



**Curso online. Procesos de Gestión de
Unidades de Información y Distribución
Turística**



Working

Formación Integral S.L.

www.workingformacion.com

OBJETIVOS

El turismo es un fenómeno relativamente reciente que ha sufrido numerosos cambios en su historia. La venta de productos turísticos ha tenido que ir adaptándose a las necesidades y a la demanda de los usuarios y usuarias. Este curso ofrece formación superior para gestionar y promocionar la venta de productos turísticos que permitan obtener al cliente un producto de calidad y adaptado a sus necesidades.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. GESTIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICAS

UNIDAD FORMATIVA 1. PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN HOSTELERÍA Y TURISMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA CULTURA DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS Y/O ENTIDADES DE HOSTELERÍA Y TURISMO.

1. El concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico.
2. Sistemas de calidad: implantación y aspectos claves.
3. Aspectos legales y normativos
4. El plan de turismo español Horizonte 2020.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN HOSTELERA Y TURÍSTICA.

5. Organización de la calidad:
6. Gestión por procesos en hostelería y turismo:

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCESOS DE CONTROL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS DE HOSTELERÍA Y TURISMO.

7. Procesos de producción y servicio:
8. Supervisión y medida del proceso y producto/servicio:
9. Gestión de los datos:
10. Evaluación de resultados.
11. Propuestas de mejora.

UNIDAD FORMATIVA 2. PROCESOS DE GESTIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LA PLANIFICACIÓN EN LAS EMPRESAS Y ENTIDADES DE DISTRIBUCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICAS.

12. La planificación en el proceso de administración.
13. Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos.
14. Pasos lógicos del proceso de planificación como enfoque racional para establecer objetivos, tomar decisiones y seleccionar medios.
15. Revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemas de control característicos de estas empresas.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. GESTIÓN Y CONTROL PRESUPUESTARIOS EN UNIDADES DE DISTRIBUCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICAS.

16. La gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control.
17. Concepto y propósito de los presupuestos en las unidades de información y distribución turística.
18. Definición de ciclo presupuestario.
19. Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos característicos de unidades de distribución e información turística.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRUCTURA FINANCIERA DE LAS AGENCIAS DE VIAJES Y OTROS DISTRIBUIDORES TURÍSTICOS.

20. Identificación y caracterización de fuentes de financiación.
21. Relación óptima entre recursos propios y ajenos.
22. Ventajas y desventajas de los principales métodos para evaluar inversiones según cada tipo de agencia de viajes y distribuidor turístico.
23. Aplicaciones informáticas.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. EVALUACIÓN DE COSTES, PRODUCTIVIDAD Y ANÁLISIS ECONÓMICO PARA AGENCIAS DE VIAJES Y OTROS DISTRIBUIDORES TURÍSTICOS.

24. Estructura de la cuenta de resultados en las agencias de viajes y distribuidores turísticos.
25. Tipos y cálculo de costes empresariales específicos.
26. Aplicación de métodos para la determinación, imputación, control y evaluación de consumos y atenciones a clientes de servicios turísticos.
27. Cálculo y análisis de niveles de productividad y de puntos muertos de explotación o umbrales de rentabilidad, utilizando herramientas informáticas.
28. Identificación de parámetros establecidos para evaluar: Ratios y porcentajes. Márgenes de beneficio y rentabilidad.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA ORGANIZACIÓN EN LAS AGENCIAS DE VIAJES, OTROS DISTRIBUIDORES TURÍSTICOS Y ENTIDADES DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.

29. Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de agencias de viajes y entidades de información turística.
30. Tipología y clasificación de estas entidades.
31. Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales.

32. Patrones básicos de departamentalización tradicional en empresas de distribución y entidades de información turística: ventajas e inconvenientes.
33. Estructuras y relaciones departamentales y externas características de estas entidades.
34. Diferenciación de los objetivos de cada departamento o unidad y distribución de funciones.
35. Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales.
36. Principales métodos para la definición de puestos correspondientes a trabajadores cualificados de la empresa o entidad. Aplicaciones.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LA FUNCIÓN DE INTEGRACIÓN DE PERSONAL EN UNIDADES DE DISTRIBUCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICAS.

