



## Procesos de gestión de unidades de información y distribución turística

Sku: UF0077\_V2

Horas: 70

### OBJETIVOS

Analizar la función y el proceso de planificación empresarial o institucional y definir planes que resulten adecuados para unidades de información o distribución de oferta turística, Analizar la gestión y control presupuestarios en el marco de las agencias de viajes otros distribuidores turísticos y entidades de información turística identificar costes y elaborar presupuestos económicos que permitan establecer programas de actuación, Analizar estructuras organizativas y funcionales propias de diferentes tipos de distribuidores turísticos y entidades de información turística y su entorno de relaciones internas y externas justificando estructuras organizativas y tipo de relaciones adecuadas a cada tipo de empresa o entidad, Analizar los métodos para la definición de puestos de trabajo y selección de personal apropiados para empresas de distribución y entidades de información turísticas comparándolos críticamente, Analizar las funciones de integración y dirección de personal utilizando las técnicas aplicables en unidades de información y distribución turísticas,

### CONTENIDOS

Tema 1. Planificación en las Empresas y Entidades de Distribución e Información Turísticas.

1.1. La planificación en el proceso de administración

1.2. Principales tipos de planes: objetivos estrategias y políticas; relación entre ellos

1.3. Pasos lógicos del proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos tomar decisiones y seleccionar medios

1.4. Revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas empresas

Tema 2. Gestión y Control Presupuestarios en Unidades de Distribución e Información Turísticas.

2.1. La gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión presupuesto y control

2.2. Concepto y propósito de los presupuestos en las unidades de información y distribución turísticas

- 2.3. Definición de ciclo presupuestario
- 2.4. Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos característicos de unidades de distribución e información turísticas

### Tema 3. Estructura Financiera de las Agencias de Viajes y otros Distribuidores Turísticos.

- 3.1. Identificación y caracterización de fuentes de financiación
- 3.2. Relación óptima entre recursos propios y ajenos
- 3.3. Ventajas y desventajas de los principales métodos para evaluar inversiones según cada tipo de agencia de viajes y distribuidor turístico
- 3.4. Aplicaciones informáticas

### Tema 4. Evaluación de Costes Productividad y Análisis Económico para Agencias de Viajes y otros Distribuidores Turísticos.

- 4.1. Estructura de la cuenta de resultados en las agencias de viajes y distribuidores turísticos
- 4.2. Tipos y cálculo de costes empresariales específicos
- 4.3. Aplicación de métodos para la determinación imputación control y evaluación de consumos y atenciones a clientes de servicios turísticos
- 4.4. Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad utilizando herramientas informáticas
- 4.5. Identificación de parámetros establecidos para evaluar: Ratios y porcentajes. Márgenes de beneficio y rentabilidad

### Tema 5. La Organización en las Agencias de Viajes otros Distribuidores Turísticos y Entidades de Información Turística.

- 5.1. Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de agencias de viajes y entidades de información turística
- 5.2. Tipología y clasificación de estas entidades
- 5.3. Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales
- 5.4. Patrones básicos de departamentalización tradicional en empresas de distribución y entidades de información turísticas: ventajas e inconvenientes
- 5.5. Estructuras y relaciones departamentales y externas características de estas entidades
- 5.6. Diferenciación de los objetivos de cada departamento o unidad y distribución de funciones
- 5.7. Circuitos tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales
- 5.8. Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados de la empresa o entidad. Aplicaciones

### Tema 6. La Función de Integración de Personal en Unidades de Distribución e Información Turísticas.

- 6.1. Definición y objetivos
- 6.2. Relación con la función de organización
- 6.3. Programas de formación para personal dependiente: análisis comparación y propuestas razonadas
- 6.4. Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones

Tema 7. La Dirección de Personal en Unidades de Distribución e Información Turísticas.

7.1. La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones

7.2. Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones

7.3. Solución de problemas y toma de decisiones

7.4. La dirección y el liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones

7.5. Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo

7.6. La motivación en el entorno laboral

Tema 8. Aplicaciones Informáticas Específicas para la Gestión de Unidades de Información y Distribución Turísticas.

8.1. Tipos y comparación

8.2. Programas a medida y oferta estándar de mercado

8.3. Aplicación de programas integrales para la gestión de las unidades de información y distribución turísticas