

PRESTAKUNTZA-ATALAREN IDENTIFIKAZIO-DATUAK

| | | | |
|---|---|----------|-----|
| PRESTAKUNTZA-ATALA | TURISMOAREN ARLOKO INFORMAZIO- ETA BANAKETA-UNITATEAK KUDEATZEKO PROZESUAK (ZEHARKAKOA) | Iraupena | 70 |
| Kodea | UF0077 | | |
| Lanbide-arloa | OSTALARITZA ETA TURISMOA | | |
| Lanbide-eremua | Turismoa. | | |
| Profesionaltasun-ziurtagiria | Tokiko turismoa sustatzea eta bisitaria informatzea | Maila | 3 |
| Prestakuntza-modulua | Turismoaren arloko informazio- eta banaketa-unitateen kudeaketa | Iraupena | 120 |
| Modulua osatzen duten gainerako prestakuntza-atalak | Ostalaritzako eta turismoko kalitatea kudeatzeko prozesuak (zeharkakoa) | Iraupena | 50 |

A atala: **GAITASUN-ERREFERENTEA**

Prestakuntza-atal hau bat dator UC0268_3: TURISMOAREN ARLOKO INFORMAZIO- ETA BANAKETA-UNITATEAK KUDEATZEA gaitasun-ataleko LB1, LB2, LB3 eta LB4 lanbide-burutzapenarekin

B atala: **AHALMENEN ETA EDUKIEN ZEHAZTAPENA**

Ahalmenak eta ebaluazio-irizpideak

A1: Enpresa- edo erakunde-plangintzaren funtzioa eta prozesua aztertzea, eta turismo-eskaintzaren informazio- edo banaketa-unitateetarako egokiak diren planak definitzea.

E1.1. Plangintzak enpresen administrazioaren prozesuan duen garrantzia justifikatzea.

E1.2 Turismo-eskaintzaren informazio- eta banaketa-unitateetarako enpresa- edo erakunde-plan mota nagusiak bereiztea.

E1.3 Enpresa edo erakundearen plangintza-prozesu baten fase eta urrats logikoak deskribatzea, helburuak finkatzeko, erabakiak hartzeko eta bitartekoak hautatzeko zentzuzko ikuspegi gisa.

E1.4 Helburuen araberrako zuzendaritza-prozesu bat ezartzeko oinarritzko elementuak identifikatzea.

E1.5 Enpresa- edo erakunde-plangintzako kasu praktikoetan:

- Enpresen edo entitateen plan orokor hipotetikoaren esparruan finkatutako turismo-eskaintzaren informazio- edo banaketa-unitate baterako helburuak formulatzea.
- Proposatutako helburuak lortzeko gehien komeni diren jardun-aukerak hautatzea.
- Aukera horien ondoriozko programak planteatzea, eta beharrezko giza baliabideak eta baliabide materialak zehaztea.

E1.6 Baloratzea garrantzitsua dela enpresen planak aldi behin berraztertzea, turismo-eskaintzaren informazio- eta banaketa-unitate mota bakoitzerako kontrol-sistema bereizgarrien aplikazioaren arabera.

A2: Bidaia-agentzien, beste turismo-banatzailerik batzuen eta turismo-informazioa emateko entitateen esparruan, aurrekontu-kontrola eta -kudeaketa aztertzea, kostuak identifikatzea, eta jarduera-programak ezartzeko aukera ematen duten aurrekontu ekonomikoak lantzea.

E12.1 Enpresa-kostu motak identifikatzea, eta hainbat motatako turismo-banatzailerik eta turismo-informazioa emateko entitateetako kostuen egiturak konparatzea.

E12.2 Kostu total unitarioak eta hainbat turismo-zerbitzu eta -produkturen salmenta-prezioekiko marjinak kalkulatzea.

E12.3 Aurrekontu-kudeaketa justifikatzea, plangintzari eta kontrolari lotuta dagoen enpresa-azpifuntzio gisa.

E12.4 Turismo-banatzailerik eta turismo-informazioa emateko entitateek gehien erabiltzen dituzten aurrekontu-motak bereiztea, haietako bakoitzaren helburuak adieraziz, eta aurrekontu horien kontu-sailak eta egitura deskribatzea.

E12.5 Aurrekontuak lantzean aintzat hartu behar diren aldagaiak identifikatzea.

