

asociación española de profesionales del turismo

# aept

La VOZ de

NUMERO#2 (NUEVA ÉPOCA)  
OTOÑO / INVIERNO 2002

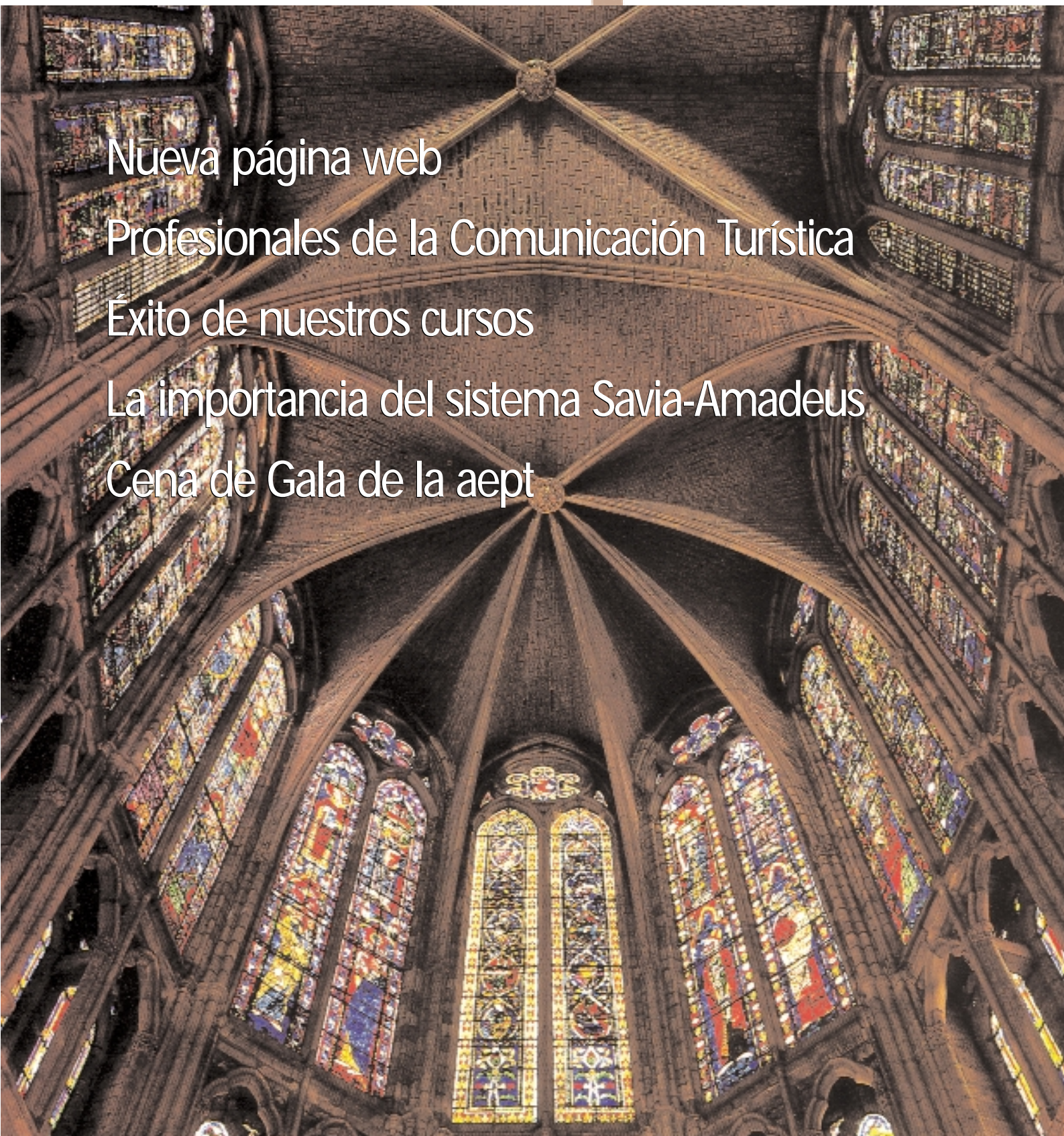
Nueva página web

Profesionales de la Comunicación Turística

Éxito de nuestros cursos

La importancia del sistema Savia-Amadeus

Cena de Gala de la aept





# Carta del Presidente



José Antonio Carrasco,  
Presidente de la  
Asociación Española de  
Profesionales de Turismo

