

## PROCESO ECONÓMICO ADMINISTRATIVO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

**Modalidad:** Teleformación

**Horas:** 57 Horas

### Objetivos Generales:

- 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

#### Introducción

1. Concepto y objetivos de la contabilidad
  2. Libros de contabilidad
  3. El patrimonio
  4. Las cuentas
    - 4.1. Naturaleza de las cuentas
  5. Plan General de Contabilidad
  6. El proceso contable básico en las agencias de viajes
  7. La tesorería en las agencias de viajes
  8. Los impuestos
    - 8.1. El IVA en las agencias de viajes
  9. Los derechos de cobro
  10. Las amortizaciones
    - 10.1. Las provisiones
  11. Las cuentas anuales
    - 11.1. El balance
    - 11.2. La cuenta de «pérdidas y ganancias»
    - 11.3. La memoria
  12. Instrumentos de abono en las operaciones comerciales
  13. Las cuentas corrientes
  14. Los créditos
  15. Estadística básica. Aplicaciones
    - 15.1. Estadística básica. Fuentes
- Puntos clave

### Capítulo 2. PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN AGENCIAS DE VIAJES Y OTRAS ENTIDADES DE DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

#### Introducción

1. Procesos administrativos internos en las agencias de viajes y otras entidades de distribución turística
  - 1.1. Planificación de la empresa
  - 1.2. Soportes documentales y registros
  - 1.3. Programas informáticos de gestión interna (back – office). Aplicación de procedimientos
2. 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.
  - 2.1. El sistema de liquidación de billetes aéreos (BSP)
3. Procesos administrativos derivados de la venta de alojamiento. Aplicación de procedimientos y documentos asociados.

4. Procesos administrativos derivados de la venta de transporte marítimo. Aplicación de procedimientos establecidos por los proveedores. Formalización de documentos internos y externos.
  5. Procesos administrativos derivados de la venta de transporte ferroviario. Aplicación de procedimientos establecidos por los proveedores.
  6. Procesos administrativos derivado de la venta de productos de tour – operadores y otros mayoristas. Procesos administrativos de otras ventas. Aplicación de procedimientos.
  7. Aplicación de procedimientos de gestión documental. Medios de almacenamiento y tratamiento de la información. Aplicaciones
  8. Control de correspondencia
- Puntos clave

### Capítulo 3. PROCEDIMIENTOS DE ALMACENAMIENTO, REPOSICIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS PROPIOS Y EXTERNOS

#### Introducción

1. Gestión de almacén
2. Gestión de inventarios
3. Control de existencias de documentos

Puntos clave

### Capítulo 4. PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DE LAS RELACIONES ECONÓMICAS CON LOS CLIENTES

#### Introducción

1. Anticipos y depósitos
2. Facturación y cobro
3. Medios de pago al contado
  - 3.1. Tarjetas de crédito y débito
  - 3.2. Condiciones para la aceptación de cheques y pagarés
4. Pago aplazado. La financiación externa
  - 4.1. Tipos de financiación externa
  - 4.2. Acuerdos comerciales con concesiones de créditos a clientes: Términos económicos habitualmente considerados
  - 4.3. La investigación sobre la solvencia de clientes. Riesgos y alternativas
5. Las devoluciones por servicios no prestados. Gestión de reembolsos
6. Control de cuentas de crédito. Cobro y reintegro a clientes. Procedimiento ante impagos

Puntos clave

### Capítulo 5. GESTIÓN DE TESORERÍA Y CONTROL DE CUENTAS DE CAJAS Y BANCOS

#### Introducción

1. Legislación vigente aplicable a la gestión de cuentas de cajas y bancos
2. Normativa reguladora de la compra de moneda extranjera. Procedimiento de compra de moneda extranjera. Documentación y registro de las operaciones
3. Documentos de pago: Identificación, diferenciación, formalización. Normativa aplicable.
4. Registro de movimientos de caja y formalización de los impresos administrativos precontables y contables
5. Realización de controles de caja solventando los desfases
6. Análisis de extractos de cuentas bancarias, resolviendo desfases con los libros/registros de cuentas bancarias de la agencias de viajes
7. Análisis de las medidas de seguridad relacionadas con la documentación contable y el efectivo

Puntos clave

## Capítulo 6. UTILIZACIÓN DE PROGRAMAS INFORMÁTICOS DE GESTIÓN INTERNA (BACK – OFFICE) DE AGENCIAS DE VIAJES

### Introducción

#### 1. Programas informáticos

##### 1.1. Programas de gestión interna (back – office)

##### 1.2. Programas de gestión externa (front – office)

#### 2. Internet, intranet y extranets: herramientas clave para el turismo

#### 3. El comercio electrónico en el sector turístico: concepto, modalidades, aplicaciones e implicaciones

##### 3.1. El comercio electrónico B2C

##### 3.2. El comercio electrónico B2B

#### Puntos clave