E12.6 Bidaia-agentzietako zenbait egoera jakinetan, eta ezarritako denbora-tarteetarako negozio-bolumenaren, produktuaren eta zuzeneko eta zeharkako kostuen arloko helburu ekonomikoak abiapuntu izanik:

- Finkatutako aldiaren esparruan jarduteko programak ezartzeko aurrekontu ekonomikoak lantzea.
- Baliabideen kostuak zehaztea.
- Ustiapenaren lokagunea eta produktibitate-mailak kalkulatzea.

E12.7 Bidaia-agentzietako aurrekontu-kudeaketako eta -kontrolako kasu praktikoetan, eta dagozkien aurrekontu-aurreikuspenak eta lortutako emaitza errealak abiapuntu izanik:

- Desbideratzeak kalkulatzea.
- Haiek agertzearen kausak eta sortzen dituzten ondorioak aztertzea.
- Irtenbide alternatiboak proposatzea eta aurrekontuen jarraipena eta kontrola egiteko metodoak ezartzea.

E12.8 Turismoaren arloko informazio- eta banaketa-unitatearen kontrol ekonomikorako prozesuetan erantzukizun- eta zintotasun-maila handiarekin esku hartzeko beharra onartzea.

A3: Turismoaren arloko hainbat banatzaile eta informazio-erakunde motatako eta haien barne- eta kanpo-harremanetako berezko antolamendu-egiturak eta egitura funtzionalak aztertzea, eta enpresa- edo erakunde-mota bakoitzerako antolamendu-egitura eta harreman-mota egokiak justifikatzea.

EI3.1 Turismo-banatzailen eta turismo-informazioa ematen duten entitate-motak sailkatzea eta haien ezaugarriak zehaztea.

EI3.2 Antolamendu eraginkorra finkatzen duten egitura-faktoreak eta -irizpideak deskribatzea.

EI3.3 Hainbat motatako bidaia-agentzien, beste turismo-banatzaille batzuen eta turismoaren arloko zenbait informazio-erakunderen egiturak eta sailen arteko erlazioak konparatzea, eta sail edo erakunde bakoitzaren helburuak eta haien ondoriozko funtzio-banaketa identifikatzea.

EI3.4 Azpiegitura horien esparruan eta sailen arteko harremanetan sortzen diren kanpo- eta barne-dokumentuak, informazio-mota eta zirkuituak deskribatzea.

EI3.5 Bidaia-agentziek, beste turismo-banatzaille batzuek eta turismoaren arloko informazio-entitateek beste enpresa edo entitate batzuekin dituzten kanpo-harremanak deskribatzea, baita barne-harreman bereizgarriak ere.

EI3.6 Turismo-banatzailen eta turismoaren arloko informazio-entitateen antolamendu-egiturak eta egitura funtzionalak abiapuntuz hartuta:

- Antolamendua ebaluatzea, eta hartutako antolamendu-irtenbideak kritikoki epaitzea.
- Ezaugarriak zehaztuta dauzkaten egituretarako eta sailen arteko erlazioetarako irtenbide eta organigrama alternatiboak proposatzea, eta antolamendu eraginkorragoa lortzeko egindako aldaketak justifikatzea.

EI3.7 Bidaia-agentzietako eta turismoaren arloko beste banatzaile eta informazio-erakunde batzuetako lanposturik bereizgarrienak deskribatzea, lanbide-gaitasunei dagozkien ezaugarriak zehaztuta —lan-munduan eskatzen diren lorpenetan eta ahalmenetan adierazita—.

EI3.8 Hainbat motatako turismo-banatzailen eta turismoaren arloko informazio-entitateen kasu praktikoetan:

- Unitateko lantaldeetako kide bakoitzaren erantzukizun-mugak, funtzioak eta zereginak definitzea.
- Lanbide-jarduera adierazgarrienen lan-denborak zenbatzea.

A4: Turismoaren arloko banaketa-enpresetarako eta informazio-erakundeetarako lanpostuak definitzeko eta langile egokiak hautatzeko metodoak aztertzea, eta kritikoki konparatzea.

EI4.1 Unitateko langile kalifikatuei dagozkien lanpostuak definitzeko metodo nagusiak kritikoki konparatzea.

EI4.2 Unitateko langile kalifikatuak hautatzeko metodo nagusiak kritikoki konparatzea.

A5: Langileak integratzeko eta zuzentzeko funtzioak aztertzea, turismoaren arloko banaketa- eta informazio-unitateetan aplikatzeko teknikak erabiliz.