## ...INCREÍBLE ...PERO CIERTO.

*Por si fuera poco lo que llueve en el sector turístico español, ( desaceleración, problemas de calidad, demanda de formación, climatología adversa, tasas autonómicas y un largo etc. de problemas añadidos), la Administración Turística Española viene a añadir un nuevo componente para enturbiar aun mas si cabe, el panorama que se nos presenta.*

*Nos referimos concretamente a la decisión tomada recientemente de aportar fondos públicos mediante becas a determinadas Escuelas de Negocios y grandes empresas privadas de sus respectivas órbitas. (Cuatro millones y medio de Euros).*

*Evidentemente, no vemos obstáculo alguno en determinados acuerdos, si son favorables para fo-*

*mentar y mejorar la profesionalidad en el mundo del turismo, pero debemos señalar muy claramente que las Facultades Universitarias, Escuelas de Turismo, Escuelas de Hostelería, etc., TAMBIÉN EXISTEN, y que estos centros de donde tan magníficos profesionales han salido, (y seguirán saliendo) con las recientes titulaciones universitarias merecen un trato igualitario por parte de la Administración.*

*Pónganse cuanto rigor y control sea preciso en la otorgación de becas para el alumnado de turismo del siglo XXI. Foméntese el acceso a estudios de toda clase de especializaciones del turismo. Cuídense cuantas iniciativas sean precisas para sostener nuestra industria turística y a sus profesionales; pero no se olvide el papel redistribuidor que debe tener la Administración en las becas a otorgar y no se olvide que esas Escuelas de turismo- tal maltratadas en los últimos tiempo han sido vivero de profesionales de primera fila y que no podemos contemplar sin nuestra protesta, iniciativas que lesionen - o intenten acabar- con la formación de profesionales mediante la discrecionalidad de ayudas de estudios que rompen la baraja en la ya deteriorada situación de nuestros estudios y formación.*

*Ahora viene a suceder que los denodados esfuerzos realizados por Universidades, Escuelas de Turismo y otras muy respetables asociaciones, en tantos años, se ven superados por la derecha, por quienes con suculentos fondos, se convierten en "fondistas" relámpagos.*

*"Quid Prodest" ¿ A quien beneficia estas conductas?.. Quizás a los de siempre.*

## Nueva página web: [www.aept.org](http://www.aept.org)



**Portada: Nave mayor de la Catedral de León.**

El turismo cultural es un producto delicado. Significa hacer accesible nuestra cultura a públicos muy diversos y especializados, y requiere, por consiguiente, una especial preparación. No sólo en las técnicas de mercado y de gestión, sino, sobre todo, en los valores y contenidos que incluye y transmite. Con ellos tenemos que crear una marca específica, que nos distinga y nos haga más competitivos. **S.M. Juan Carlos I**

EDITA: AEPT. Coordinador: Blas Esteban. Diseño Gráfico: Estudio Fernando Sánchez. La AEPT no se hace responsable de las opiniones de los colaboradores de la presente publicación. Portada: Plaza Mayor de Madrid, fotografía cedida por el Patronato Municipal de Turismo. Depósito legal: M-16565-1998  
 JUNTA DIRECTIVA AEPT 2001/2003. PRESIDENTE: D. José Antonio Carrasco Moreno. VICEPRESIDENTE: D. Santiago Aguilar Martínez de Artola. TESORERO: D. José Antonio Dorado Juárez. SECRETARIA: Dª Martina Gertrudix Sánchez. VOCALES: D. José Manuel Asin Cabrera. D. José Mº de Juan Alonso. D. Blas Esteban Barranco. D. Emilio Gallego Zuazo. D. Carlos Lope Prado. D. Alejandro Martín-Lunas Sourdeau. D. Juan Morales Baquero. Dª Isabel García Isa. CASTILLA LA MANCHA, VOCAL: Dª Mª Teresa Malagón Ariza. CASTILLA LEÓN, VOCAL: D. Julián Lérica Algarabel. SECCIÓN JUVENIL, VOCALES: Dª Laura García Vera, Dª Rebeca Guillén Ramos.