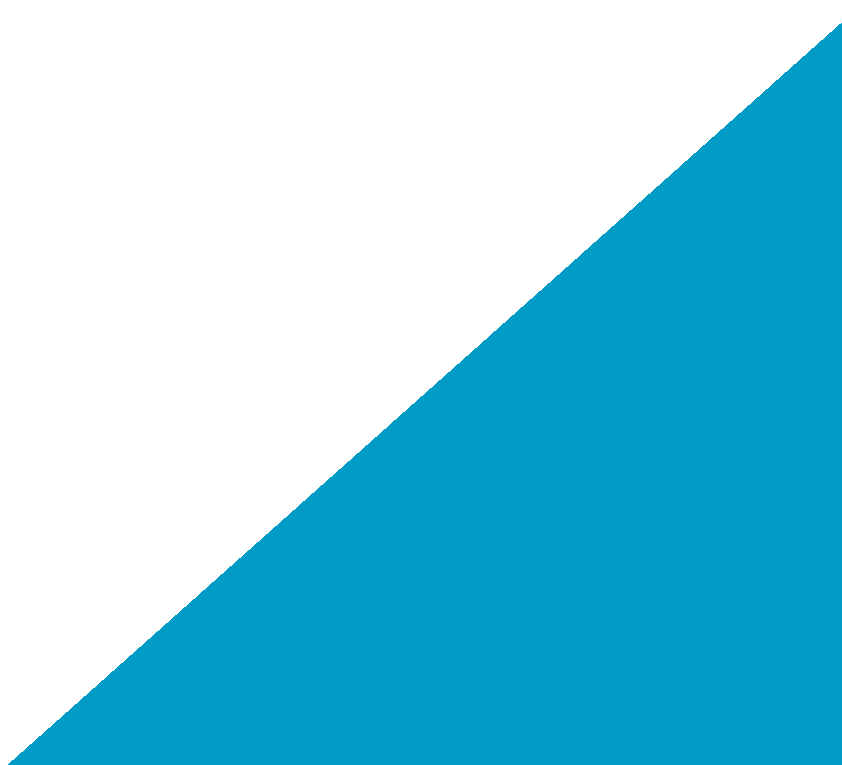
37. Definición y objetivos.
38. Relación con la función de organización.
39. Programas de formación para personal dependiente: análisis, comparación y propuestas razonadas.
40. Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones.

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA DIRECCIÓN DE PERSONAL EN UNIDADES DE DISTRIBUCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICAS.

41. La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones.
42. Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones.
43. Solución de problemas y toma de decisiones.
44. La dirección y el liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones.

45. Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo.
46. La motivación en el entorno laboral.

UNIDAD DIDÁCTICA 8. APLICACIONES INFORMÁTICAS ESPECÍFICAS PARA LA GESTIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICAS.

47. Tipos y comparación.
 48. Programas a medida y oferta estándar del mercado.
 49. Aplicación de programas integrales para la gestión de las unidades de información y distribución turísticas.
- 

MODALIDAD

METODOLOGÍA

Online. Se entrega el material a través de nuestra plataforma virtual homologada. Contará con acceso a la misma las 24 horas al día los 365 días a la semana.

<http://cursosonline.workingformacion.com>

DURACIÓN

120 horas

IMPARTIDO POR

Tutor experto en la materia. Contará con apoyo a través de nuestra plataforma en todo momento.

Al finalizar el curso se hará entrega de un
DIPLOMA HOMOLOGADO





Working

Formación Integral S.L.

Paseo Rosales 32, local 9 50008 Zaragoza
976 242 109 - info@workingformacion.com

www.workingformacion.com

