Paraninfo

UF0077 - Procesos de gestión de unidades de información y distribución turísticas

Editorial: Paraninfo
Autor: ADRIANA ARRANZ VICENTE
Clasificación: Certificados Profesionales > Hostelería y Turismo
Tamaño: 17 x 24 cm.
Páginas: 216
ISBN 13: 9788413661209
ISBN 10: 841366120X
Precio sin IVA: $ 81396.00 COP
Precio con IVA: $ 81396.00 COP
Fecha publicacion: 08/02/2021

Sinopsis

El objetivo de esta obra es presentar al lector una herramienta útil que sirva para orientarle en las funciones básicas de la gerencia de las empresas turísticas, explorando distintas facetas que resultan vitales para desenvolverse con soltura en este entorno profesional.

Se abordan aspectos tan diversos como la planificación empresarial en las empresas y entidades de información turística, gestión y control presupuestarios, evaluación de costes, productividad y análisis económico para agencias de viaje y otros distribuidores turísticos, la función de integración del personal, la dirección de personal y aplicaciones informáticas específicas para este campo profesional.

Con una estructura clara y accesible, un lenguaje sencillo y una metodología eminentemente práctica y didáctica la autora va desgranando las diferentes facetas necesarias para alcanzar la formación idónea del profesional de este sector productivo. Los conocimientos teóricos se completan con propuestas de ejercicios y tests de autoevaluación al final de cada unidad didáctica, lo que ayudará a integrar mejor los conocimientos adquiridos.

La obra responde fielmente al currículo determinado en el certificado de profesionalidad “Promoción turística local e información al visitante” HOTI0108, que desarrolla entre otros contenidos el Módulo formativo MF 0268_3 denominado “Gestión de unidades de información y distribución turísticas” que integra la UF 0077 que da título a este libro y cuyo currículo establece el RD 1376/2008 de 1 de agosto.

En definitiva, con este libro el lector adquirirá las competencias necesarias asociadas a la unidad formativa que desarrolla. Una obra rigurosa y amena, imprescindible tanto para profesionales del turismo como para cuantos aspiran a desarrollar su actividad profesional en este ámbito laboral en continuo auge.

Adriana Arranz Vicente es diplomada en Empresas y Actividades Turísticas por la UNED. Ha trabajado en empresas de animación hotelera, en recepción de hoteles, en agencias mayoristas, en labores de consultoría de formación y ha desarrollado, en empresas públicas, proyectos de promoción de diversos municipios de la Sierra Oeste de Madrid.

Indice

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

1.1. La planificación en el proceso de administración

1.1.1. Principios del proceso administrativo

1.2. Principales tipos de planes: objetivos, estrategias y políticas; relación entre ellos

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

1.4. Revisión periódica de los planes en función de la aplicación de los sistemasde control característicos de estas empresas

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

2.1. La gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control

2.2. Concepto y propósito de los presupuestos en las unidades de información y distribución turísticas

2.2.1. Tipos de presupuestos monetarios como herramientas de planificación empresarial

2.2.2. El control no presupuestario

2.3. Definición de ciclo presupuestario

2.4. 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

3.1. Identificación y caracterización de fuentes de financiación

3.1.1. El subsistema de financiación de las empresas turísticas

3.1.2. El patrimonio

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 y distribuidor turístico

3.3.1. Concepto de inversión

3.3.2. Clasificación de las inversiones

3.3.3. Métodos de cálculo de economicidad o de cálculo de inversiones

3.4. Aplicaciones informáticas

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

4.1. Estructura de la cuenta de resultados en las agencias de viajes y distribuidores turísticos

4.1.1. Características contables de las agencias de viajes

4.1.2. El análisis económico de la empresa y la estructura de las cuentas de costes de resultados en las agencias de viajes

4.2. Tipos y cálculo de costes empresariales específicos

4.2.1. Definición de coste

4.2.2. Tipos de costes

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

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 agencias de viajes y entidades de información turística

5.1.1. Real Decreto 39/2010, de 15 de enero, por el que se derogan diversas normas estatales sobre acceso a actividades turísticas y su ejercicio

5.1.2. Normativa autonómica sobre agencias de viajes y normativa autonómica y estatal sobre ordenación 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 turísticas: ventajas e inconvenientes

5.4.1. Diseño de la estructura

5.5. Estructuras y relaciones departamentales y externas características de estas entidades

5.6. Diferenciación de los objetivos de cada departamento o unidad y distribución de funciones

5.6.1. Los objetivos: definición y niveles de objetivos

5.6.2. Tipos de objetivos

5.7. Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan en el marco de tales estructuras y relaciones interdepartamentales

5.7.1. La dirección por objetivos (DIPO)

5.7.2. El proceso de control

5.8. 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

6.1. Definición y objetivos

6.2. Relación con la función de organización

6.3. Programas de formación para personal dependiente: análisis, comparación y propuestas razonadas

6.3.1. La formación es necesaria para la empresa y los empleados

6.3.2. Objetivos de la formación

6.3.3. Diferencias entre formación y perfeccionamiento

6.3.4. Ventajas de la formación

6.3.5. Razones que justifican la importancia de la formación

6.3.6. Requisitos de la formación

6.3.7. Principios de una formación eficaz

6.3.8. El plan de formación

6.3.9. Principales tipos y métodos de formación

6.3.10. Dificultades con que tropieza la formación

6.3.11. Limitaciones a la formación

6.4 Técnicas de comunicación y de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones

6.4.1. Las habilidades sociales y la inteligencia emocional son importantes en la comunicación y la motivación del personal de la empresa

6.4.2. La comunicación: definición, características, objetivos y propósitos

6.4.3. Teorías de la motivación

7. La dirección de personal en unidades de distribución e información turísticas

7.1. La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones

7.2. Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones

7.2.1. El conflicto

7.2.2. El talento negociador

7.2.3. Objetivos de la negociación

7.2.4. Elementos de la negociación

7.2.5. Tipos de negociación

7.2.6. Estilos de negociación

7.2.7. Fases de la negociación

7.3. Solución de problemas y toma de decisiones

7.3.1. Causas por las que se produce conflicto en el ámbito laboral

7.3.2. Tipos de conflictos en el entorno laboral

7.3.3. Etapas en el desarrollo de conflictos

7.3.4. Análisis del conflicto

7.3.5. Consecuencias de los conflictos

7.3.6. Métodos para la resolución de conflictos

7.4. La dirección y el liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones

7.4.1. Distinción entre dirección y liderazgo

7.4.2. El jefe y el líder

7.4.3. Líder formal e informal

7.4.4. Teorías sobre el liderazgo

7.4.5. Ventajas del buen liderazgo

7.4.6. Inconvenientes de un mal liderazgo

7.5. Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo

7.5.1. Tácticas para dirigir y construir equipos eficaces

7.6. La motivación en el entorno laboral

8. Aplicaciones informáticas específicas para la gestión de unidades de información y distribución turísticas

8.1. Tipos y comparación

8.2. Programas a medida y oferta estándar del mercado

8.3. Aplicación de programas integrales para la gestión de las unidades de información y distribución turísticas

Anexo I

Anexo II

Bibliografía

Paraninfo Colombia Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)
Tel. (+34) 914 463 350 Fax
clientes@paraninfo.co www.paraninfo.mx