**AEPT · Gran Vía, 69 · 7º · Of. 11 · 28013 Madrid · Teléfono: 915591852 · Fax: 915596320 · e-mail: [aept@aept.org](mailto:aept@aept.org) · web: [www.aept.org](http://www.aept.org)**

# Nace la sección de PROFESIONALES DE LA COMUNICACIÓN TURÍSTICA integrada en la aept

La comunicación exterior es una de las actividades profesionales que más futuro tiene dentro de las empresas turísticas del siglo XXI. Una clara muestra de este brillante porvenir es que se acaba de crear la Sección de Profesionales de la Comunicación Turística, un foro de representación, desarrollo del conocimiento y pensamiento que nace dentro de la AEPT. Los miembros que han constituido esta colectivo son, por orden alfabético de sus apellidos: María Asenjo, Directora General de Oak Power Comunicación, agencia de relaciones con la prensa especializada en turismo; Fe Cobo, Responsable de la División Internacional de la misma agencia y Jefa de Prensa de Festival Cruceros; Blas Esteban, Director de EU-ROMED; Pilar Moreno, Responsable de Relaciones con los Medios de Comunicación de Turismo de Portugal en España y Carolina Sánchez de Movellán, Directora de Prensa de la agencia EC&P Comunicaciones Integradas, responsable de Turismo de Lisboa.

El objetivo de este foro es mostrar al sector turístico y a la sociedad en general, la necesidad de comunicadores profesionales. El turismo, de hecho, para aumentar su fuerza estratégica dentro del contexto social y económico internacional necesita aumentar su presencia en los medios de comunicación generales, especialmente en la prensa económica y televisión. Un objetivo que se logrará con el aumento de información altamente profesional, creíble, contrastada, argumentada con todo tipo de datos económicos y, por supuesto, también amena. Información que sólo estos profesionales de la comunicación pueden elaborar.

## Experiencia acreditada

Dichos comunicadores son, según se establece en las bases de creación de esta sección profesional: *"Todos aquellos Licenciados en Ciencias de la Información que estén realizando actividades relacionadas con la comunicación turística en los tres últimos años y puedan demostrarlo. Así como los Profesionales que, pese a contar con otros estudios diferentes de nivel superior, estén realizando actividades relacionadas con la comunicación turística en los últimos cinco años y puedan acreditarlo"*.

Dichos profesionales son, según se sigue desarrollando textualmente en dichas bases: *"Los únicos que cuentan con el conocimiento, la experiencia, la responsabilidad y la sensibilidad necesarias para entender que los mensajes que emiten in-*



El grupo promotor de la sección

*fluyen enormemente en todo el entorno económico y social de un país, región, ciudad... Tanto de forma positiva como negativa"*. El documento de creación también resalta que: *"Los primeros ejecutivos de empresas e instituciones turísticas tienen la obligación de nutrir a sus Directores de Comunicación de la información disponible sobre su compañía u organismo y que deberán someterse al consejo y criterio de los mismos"*.

El objetivo de delimitar claramente el acceso a esta actividad profesional es protegerla del enorme intrusismo que existe y, por tanto, aumentar su nivel de calidad. Sea como fuere, el espíritu de este club es abierto e integrador.

## Vigilancia ética

El colectivo también defiende con enorme atención el desarrollo ético de esta profesión, su independencia profesional y desea servir de referencia a otros profesionales más jóvenes que comienzan su actividad laboral.

Las bases de creación de este foro finalizan señalando que el objetivo último es contribuir al desarrollo del sector turístico internacional, su aumento de la calidad y su presencia en las economías de todos los países del mundo. Como colofón añade: *"Además de proteger y potenciar sus profundos elementos históricos y culturales. Sin olvidar velar para que el turismo internacional se desarrolle respetando los derechos humanos y protegiendo el medio ambiente"*.

# ÉXITO DE NUESTROS CURSOS

## “La formación desde los profesionales, una oportunidad para tiempo de cambio”

En el momento actual del sector turístico en España, y de forma más particular en el subdirector de las agencias de viajes, no cabe duda de que nos enfrentamos a un profundo cambio en las necesidades formativas. Los ya conocidos procesos de concentración, internacionalización, especialización de las agencias de viajes, entre otros así somos la aparición casi continua de nuevos productos y nueva tendencias en la demanda, constituyen sensiblemente a crear estas nuevas necesidades formativas. Así mismo, se impone en los programas una continua actualización de los contenidos, para adap-

tarse a las nuevas necesidades de las agencias y de los mercados.

