

### DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	PROCESOS DE GESTIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA (TRANSVERSAL)	Duración	70
Código	UF0077		
Familia profesional	HOSTELERÍA Y TURISMO		
Área Profesional	Turismo		
Certificado de profesionalidad	Promoción turística local e información al visitante	Nivel	3
Módulo formativo	Gestión de unidades de información y distribución turísticas	Duración	120
Resto de unidades formativas que completan el módulo	Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo (Transversal)	Duración	50

#### Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta Unidad formativa se corresponde con las RP1, RP2, RP3 y RP4. de la UC0268\_3: GESTIONAR UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICA

#### Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

##### Capacidades y criterios de evaluación

C1: 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.

CE1.1 Justificar la importancia de la planificación en el proceso de administración empresarial.

CE1.2 Diferenciar los principales tipos de planes empresariales o institucionales para unidades de información o distribución de oferta turística.

CE1.3 Describir las fases y pasos lógicos de un proceso de planificación empresarial o institucional como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.

CE1.4 Identificar los elementos básicos para establecer un proceso de dirección por objetivos.

CE1.5 En supuestos prácticos de planificación empresarial o institucional:

- Formular objetivos para una unidad de información o distribución de oferta turística determinada en el marco de hipotéticos planes generales de empresa o entidad.
- Seleccionar las opciones de actuación más convenientes para la consecución de los objetivos propuestos.
- Plantear los programas que se deriven de tales opciones, determinando los medios humanos y materiales necesarios.

CE1.6 Valorar la importancia de la revisión periódica de los planes empresariales en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de cada tipo de unidad de información y distribución de oferta turística.

C2: 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.

CE2.1 Identificar los tipos de costes empresariales y comparar estructuras de costes de distintos tipos de distribuidores turísticos y entidades de información turística.

CE2.2 Calcular costes totales unitarios y márgenes con respecto a los precios de venta de diferentes servicios y productos turísticos.

CE2.3 Justificar la gestión presupuestaria como subfunción empresarial vinculada a las de planificación y control.

CE2.4 Diferenciar los tipos de presupuestos más utilizados por los distribuidores turísticos y entidades de información turística, expresando los objetivos de cada uno de ellos y describir la estructura y las partidas que componen dichos presupuestos.

CE2.5 Identificar las variables que se deben tener en cuenta en la confección de presupuestos.

CE2.6 En determinadas situaciones propias de agencias de viajes, y a partir de unos supuestos objetivos económicos de producto, de costes directos e indirectos y de volumen de negocio para períodos de tiempo establecidos:

- Elaborar presupuestos económicos para establecer programas de actuación en el marco de los períodos fijados.
- Determinar los costes de los distintos recursos.
- Calcular el punto muerto de explotación y los niveles de productividad.

CE2.7 En casos prácticos de gestión y control presupuestarios en el marco de las agencias de viajes, y partiendo de las previsiones presupuestarias correspondientes y de los resultados reales obtenidos:

- Calcular las desviaciones.
- Analizar las causas de su aparición y los efectos que producen.
- Proponer soluciones alternativas, estableciendo métodos de seguimiento y control presupuestario.

CE2.8 Asumir la necesidad de intervenir en los procesos de control económico de la unidad de información y distribución turísticas con un alto sentido de la responsabilidad y honradez personales.

- C3: 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.
- CE3.1 Clasificar y caracterizar los diferentes tipos de distribuidores turísticos y de entidades que prestan información turística.
  - CE3.2 Describir los factores y criterios de estructuración que determinan una organización eficaz.
  - CE3.3 Comparar las estructuras y relaciones departamentales más características de los distintos tipos de agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información turística, identificando los objetivos de cada departamento o entidad y la consecuente distribución de funciones.
  - CE3.4 Describir los circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.
  - CE3.5 Describir las relaciones externas de las agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y las entidades de información turística con otras empresas o instituciones, y las relaciones internas características.
  - CE3.6 A partir de estructuras organizativas y funcionales de distribuidores turísticos y entidades de información turística:
    - Evaluar la organización, juzgando críticamente las soluciones organizativas adoptadas.
    - Proponer soluciones y organigramas alternativos a las estructuras y relaciones interdepartamentales caracterizadas, justificando los cambios introducidos en función de una organización más eficaz.
  - CE3.7 Describir los puestos de trabajo más característicos de las agencias de viajes, otros distribuidores turísticos y entidades de información turística, caracterizándolos por la competencia profesional expresada en término de capacidades y logros a los niveles requeridos en el mundo laboral.
  - CE3.8 En casos prácticos de diferentes tipos de distribuidores turísticos y entidades de información turística:
    - Definir los límites de responsabilidad, funciones y tareas de cada componente de los equipos de trabajo de la unidad.
    - Estimar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.
- C4: 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.
- CE4.1 Comparar críticamente los principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados de la unidad.
  - CE4.2 Comparar críticamente los principales métodos para la selección de trabajadores cualificados de la unidad.
- C5: Analizar las funciones de integración y dirección de personal, utilizando las técnicas aplicables en unidades de información y distribución turísticas.
- CE5.1 Justificar la finalidad de la función de integración como complementaria de la función de organización.
  - CE5.2 En diversas situaciones prácticas de integración y dirección de personal:
    - Dar una breve información sobre la unidad, su organización y su imagen corporativa, utilizando material audiovisual.
    - Aplicar técnicas para la comunicación intragrupal entre los supuestos miembros antiguos y nuevos de la unidad, simulando delegaciones de autoridad, animando a la iniciativa personal y a la creatividad y exigiendo responsabilidades como medida de motivación.
  - CE5.3 Explicar la lógica de los procesos de toma de decisiones.
  - CE5.4 Justificar la figura del directivo y del líder en una organización.
  - CE5.5 Describir las técnicas de dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo aplicables a unidades de información y distribución turísticas.
  - CE5.6 Justificar los procesos de motivación del personal adscrito a unidades de información y distribución turísticas.
  - CE5.7 En supuestos prácticos de relaciones jerárquicas entre miembros de unidades de información y distribución turísticas:
    - Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación idóneas para recibir y emitir instrucciones e información, intercambiar ideas u opiniones, asignar tareas y coordinar planes de trabajo.
    - Intervenir en los supuestos conflictos originados mediante la negociación y la consecución de la participación de todos los miembros del grupo en la detección del origen del problema, evitando juicios de valor y resolviendo el conflicto, centrándose en aquellos aspectos que se puedan modificar.
    - Adoptar las decisiones idóneas en función de las circunstancias que las propician y las opiniones de los demás respecto a las vías de solución posibles.
    - Ejercer el liderazgo, de una manera efectiva, en el marco de sus competencias profesionales, adoptando el estilo más apropiado en cada situación.
    - Dirigir equipos de trabajo, integrando y coordinando las necesidades del grupo en el marco de objetivos, políticas o directrices predeterminados.
    - Dirigir, animar y participar en reuniones de trabajo, dinamizándolas, colaborando activamente o consiguiendo la colaboración de los participantes, y actuando de acuerdo con los fines de la reunión.

## Contenidos

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

- o La planificación en el proceso de administración.
- o 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.

## **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.

## **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.

## **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.

## **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.

## **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.

## **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.

## **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.

## Apartado C: **REQUISITOS Y CONDICIONES**

### **Criterios de acceso**

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad: Promoción turística local e información al visitante