

FICHA TÉCNICA

Curso: Procesos de gestión de unidades de información y distribución turísticas. HOTI0108 - Promoción turística local e información al visitante

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.

Dirigido a:

Agente de desarrollo turístico local.

Técnico de información turística

Informador turístico.

Jefe de oficina de información turística.

Promotor turístico.

Técnico de empresa de consultoría turística.

Coordinador de calidad en empresas y entidades de servicios turísticos.

Capacita para:

Para gestionar todos los procesos y funciones relacionados con las unidades de información y distribución turística: planificación, organización, dirección y control. Así como para ofrecer una visión global del sector turístico y de las empresas que operan en él.

Otros datos:

FICHA TÉCNICA

Para alumnos sin conocimientos previos que deseen adquirir una buena base en la gestión de unidades de información y distribución turísticas.

Profesionales que deseen actualizar sus conocimientos y profundizar en aspectos específicos de cada uno de los procesos.

Este manual desarrolla, a través de sus unidades didácticas, aquellos procesos y funciones que son interesantes conocer para la gestión de unidades de información y distribución turística.

Se profundiza en aspectos novedosos como son las nuevas tecnologías, aplicaciones y programas utilizados por las empresas del sector turístico.

A lo largo del manual se encuentran diferentes ejemplos, notas, imágenes y gráficas que ayudan a clarificar los términos y conceptos desarrollados.

Para una mejor comprensión de los contenidos el manual cuenta con una serie de ejercicios prácticos.

Contenido Formativo:

1. La planificación en las empresas y entidades de distribución e información turísticas

- 1.1. Introducción
- 1.2. La planificación en el proceso de administración empresarial
- 1.3. Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas. Relación entre ellos
- 1.4. Pasos lógicos del proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios
- 1.5. Revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas empresas
- 1.6. Resumen

2. Gestión y control presupuestario en unidades de distribución e información turísticas

- 2.1. Introducción
- 2.2. Concepto y propósito de los presupuestos en las unidades de información y distribución turísticas
- 2.3. La gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control
- 2.4. Definición de ciclo presupuestario
- 2.5. Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos característicos de las unidades de información y distribución turísticas
- 2.6. Resumen

3. Estructura financiera de las agencias de viajes y otros distribuidores turísticos

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

FICHA TÉCNICA

3.5. Aplicaciones informáticas

3.6. Resumen

4. Evaluación de costes, productividad y análisis económico para agencias de viajes y otros distribuidores turísticos

4.1. Introducción

4.2. Estructura de la cuenta de resultados en las agencias de viajes y distribuidores turísticos

4.3. Tipos y cálculo de costes empresariales específicos

4.4. Aplicación de métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos y atenciones a clientes de servicios turísticos

4.5. Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad, utilizando herramientas informáticas

4.6. Identificación de parámetros establecidos para evaluar: ratios y porcentajes

4.7. Resumen

5. La organización en las agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información

5.1. Introducción

5.2. Tipología y clasificación de estas entidades

5.3. Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de agencias de viajes y entidades de información turística

5.4. Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales

5.5. Patrones básicos de la departamentalización tradicional en empresas de distribución y entidades de información turísticas: ventajas e inconvenientes

5.6. Estructura y relaciones departamentales y externas características de estas entidades

5.7. Diferenciación de los objetivos de cada departamento y distribución de funciones

5.8. Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales

5.9. Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados de la empresa o entidad. Aplicaciones

5.10. Resumen

5.11. Anexo

6. La función de integración de personal en las unidades de distribución e información turísticas

6.1. Introducción

6.2. Definición y objetivos

6.3. Relación con la función de organización

6.4. Programas de formación para personal dependiente: análisis, comparación y propuestas razonadas

6.5. Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones

6.6. Resumen

6.7. Anexo

FICHA TÉCNICA

7. La dirección de personal en unidades de distribución e información turísticas

- 7.1. Introducción
- 7.2. La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones
- 7.3. Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones
- 7.4. Solución de problemas y toma de decisiones
- 7.5. La dirección y el liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones
- 7.6. Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo
- 7.7. La motivación en el entorno laboral
- 7.8. Resumen

8. Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de unidades de información

- 8.1. Introducción
- 8.2. Tipos y comparación
- 8.3. Programas a medida y oferta estándar del mercado
- 8.4. Aplicaciones de programas integrales para la gestión de las unidades de información y distribución turística
- 8.5. Resumen
- 8.6. Anexo