

TEMARIO - GESTIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN Y DISTRIBUCIÓN TURÍSTICAS

Procesos de gestión de unidades de información y distribución turísticas

1 La planificación en las empresas y entidades

- 1.1 La planificación en el proceso de administración
- 1.2 Principales tipos de planes
- 1.3 Pasos lógicos del proceso de planificación como enfoque racional
- 1.4 Revisión periódica de los planes en función de la aplicación
- 1.5 Actividades: la planificación en las empresas y entidades

2 Gestión y control presupuestario en unidades de distribución

- 2.1 La gestión presupuestaria
- 2.2 Concepto y propósito de los presupuestos
- 2.3 Definición de ciclo presupuestario
- 2.4 Diferenciación y elaboración
- 2.5 Actividades: gestión y control presupuestario en unidades de distribución

3 Estructura financiera de las agencias de viajes

- 3.1 Estructura financiera de las agencias de viajes
- 3.2 Identificación y caracterización de fuentes de financiación
- 3.3 Relación óptima entre recursos propios y ajenos
- 3.4 Ventajas y desventajas de los principales métodos
- 3.5 Actividades: estructura financiera de las agencias de viajes

4 Evaluación de costes, productividad

- 4.1 Evaluación de costes, productividad
- 4.2 Estructura de la cuenta de resultados
- 4.3 Tipos y cálculo de costes empresariales específicos
- 4.4 Aplicación de métodos para la determinación
- 4.5 Cálculo y análisis de niveles de productividad
- 4.6 Identificación de parámetros establecidos para evaluar
- 4.7 Actividades: evaluación de costes, productividad

5 La organización en las agencias de viajes

- 5.1 Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización
- 5.2 Tipología y clasificación de estas entidades
- 5.3 Naturaleza y propósito de la organización
- 5.4 Patrones básicos de departamentalización tradicional
- 5.5 Estructuras y relaciones departamentales
- 5.6 Diferenciación de los objetivos de cada departamento
- 5.7 .circuitos, tipos de información y documentos internos
- 5.8 Actividades: la organización en las agencias de viajes

6 La función de integración de personal en unidades

- 6.1 Definición y objetivos
- 6.2 Relación con la función de organización
- 6.3 Programas de formación
- 6.4 Técnicas de comunicación y de motivación
- 6.5 Actividades: la función de integración de personal en unidades

7 La dirección de personal en unidades de distribución

- 7.1 La comunicación en las organizaciones de trabajos
- 7.2 Negociación en el entorno laboral, procesos y aplicaciones
- 7.3 Solución de problemas y toma de decisiones
- 7.4 La dirección y el liderazgo en las organizaciones
- 7.5 La motivación en el entorno laboral
- 7.6 Actividades: la dirección de personal en unidades de distribución

8 Aplicaciones informáticas específicas

- 8.1 Aplicaciones informáticas específicas
- 8.2 Actividades: aplicaciones informáticas específicas
- 8.3 Cuestionario: cuestionario módulo 3 unidad 1

Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo

1 La cultura de la calidad en las empresas y entidades de hostelería y turismo

- 1.1 El concepto de calidad y excelencia en el servicio hostelero y turístico
- 1.2 Sistemas de calidad, implantación y aspectos claves
- 1.3 Aspectos legales y normativas
- 1.4 El plan de turismo español horizonte 2020
- 1.5 Actividades: la cultura de la calidad en las empresas y entidades de hostelería y turismo

2 La gestión de la calidad en la organización hostelera y turística

- 2.1 Organización de la calidad
- 2.2 Gestión por procesos en hostelería y turismo
- 2.3 Actividades: la gestión de la calidad en la organización hostelera y turística

3 Procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo

- 3.1 Procesos de producción y servicio
- 3.2 Supervisión y medida del proceso y producto, servicio
- 3.3 Gestión de los datos
- 3.4 Evaluación de resultados
- 3.5 Actividades: procesos de control de calidad de los servicios y productos de hostelería y turismo
- 3.6 Cuestionario: cuestionario módulo 3 unidad 2
- 3.7 Cuestionario: cuestionario módulo 3