Han sido estas necesidades, unidas a los objetivos globales de la Asociación Española de Profesionales del Turismo en materia de formación y empleo, las que ha llevado a la programación y convocatoria de los cursos, a los que a su continuación hacemos referencia, con la fundamental colaboración de la consejería de Economía y Empleo de la Comunidad de Madrid. Los cursos que se han desarrollado durante los meses de Septiembre y Octubre de 2002 han sido: Empleado de Agencias de viajes, Atención al Cliente y calidad, y Sistema Savia-Amadeus, todos ellos en dos ediciones, lo que hace un total de seis cursos y 132 alumnos formados. La justificación de la oportunidad de estos cursos es evidente. El curso de empleado de Agencias de Viajes, de 210 horas de duración, y el más largo de los tres, pretende aportar a los participantes la formación básica para acceder al empleo en agencias de viajes en condiciones óptimas. En el conjunto de la programación de este curso, no cabe duda que es el módulo de Savia Amadeus el que aporta mayores ventajas competitivas a los participantes. Por otra parte, el programa ha pretendido conjugar, creemos que con éxito, los aspectos y conocimientos técnicos necesarios para el agente de viajes – demanda turística, geografía y recursos turísticos – son los aspectos más específicos y operativos de la gestión de las agencias de viajes en la actualidad. En apartado de visitas técnicas, se ha realizado una visita al hotel Gran Meliá Fénix de Madrid, en el que ambos grupos del curso de empleado de AA.VV, más el grupo del primer curso de calidad y atención al cliente en Agencias de Viajes, fueron recibidos con todo tipo de atenciones por el equipo directivo de este hotel, lo que honra y confirma su compromiso con aquellas personas que desean desarrollar su carrera profesional en el sector turístico y su esta Asociación. Se realizó también una visita a pie, contando con los mismos participan-

tes, al Madrid Medieval y de los Austrias, con el fin de que los participantes conociesen en profundidad los recursos turísticos de eKsta zona y la forma en que se programan y llevan a cabo las visitas turísticas de este tipo. Del mismo modo, los participantes en estos cursos estuvieron presentes como invitados a las jornadas técnicas de la feria Expotural en las que se trataron en profundidad y a cargo de expertos y profesionales temas muy diversos sobre las nuevas formas de turismo, y los alumnos tuvieron así mismo la oportunidad de visitar con detenimiento la feria.

Por lo que respecta a los cursos de calidad y atención al cliente, con ellos se ha pretendido responder a la continua preocupación del sector de las agencias de viajes por este tema. El concepto de los cursos ha sido el de proponer una formación complementaria de alta calidad – valga la redundancia - a alumnos que pretenden aportar un valor añadido práctico a su formación en turismo y actividades afines. No cabe duda que este tipo de formación puede apoyar a los alumnos en su desarrollo profesional y en la búsqueda de empleo en este subsector, en el que la calidad y la atención al cliente son claves del éxito.

Sobre los cursos específicos de Savia Amadeus, hay poco que decir. Su oportunidad en el contexto actual de las agencias de viajes se justifica por sí sola, dado que en general el conocimiento de este sistema es condición “sine qua non” para acceder a puestos de trabajo en todo tipo de agencias de viajes. Por otro lado, su progresiva tecnificación acrecienta aún más esta necesidad.

En conjunto, y a la vista de los resultados, seguimos creyendo en que es una de las misiones claras de la A.E.P.T. el aportar el valor de sus profesionales y su experiencia, a la formación de nuevas generaciones de profesionales turísticos, siempre con la colaboración de las instituciones públicas. En estos cursos, han intervenido no sólo un cuadro docente profesionalizado de alto nivel, sino también un conjunto de conferenciantes - profesionales y empresarios - pertenecientes a la A.E.P.T., que han comunicado su experiencia diaria en la vida real del sector turístico.

Esperamos que nuevas acciones de este tipo vayan consolidando en el futuro este papel de la A.E.P.T., y agradecemos desde aquí profundamente su presencia y colaboración a todos los que han participado en los mismos. **José M<sup>a</sup> de Juan**

Miembro de Junta Directiva de A.E.P.T. y Asesor Académico de los cursos.

### Profesores de los cursos

José M<sup>a</sup> de Juan Alonso  
Loli Sánchez  
Montse Luengo  
Isabel García Isa  
Rosa M<sup>a</sup> Vilas  
Amparo de Vera  
Marisa Alcón Merino  
Elisa Sánchez  
Isabel Gil  
Montse García  
Dolores Sánchez  
Mariano González Santiso  
Ana Picazo  
José Antonio Carrasco  
Fernando Muñoz Oñate  
Begoña Guillermo  
Santiago Aguilar Martínez de Artola  
Esther Fernández  
Beatriz Uroz  
Higinio Marcos Valdueza  
Alejandro Martín-Lunas  
Pilar Lozano



## Dos alumnas de los cursos: con ganas de trabajar

Hemos traído a nuestras paginas la opinión de dos alumnas que han seguido los cursos.