EI5.1 Integrazio-funtzioaren helburua justifikatzea, antolamendu-funtzioaren funtzio osagarri gisa.

EI5.2 Langileak integratzeko eta zuzentzeko hainbat egoera praktikotan:

- Unitateari, haren antolamenduari eta irudi korporatiboari buruzko informazio laburra ematea, ikus-entzunezko materiala erabiliz.
- Unitateko balizko kide berrien eta zaharren arteko talde barruko komunikaziorako teknikak aplikatzea, eta, horretarako, aginte-eskuordetzeak simulatzea, ekimen pertsonala eta sormena sustatzea, eta erantzukizunak eskatzea, motibazio-neurri gisa.

EI5.3 Erabakiak hartzeko prozesuen logika azaltzea.

EI5.4 Erakunde bateko zuzendariaren eta buruaren irudia justifikatzea.

EI5.5 Turismoaren arloko informazio- eta banaketa-unitateei aplikatzekoak diren lantaldeak eta laneko bilerak zuzentzeko eta dinamizatzekeo teknikak deskribatzea.

EI5.6 Turismoaren arloko informazio- eta banaketa-unitateetara atxikitako langileak motibatzekeo prozesuak justifikatzea.

EI5.7 Turismoaren arloko informazio- eta banaketa-unitateetako kideen arteko hierarkia-erlazioen kasu praktikoetan:

- Jarraibideak eta informazioa jasotzeko eta emateko, ideiak eta iritziak trukatzeko, zereginak esleitzeko eta lan-planak koordinatzeko komunikazio-teknika egokiak eraginkortasunez erabiltzea.
- Sortzen diren gatazketan esku hartzea; taldeko kide guztiak arazoaren sorburua detektatzeko lanetan parte har dezaten lortzea eta negoziatzea, balio-judizioak saihestea, gatazka konpontzea, eta alda daitezkeen alderdi horietan jartzea arreta.
- Erabaki egokiak hartzea, gatazkek eragiten dituzten zirkunstantzien arabera eta gainerakoek irtenbide posibleen gainean dituzten iritziak aintzat hartuta.
- Nork bere lanbide-eskuduntzen esparruan lidergoarekin jokatzeko, egoera bakoitzean estilorik egokienaz baliatuz.
- Lantaldeak zuzentzea, taldearen beharrak aurrez finkatutako helburuen, politiken edo jarraibideen esparruan integratuz eta koordinatuz.
- Lan-bileretan parte hartzea, eta haiek zuzentzea eta animatzea; bilerak dinamizatzea, modu aktiboan esku hartzea edo parte-hartzaileen esku-hartzea lortzea, eta bileraren xedearen arabera jardutea.

Edukiak

1. Turismoaren arloko informazio eta banaketako enpresetako eta entitateetako plangintza

- o Administrazio-prozesuko plangintza.
- o Plan-mota nagusiak: helburuak, estrategiak eta politikak; haien arteko erlazioak.
- o Plangintza-prozesu baten urrats logikoak, helburuak finkatzeko, erabakiak hartzeko eta bitartekoak hautatzeko zentzuzko ikuspegi gisa.

- Enpresa-planen aldian behingo berrazterketa, enpresa horien kontrol-sistema bereizgarrien aplikazioaren arabera.

2. Turismoaren arloko banaketa- eta informazio-unitateetako aurrekontuen kudeaketa eta kontrola

- Aurrekontu-kudeaketa funtsezko etapen arabera: aurreikuspena, aurrekontua eta kontrola.
- Turismoaren arloko informazio- eta banaketa-unitateetako aurrekontuen kontzeptua eta xedea.
- Aurrekontu-zikloaren definizioa.
- Turismoaren arloko informazio- eta banaketa-unitateetako aurrekontu-mota bereizgarriak bereiztea eta prestatzea.

3. Bidaia-agentzietako eta beste turismo-banatzaille batzuetako finantza-egitura

- Finantziazio-iturriak identifikatzea eta ezaugarriak zehaztea.
- Norberaren eta besteren baliabideen arteko erlazio egokia.
- Bidaia-agentzia eta turismo-banatzaille mota bakoitzaren arabera inbertsioak ebaluatzeko metodo nagusien alde onak eta txarrak.
- Aplikazio informatikoak.

