Adquirir el conocimiento y las competencias necesarias para dominar la gestión y administración de las agencias de viaje.
- Conocer los diferentes programas para la gestión interna y externa de la empresa, así como los principales servicios que ofrecen.
- Identificar las diferentes formas de documentación en una agencia de viajes.
- Conseguir nociones básicas sobre contabilidad, gestión de stock, almacén e inventario y la importancia que tienen las tecnologías de la información y las comunicaciones en las empresas del sector turístico.
- Saber interpretar la legislación vigente aplicable a la gestión de cuentas y cajas de bancos, así como la normativa reguladora de la compra de la moneda extranjera.
- Señalar los objetivos principales del control de cajas así como sus irregularidades, y a partir de estas conocer las medidas para solventar las mismas.

■ OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Estudiar qué es la contabilidad, conocer sus objetivos, sus tipos y diferenciar los libros de contabilidad.
- Controlar el Plan General de Contabilidad así como el proceso contable básico en las agencias de viajes.
- Reconocer los impuestos y saber cuál se aplica en las agencias de viajes.
- Conocer las cuentas anuales de una empresa.
- Conocer cómo se organiza una empresa y quiénes son los responsables de dicha organización
- Saber qué son los Sistemas Globales de Distribución (GDS) y su utilidad en las agencias de viajes.
- Distinguir los procesos administrativos derivados de la venta de transporte aéreo, alojamientos, transporte marítimo, transporte ferroviario y productos de tour - operadores y otros mayoristas.
- Diferenciar teórica y prácticamente la gestión de stock y la gestión de almacén, así como la gestión de inventario.
- Conocer el sistema de control de existencias de documentos en las agencias de viajes e identificar las ventajas que tiene la gestión informática en las agencias de viajes.
- Comprender qué son y en qué consisten las relaciones económicas.



- Conocer los pasos a seguir en una reserva, así como sus diferentes formas de pago y tiempo para realizar los pagos según acuerdos.
- Identificar la documentación necesaria en la facturación y cobro de una reserva.
- Distinguir los diferentes medios de pago existentes e indicar las condiciones para la aceptación de cheques y pagarés.
- Conocer los diferentes tipos de financiación en los casos de pago aplazado, sobre todo los tipos de financiación externa a corto y largo plazo.
- Identificar los requisitos que debe tener un cliente para que se le conceda un crédito.
- Conocer qué es y en qué consiste la gestión de tesorería y comprender la importancia de control de cuenta de cajas y bancos.
- Identificar los tipos de pagos más comunes que se efectúan en las agencias de viajes y cuándo se considera formalizado el mismo.
- Identificar en qué consiste el registro de movimientos de caja en el ejercicio de las agencias de viajes.
- Comentar el seguimiento que realiza el banco y cómo comunican a sus clientes el estado de sus cuentas cada mes.
- Distinguir las herramientas clave para el turismo y sus ventajas.
- Enumerar las diferentes modalidades de comercio electrónico y profundizar en las más utilizadas en las empresas turísticas.

■ CONTENIDOS

- **Capítulo 1. Contabilidad, matemáticas comerciales y estadística básica**
 - Concepto y objetivos de la contabilidad
 - Libros de contabilidad
 - El patrimonio
 - Las cuentas
 - Plan General de Contabilidad
 - El proceso contable básico en las agencias de viajes
 - La tesorería en las agencias de viajes
 - Los impuestos
 - Los derechos de cobro
 - Las amortizaciones
 - Las cuentas anuales
 - Instrumentos de abono en las operaciones comerciales
 - Las cuentas corrientes
 - Los créditos
 - Estadística básica. Aplicaciones



- **Capítulo 2. Procesos administrativos en agencias de viajes y otras entidades de distribución turística**
 - Procesos administrativos internos en las agencias de viajes y otras entidades de distribución turística
 - Procesos administrativos derivados de la venta de transporte aéreo regular. Documentos de tráfico (STD) y formularios administrativos estándar.
 - Procedimientos BPS. Procedimientos BPS a través de Internet (BSPlink). Aplicación de procedimientos
 - Procesos administrativos derivados de la venta de alojamiento. Aplicación de procedimientos y documentos asociados
 - Procesos administrativos derivados de la venta de transporte marítimo.
 - Aplicación de procedimientos establecidos por los proveedores.
 - Formalización de documentos internos y externos.
 - Procesos administrativos derivados de la venta de transporte ferroviario.
 - Aplicación de procedimientos establecidos por los proveedores
 - Procesos administrativos derivado de la venta de productos de tour - operadores y otros mayoristas.
 - Procesos administrativos de otras ventas. Aplicación de procedimientos
 - Aplicación de procedimientos de gestión documental.
 - Medios de almacenamiento y tratamiento de la información.
 - Aplicaciones
 - Control de correspondencia
- **Capítulo 3. Procedimientos de almacenamiento, reposición y control de documentos propios y externos**
 - Gestión de almacén
 - Gestión de inventarios
 - Control de existencias de documentos
- **Capítulo 4. Procedimientos derivados de las relaciones económicas con los cliente**
 - Anticipos y depósitos
 - Facturación y cobro
 - Medios de pago al contado
 - Pago aplazado. La financiación externa
 - Las devoluciones por servicios no prestados. Gestión de reembolsos
 - Control de cuentas de crédito. Cobro y reintegro a clientes.
 - Procedimiento ante impagos



- **Capítulo 5. Gestión de tesorería y control de cuentas de cajas y bancos**
 - Legislación vigente aplicable a la gestión de cuentas de cajas y bancos.
 - Normativa reguladora de la compra de moneda extranjera.
Procedimiento de compra de moneda extranjera. Documentación y registro de las operaciones.
 - Documentos de pago: Identificación, diferenciación, formalización.
Normativa aplicable.
 - Registro de movimientos de caja y formalización de los impresos administrativos pre-contables y contables
 - Realización de controles de caja solventando los desfases.
 - Análisis de extractos de cuentas bancarias, resolviendo desfases con los libros/registros de cuentas bancarias de la agencias de viajes.
 - Análisis de las medidas de seguridad relacionadas con la documentación contable y el efectivo
- **Capítulo 6. Utilización de programas informáticos de gestión interna (back - office) de agencias de viajes**
 - Programas informáticos
 - Internet, intranet y extranets: herramientas clave para el turismo.
 - El comercio electrónico en el sector turístico: concepto, modalidades, aplicaciones e implicaciones