Sus curriculums, igual que el de todos los participantes, están a disposición de todas las agencias de viajes interesadas..



**MARIA ROSA HIDALGO PULGAR**  
Calidad atención al Cliente

### ¿Tenías experiencia de trabajar en agencias de viajes?

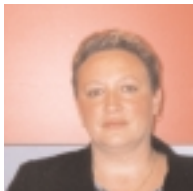
Desde el año 1984 he trabajado en diferentes agencias, desempeñando diversas funciones y puestos de trabajo. Soy titulada en turismo y ahora estoy en paro.

### ¿El curso ha sido de tu interés?

Ha resultado muy interesante. Creo que ha faltado tiempo para profundizar en los temas.

### ¿Estas buscando trabajo?

Efectivamente, confío que el curso me abra nuevamente las puertas de una agencia. Por ganas no queda.



**ALICIA JIMÉNEZ TORRES**  
Empleado de Agencia de Viajes

### ¿Tenías formación y experiencia en agencias?

Nunca he trabajado en este sector, y es la primera vez que entro en contacto con este mundo.

**Que parte del programa te ha interesado mas**  
La dedicada al sistema Amadeus

**¿Esperas encontrar trabajo en agencias?**  
Es mi ilusión, por eso he realizado el curso.



## CURSOS IMPARTIDOS

Empleada/o Agencia de Viajes (210 h.)

Atención al cliente y calidad (55 h.)

Informática aplicada a AAV/Savia-Amadeus (55 h.)

- ✓ Impartimos dos cursos de cada tema.
- ✓ El número total de participantes en los cursos ha sido de 132 personas
- ✓ La clausura de los cursos se realizará el martes 29 de octubre, a las 19:00 horas en el Centro Comercial Mercado Puerta de Toledo.
- ✓ Posteriormente las personal que hayan superado los cursos, serán incluidas en la bolsa de trabajo de A.E.P.T.

# ÉXITO DE NUESTROS CURSOS



Amparo de Vera,  
Monitor Homologado  
por SAVIA AMADEUS  
desde 1998

# La importancia de conocer bien el Sistema Amadeus

He trabajado durante muchos años en Agencias de Viajes, por lo que mi experiencia en reservas informatizadas parte del antiguo sistema Resiber y continúa con SAVIA AMADEUS desde su nacimiento. Sin ninguna duda, me atrae muchísimo profesionalmente este GDS porque es una aplicación que cuanto más profundizas en ella más te gusta. Soy una auténtica enamorada del Sistema.

Incluso cuando estás haciendo prácticas con los alumnos terminas enganchándote, porque siempre aprendes algo nuevo.

La evolución de SAVIA AMADEUS es evidente, es el GDS con mayor número de agencias conectadas en España, y es el Sistema que más se ha ido preocupando de facilitar a las agencias todas las herramientas para que puedan realizar mejor su trabajo diario a través de una única pantalla, incorporando no solamente el ya clásico aéreo, sino toda otra serie de productos, como: coches, hoteles, seguros, perfiles de cliente, paquetes turísticos, cruceros, ferrys, Renfe, Mundosocial.

Desafortunadamente son muy pocas las agencias que hacen uso de todas estas posibilidades que SAVIA Amadeus les brinda, en muchas ocasiones por el desconocimiento que tienen sobre el Sistema.

Recientemente SAVIA Amadeus ha lanzado un nuevo servicio de formación a través de Internet. En éste cualquier profesional del Turismo o estudiante puede adquirir conocimientos muy avanzados de reservas de vue-

los, coches, hoteles, e incluso aprender a cotizar tarifas y emitir billetes.

Para los estudiantes es muy positivo porque van a poder adquirir los conocimientos que exigen hoy en día las Agencias de Viaje para contratar a una persona, y los profesionales porque con este curso podrán sacar provecho de otros productos como hoteles y coches.

Los monitores homologados de AMADEUS tenemos cursos de reciclaje presenciales cada cierto tiempo y cada vez son mas interesantes. En estos cursos se nos presentan las nuevas funcionalidades del Sistema que posteriormente podremos transmitir a nuestros alumnos para que actualicen sus conocimientos.

En general pienso que las Agencias de Viajes deberían preocuparse mucho más de lo que lo hacen por la formación. En mis clases me he encontrado con personas que han estado trabajando en Agencias de Viajes y que realmente no conocen el sistema y no le sacan provecho. Esto es malo para el negocio de las Agencias, ya que usar más y mejor el GDS les permitiría ahorrarse mucho tiempo.

