

GESTIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICAS

Modalidad: Distancia

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.
- Justificar 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 en su entorno de las 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 puesto de trabajo y selección de personal apropiados para empresas de distribución y entidades de información y distribución turísticas, comparándolos críticamente.
- Analizar las funciones de integración y dirección de personal, utilizando las técnicas aplicables en unidades de información y distribución turísticas.
- Analizar los diferentes modos de implementación y gestión de los sistemas de calidad en unidades de distribución e información turísticas, justificando sus aplicaciones.

Contenidos:

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

1.1. La planificación en el proceso de administración empresarial e institucional. Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos.

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

1.3. Valoración de la importancia de la revisión periódica de los planes empresariales e institucionales en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas entidades.

Tema 2: Gestión y control presupuestarios en unidades de distribución e información turísticas.

2.1. Introducción

2.2. Justificación de la gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control.

2.3. Concepto y propósito de los presupuestos en las unidades de información y distribución turística.

2.4. Definición de ciclo presupuestario.

2.5. Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos característicos de unidades de distribución e información turística.

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. Aplicaciones informáticas.

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

4.1. Estructura de las cuentas de costes y resultados en las agencias de viajes.

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 las 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 turística: ventajas e inconvenientes. Estructuras y relaciones departamentales y externas características de estas entidades.
- 5.5. Diferenciación de los objetivos de cada departamento o unidad y distribución de funciones.
- 5.6. Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.

Tema 6: Definición de puestos de trabajo y selección de personal en unidades de distribución e información turísticas.

- 6.1. Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados de la empresa o entidad. Aplicaciones.
- 6.2. Principales métodos para la selección de trabajadores cualificados en la empresa o entidad. Aplicaciones.

Tema 7: Función de integración de personal en unidades de distribución e información turística.

- 7.1. Definición y objetivos.
- 7.2. Relación con la función de organización.
 - 7.2.1. Tipos de estructuras organizativas.
 - 7.2.2. Organización formal e informal.
- 7.3. Programas de formación para personal dependiente: análisis, comparación, y propuestas razonadas.
- 7.4. Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones.

Tema 8: La dirección de personal en unidades de distribución e información turística.

- 8.1. La comunicación en las organizaciones de trabajo: proceso y aplicaciones.
- 8.2. Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones. Solución de problemas y toma de decisiones.
- 8.3. La dirección y el liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones.
- 8.4. Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.
- 8.5. La motivación en el entorno laboral.

Tema 9: Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de unidades de información y distribución turística.

- 9.1. Tipos y comparación. Programas a medida y oferta estándar del mercado.
- 9.2. Aplicación de programas integrales para la gestión de las unidades de información y distribución turística.

Tema 10: Gestión de la calidad.

- 10.1. Evolución histórica de la calidad. El concepto de calidad en los servicios. La gestión de la calidad total.
- 10.2. Sistemas y normas de calidad. El sistema de calidad del Instituto para la Calidad Turística Española o ICTE, para agencias de viajes. Otros sistemas de calidad. La acreditación de la calidad.
- 10.3. Implementación de un sistema de calidad. Factores clave. Proyecto, programas y cronograma.
- 10.4. Diseño de los servicios. Especificaciones de la calidad de los servicios. Estándares de calidad, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo.
- 10.5. Gestión de la calidad. La gestión por procesos. Indicadores y otros procedimientos para el control de la calidad.
- 10.6. La mejora continua y los planes de mejora. Los grupos de mejora. Las herramientas básicas para la mejora de la calidad.
- 10.7. La evaluación de la satisfacción del cliente de servicios turísticos. Cuestionario de satisfacción y otras herramientas. Procedimientos para el tratamiento de las quejas y sugerencias.
- 10.8. Gestión documental del sistema de calidad. Evaluación del sistema de calidad. Auto-evaluaciones y auditorías. Procesos de certificación.