

Código: 27042

Unidad Formativa:
MF0268_3 - Gestión de unidades de información y distribución turísticas

Módulo: MF0268_3 - GESTION DE UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICAS

Certificado de Profesionalidad:
HOTG0208 - VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS

Modalidad: ONLINE

Duración: 70h.

Metodología

El Curso está desarrollado con una metodología a distancia/online. Este sistema de enseñanza está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales. También permite el acceso al curso a aquellas personas que viven en zonas rurales y que tienen interés en continuar formándose.
El alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a su disponibilidad de tiempo.

Se dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado, se exigirá un mínimo de 50% del total de las respuestas acertadas. Durante todo el transcurso de la formación, dispondrá de la atención de los tutores, así como la posibilidad de realizar consultas a través de la plataforma de teleformación para cursos online. Entre el material entregado en este curso, se adjunta un documento llamado *Guía didáctica del alumno* donde aparece el horario de tutorías y demás información relevante.

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la modalidad elegida y de las horas de formación. La titulación será remitida por correo una vez corregido su examen, o puesta a su disposición en la plataforma de teleformación una vez finalizado el curso.

Profesorado, medios y titulación

Nuestro centro de formación ha sido fundado en 1996 y en la actualidad, tiene presencia a nivel nacional disponiendo de una plantilla de más de 800 docentes entre personal laboral y freelance. Todos ellos son especialistas en diferentes familias profesionales y les acreditan los numerosos cursos que han impartido para nuestro grupo empresarial. Entre nuestro staff de formadores se encuentran ingenieros, arquitectos, economistas, informáticos, publicistas, diseñadores, médicos, enfermeros, veterinarios, fisioterapeutas, psicólogos, sociólogos, periodistas, filólogos, abogados, cocineros, licenciados en administración de empresas, licenciados en actividades físicas y deportivas, jardineros, peluqueros, educadores sociales, etc.

En todos nuestros cursos, independientemente de la metodología, se ponen a disposición del alumno los medios y materiales docentes necesarios para el desarrollo del mismo.
En los cursos en modalidad e-learning, las consultas y tutorías se pueden realizar a través de teléfono, email y la propia plataforma de teleformación.

En cuanto a la titulación, mostramos a continuación, el modelo de diploma que obtendrás a la finalización del curso:



Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

DIPLOMA
ACREDITATIVO

D./Dña. **XXXXX XXXXX XXXXX** con D.N.I. **11111111H**, ha realizado, con pleno aprovechamiento, el curso titulado **Curso Intensivo de Inglés B2**, con Código **19656** Grupo **30694**, entre los días **29/06/2023** y**30/08/2023**, con una duración total de **56** horas, en la modalidad formativa **ONLINE**

Contenidos impartidos (Ver Dorso)

Firma y sello de la entidad responsable de impartir la formación

securs@
CONSULTORÍA DE FORMACIÓN
Avda. Ramón Nieto nº 133, Bajo
36208 - VIGO
Telf.: 986912815

Fecha de expedición
31 AGO 2023

Firma del alumno

Requistos previos

No hay requisitos previos, ni formativos ni profesionales.

Salidas profesionales

Este curso está específicamente diseñado para incrementar la cualificación profesional en la familia o sector correspondiente.

Objetivos

Este curso capacita al alumnado para desempeñar tareas de gestión en unidades de información y distribución turísticas y para aplicar la cultura de la calidad en empresas de hostelería y turismo, y se dirige a personas que desean incorporarse o progresar profesionalmente en agencias de viajes, distribuidores turísticos y entidades de información. El recorrido formativo aborda la planificación, la gestión y el control presupuestarios, la estructura financiera, la evaluación de costes, productividad y rentabilidad, así como la organización departamental, la integración y la dirección de personal. La vertiente práctica ocupa un lugar central: se aplican métodos de control de la calidad de los servicios y productos, técnicas de supervisión y medida, procedimientos de evaluación de resultados y propuestas de mejora, apoyados en ratios, indicadores y aplicaciones informáticas específicas del sector. Al finalizar, el alumnado será capaz de planificar y controlar la actividad de una unidad de información o distribución turística, evaluar su rendimiento económico y organizar, integrar y dirigir a su equipo conforme a criterios de calidad.