Es muy importante que un alumno realice un curso antes de empezar su andadura en el mundo del Turismo. Cuando comienzan a aprender el funcionamiento del Sistema, a los alumnos les parece pesado al ser todo transacciones. Es cierto que al principio les cuesta un poco hacerse con él, pero más tarde todo cambia. Acaban enganchándose también y pidiéndote mucho más.

# Cena de Gala de la Asociación Española de Profesionales del Turismo



El pasado día 12 de noviembre tuvo lugar la Cena de Gala anual de la Asociación Española de Profesionales del Turismo.

Los salones del Hotel Gran Meliá Fenix, de Madrid, acogieron a un nutrido grupo de profesionales del sector, costatando la importancia

creciente que la Asociación va cobrando entre el mundo empresarial. Durante algunas horas intercambiamos puntos de vista y compartimos ilusiones y proyectos en una atmósfera de amistad y camaradería. Las fotografías quedan para el recuerdo.

# Nuestros profesionales

**Santiago Aguilar Martínez de Artola** ha entrado a formar parte de la AEPT ocupando su vicepresidencia.

Está titulado por la Escuela de Turismo de Asturias como Técnico en Empresas y Actividades Turísticas. También ha realizado el Curso Superior de Gerencia y Dirección Hotelera en la Universidad Politécnica de Madrid.

Igualmente, ha sido ponente y participante en numerosos seminarios dedicados a la hostelería y al turismo.

Actualmente es Director del Hotel Best Western\*\*\*, en Torreloa, Madrid. Con anterioridad ocupó el mismo cargo en el Hotel Best Western Villa de Barajas\*\*\*, de Madrid.



## Nuevos asociados

En los últimos meses se han incorporado...

**Antonio Araujo Carrillo**

Director de TURISMO DE PORTUGAL

**María Asenjo Sanz**

Directora POWER COMUNICACION

**Ana Espías Delgado**

**Pedro Galvez Martín**

**Margarita García García**

**Carmelo Hernández Gómez**

Adjunto a Presidencia de Viajes Marsans

**Mª Rosa Hidalgo Pulgar**

**Verónica Miguel Pilar**

**Antonio Mir-Mir Caragol**

**Pilar Moreno Sánchez**

Técnico responsable prensa TURISMO DE PORTUGAL

**Liliana Nobis Belbey**

**Joaquín Mª Peñarrubia Iza**

Director de ADUTUR

**Mª José Rubio Mingo**

**Roberto Sancho Sanz**

Director de expansión de Best Western Spain

## ¿Dónde hemos participado?

22 de Junio de 2002-10-31

**José Antonio Carrasco** ha participado como ponente en las **Jornadas de Política Turística** organizadas por la **Federación socialista Madrileña PSOE**.

Estas jornadas tenían el lema **"Estrategia para una política alternativa de turismo en la Comunidad de Madrid"**.

Lugar de realización: **Universidad de Alcalá de Henares**

16 de julio de 2002

**JAC** asistió al **Consejo de Promoción Turística** en el **Centro Comercial Mercado Puerta de Toledo**.

1 de octubre de 2002-10-31

**José Antonio Carrasco** ha participado en el **Seminario de ALDEASA**, sobre las **Infraestructuras Aeroportuarias: Servicios al pasajero**.

Lugar de celebración: Salón Albeniz del **Hotel Castellana Intercontinental**.

11 de noviembre de 2002

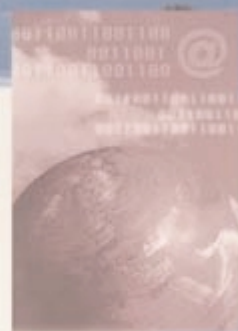
**JAC** asistió a el almuerzo del **I Congreso de Excelencia y Calidad de la Comunidad de Madrid**, en el **Palacio Municipal de Congresos**.

13 de noviembre de 2002

**JAC** asistencia al **Consejo de Promoción Turística** en el **Centro Comercial Mercado Puerta de Toledo**.



To the Future



Feria Internacional de Turismo

**29 enero - 2 febrero**

Parque Ferial Juan Carlos I. MADRID. España  
[www.fituronline.com](http://www.fituronline.com)

**(Fitur)** 2003

activo know-how congresos residencial

**IBERIA**  
Transportista Oficial

Miembro de:



Organiza:



Tel.: 91 722 50 00

91 722 50 60

Fax: 91 722 57 87

e-mail: [fitur@ifema.es](mailto:fitur@ifema.es)