



## UF0077: Procesos de gestión de unidades de información y distribución turísticas.

**Sku:** PA\_UF0077

**Horas:** 70

**Formato:** HTML

### 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

- **Unidad 1. La planificación en las empresas y entidades de distribución e información turísticas**
  - La planificación en el proceso de administración.
  - Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos.
  - Pasos lógicos del proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.
  - Revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas empresas.

- **Unidad 2. Gestión y control presupuestarios en unidades de distribución e información turísticas**
  - La gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control.
  - Concepto y propósito de los presupuestos en las unidades de información y distribución turísticas.
  - Definición de ciclo presupuestario.
  - Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos característicos de unidades de distribución e información turísticas.
  
- **Unidad 3. Estructura financiera de las agencias de viajes y otros distribuidores turísticos**
  - Identificación y caracterización de fuentes de financiación.
  - Relación óptima entre recursos propios y ajenos.
  - Ventajas y desventajas de los principales métodos para evaluar inversiones según cada tipo de agencia de viajes y distribuidor turístico.
  - Aplicaciones informáticas.
  
- **Unidad 4. Evaluación de costes, productividad y análisis económico para agencias de viajes y otros distribuidores turísticos**
  - Estructura de la cuenta de resultados en las agencias de viajes y distribuidores turísticos.
  - Tipos y cálculo de costes empresariales específicos.
  - Aplicación de métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos y atenciones a clientes de servicios turísticos.
  - Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad, utilizando herramientas informáticas.
  - Identificación de parámetros establecidos para evaluar: Ratios y porcentajes. Márgenes de beneficio y rentabilidad.
  
- **Unidad 5. La organización en las agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información turística**
  - Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de agencias de viajes y entidades de información turística.
  - Tipología y clasificación de estas entidades.
  - Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales.
  - Patrones básicos de departamentalización tradicional en empresas de distribución y entidades de información turísticas: ventajas e inconvenientes.
  - Estructuras y relaciones departamentales y externas características de estas entidades.
  - Diferenciación de los objetivos de cada departamento o unidad y distribución de funciones.
  - Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.
  - Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados de la empresa o entidad. Aplicaciones.

- **Unidad 6. La función de integración de personal en unidades de distribución e información turísticas**
  - Definición y objetivos.
  - Relación con la función de organización.
  - Programas de formación para personal dependiente: análisis, comparación y propuestas razonadas.
  - Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones.
  
- **Unidad 7. La dirección de personal en unidades de distribución e información turísticas**
  - La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones.
  - Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones.
  - Solución de problemas y toma de decisiones.
  - La dirección y el liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones.
  - Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.
  - La motivación en el entorno laboral.
  
- **Unidad 8. Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de unidades de información y distribución turísticas**
  - Tipos y comparación.
  - Programas a medida y oferta estándar del mercado.
  - Aplicación de programas integrales para la gestión de las unidades de información y distribución turísticas.