Contenidos

Módulo 1: La cultura de la calidad en las empresas de hostelería y turismo
1.1 - El concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico
1.2 - La percepción del cliente y los estándares de servicio
1.3 - Los sistemas de calidad: implantación y elementos clave
1.4 - Aspectos legales y normativos aplicables a la calidad
1.5 - El Plan de Turismo Español Horizonte 2020
1.6 - Buenas prácticas y cultura de mejora continua
Resumen del módulo 1
Módulo 2: La gestión de la calidad en la organización hostelera y turística
2.1 - La organización de la calidad en la empresa turística
2.2 - Funciones y responsabilidades en materia de calidad
2.3 - La gestión por procesos en hostelería y turismo
2.4 - Identificación y secuenciación de los procesos
2.5 - Indicadores y seguimiento de los procesos
2.6 - Documentación y registros del sistema de calidad
Resumen del módulo 2
Módulo 3: El control de calidad de los servicios y productos turísticos
3.1 - Procesos de producción y de prestación del servicio
3.2 - Supervisión y medida del proceso y del producto o servicio
3.3 - Gestión de los datos obtenidos en el control
3.4 - Evaluación de resultados y detección de desviaciones
3.5 - Propuestas de mejora y acciones correctivas
3.6 - Seguimiento de las mejoras implantadas
Resumen del módulo 3
Módulo 4: La planificación en las empresas y entidades de distribución e información turísticas
4.1 - La planificación dentro del proceso de administración
4.2 - Tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas
4.3 - Relación entre objetivos, estrategias y políticas
4.4 - Pasos lógicos del proceso de planificación
4.5 - Toma de decisiones y selección de medios
4.6 - Revisión periódica de los planes y sistemas de control
Resumen del módulo 4
Módulo 5: La gestión y el control presupuestarios en unidades de distribución e información turísticas
5.1 - Etapas de la gestión presupuestaria: previsión, presupuesto y control
5.2 - Concepto y propósito de los presupuestos
5.3 - El ciclo presupuestario y sus fases
5.4 - Tipos de presupuestos característicos de estas unidades
5.5 - Elaboración y seguimiento de los presupuestos
5.6 - Desviaciones presupuestarias y medidas de corrección
Resumen del módulo 5
Módulo 6: La estructura financiera de las agencias de viajes y otros distribuidores

turísticos
6.1 - Fuentes de financiación: identificación y caracterización
6.2 - Financiación propia y financiación ajena
6.3 - Relación óptima entre recursos propios y ajenos
6.4 - Métodos de evaluación de inversiones
6.5 - Ventajas e inconvenientes según el tipo de agencia o distribuidor
6.6 - Aplicaciones informáticas para el análisis financiero
Resumen del módulo 6
Módulo 7: La evaluación de costes, productividad y análisis económico en agencias de viajes y distribuidores turísticos
7.1 - Estructura de la cuenta de resultados
7.2 - Tipos y cálculo de costes empresariales específicos
7.3 - Determinación, imputación y control de consumos y atenciones a clientes
7.4 - Cálculo y análisis de los niveles de productividad
7.5 - Punto muerto o umbral de rentabilidad con herramientas informáticas
7.6 - Ratios, porcentajes, márgenes de beneficio y rentabilidad
Resumen del módulo 7
Módulo 8: La organización en agencias de viajes, distribuidores turísticos y entidades de información turística
8.1 - Normativa sobre autorización y clasificación de agencias y entidades de información turística
8.2 - Tipología y clasificación de estas entidades
8.3 - Naturaleza y propósito de la organización y su relación con otras funciones gerenciales
8.4 - Patrones básicos de departamentalización tradicional: ventajas e inconvenientes
8.5 - Estructuras y relaciones departamentales y externas
8.6 - Objetivos de cada departamento y distribución de funciones
8.7 - Circuitos de información y documentos internos y externos
8.8 - Métodos para la definición de puestos de personal cualificado y sus aplicaciones
Resumen del módulo 8
Módulo 9: La función de integración de personal en unidades de distribución e información turísticas
9.1 - Definición y objetivos de la integración de personal
9.2 - Relación con la función de organización
9.3 - Programas de formación para personal dependiente
9.4 - Análisis, comparación y propuestas razonadas de formación
9.5 - Técnicas de comunicación aplicadas a la integración de personal
9.6 - Técnicas de motivación adaptadas a la integración de personal
Resumen del módulo 9
Módulo 10: La dirección de personal en unidades de distribución e información turísticas
10.1 - La comunicación en las organizaciones de trabajo
10.2 - La negociación en el entorno laboral
10.3 - Solución de problemas y toma de decisiones
10.4 - La dirección y el liderazgo en las organizaciones
10.5 - Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo
10.6 - La motivación en el entorno laboral
Resumen del módulo 10
Módulo 11: Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de unidades de

información y distribución turísticas
11.1 - Tipos de aplicaciones informáticas y comparación
11.2 - Programas a medida frente a la oferta estándar del mercado
11.3 - Criterios de selección de programas de gestión
11.4 - Aplicación de programas integrales para la gestión
11.5 - Implantación y uso cotidiano de las aplicaciones
11.6 - Protección y gestión de los datos de la unidad
Resumen del módulo 11