4. Bidaia-agentzietako eta beste turismo-banatzaille batzuetako kostuen, produktibitatearen eta analisi ekonomikoaren ebaluazioa

- Bidaia-agentzietako eta turismo-banatzailleetako emaitzen kontuaren egitura.
- Enpresa-kostu espezifiko motak eta haien kalkulua.
- Turismo-zerbitzuetako kontsumoak eta bezeroentzako arretak zehazteko, egozteko, kontrolatzeko eta ebaluatzeko metodoen aplikazioa.
- Produktibitate-mailen eta ustiapeneko lokaguneen edo errentagarritasun-atalaseen kalkulua eta analisisa egitea, erreminta informatikoak erabiliz.
- Ebaluatzeko ezarritako parametroen identifikazioa. Ratioak eta ehunekoak.
- Irabazi- eta errentagarritasun-marjinak.

5. Bidaia-agentzien eta turismoaren arloko beste banatzaille eta informazio-erakunde batzuen antolamendua

- Bidaia-agentzien eta turismoaren arloko informazio-entitateen baimenei eta sailkapenari buruzko araudien interpretazioa.
- Entitate horien tipologia eta sailkapena.
- Antolamenduaren izaera eta xedea, eta beste gerentzia-funtzio batzuekiko erlazioa.
- Turismoaren arloko informazio-entitateetako eta banaketa-enpresetako ohiko sail-banaketarako oinarritzko ereduak: abantailak eta eragozpenak.
- Erakunde horien bereizgarri diren egiturak eta sailen arteko erlazioak eta kanpo-erlazioak.
- Sail edo unitate bakoitzaren helburuak desberdintzea eta funtzioak banatzea.
- Azpiegitura horien esparruan eta sailen arteko harremanetan sortzen diren kanpo- eta barne-dokumentuak, informazio-mota eta zirkuituak.
- Enpresako edo entitateko langile kualifikatuei dagozkien lanpostuak definitzeko metodo nagusiak. Aplikazioak.

6. Turismoaren arloko banaketa- eta informazio-unitateetako langileak integratzeko funtzioa

- Definizioa eta helburuak.
- Antolamendu-funtzioarekiko erlazioa.
- Mendeko langileen prestakuntza-programak: analisisa, konparazioa eta proposamen arrazoituak.
- Langileen integrazioa egokitutako komunikazio- eta motibazio-teknikak. Identifikazioa eta aplikazioak.

7. Turismoaren arloko banaketa- eta informazio-unitateetako langileen zuzendaritza

- Komunikazioa lan-erakundeetan: prozesuak eta aplikazioak.
- Negoziazioa lan-ingurunean: prozesuak eta aplikazioak.
- Arazoak ebaztea eta erabakiak hartzea.
- Erakundeetako zuzendaritza eta gidaritza: justifikazioa eta aplikazioak.
- Taldeen eta lan-bileren zuzendaritza eta dinamizazioa.
- Motibazioa lan-ingurunean.

8. Turismoaren arloko informazio- eta banaketa-unitateak kudeatzeko aplikazio informatiko espezifikoak

- Motak eta konparazioa.
- Neurrira egindako programak eta merkatuko eskaintza estandarra.
- Turismoaren arloko informazio- eta banaketa-unitateak kudeatzeko programa integralen aplikazioa.

C atala: ESKAKIZUNAK ETA BALDINTZAK

Sartzeko irizpideak

Baldintza hauetakoren bat bete behar da:

- Batxilergoko titulua izatea.
- 3. mailako profesionaltasun-ziurtagiriren bat edukitzea.
- Lanbide-arlo eta -eremu bereko 2. mailako profesionaltasun-ziurtagiriren bat edukitzea.
- Goi-mailako heziketa-zikloetan sartzeko baldintza akademikoak betetzea edo goi-mailako zikloetara sartzeko dagozkion probak gainditu izana.
- 25 urtetik gorakoentzako eta/edo 45 urtetik gorakoentzako unibertsitatera sartzeko proba gainditu izana.
- Prestakuntzari behar adinako probetxua ateratzeko behar diren prestakuntza- edo lanbide-ezagupenak izatea, ezartzen den araudiaren arabera.

Prestatzaileen, instalazioen eta ekipamenduen arloko eskakizunei dagokienez, profesionaltasun-ziurtagiri honetarako ezarritako eskakizunak hartuko dira kontuan: Tokiko turismoa sustatzea eta bisitaria informatzea