

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL



AGENCIA DE VIAJES

NIVEL DE CUALIFICACIÓN: 3

ÁREA COMPETENCIAL: HOSTELERÍA Y TURISMO

ÍNDICE

1. ESPECIFICACIÓN DE COMPETENCIA	3
1.1. COMPETENCIA GENERAL.....	3
1.2. RELACIÓN DE UNIDADES Y ÁMBITOS DE COMPETENCIA.....	3
1.3. DESARROLLO DE LAS UNIDADES DE COMPETENCIA	4
1.3.1. UNIDAD DE COMPETENCIA 1: VENDER DERECHOS DE USO DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y DE VIAJES Y PROGRAMAR, ORGANIZAR, OPERAR Y CONTROLAR VIAJES COMBINADOS:	4
1.3.2. UNIDAD DE COMPETENCIA 2: LLEVAR A CABO LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA Y LA EXTERNA DERIVADA DE LAS RELACIONES ECONÓMICAS CON CLIENTES Y PROVEEDORES.....	8
1.3.3. UNIDAD DE COMPETENCIA 3: ORGANIZAR Y CONTROLAR UNIDADES DE PRODUCCIÓN O DEPARTAMENTOS ESPECÍFICOS DE AGENCIAS DE VIAJES.....	12
1.3.4. UNIDAD DE COMPETENCIA 4: ORGANIZAR, EJECUTAR Y CONTROLAR EL DESARROLLO DE ACCIONES COMERCIALES DE LA AGENCIA DE VIAJES EN LA UNIDAD O DEPARTAMENTO DE SU RESPONSABILIDAD.....	15
1.4. DESARROLLO DE LOS ÁMBITOS DE COMPETENCIA	18
1.4.1. LENGUA EXTRANJERA	18
1.4.2. SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA	18
1.4.3. RELACIONES EN EL ENTORNO DE TRABAJO	19
2. SITUACIÓN EN EL SECTOR PRODUCTIVO Y EN EL ÁREA DE COMPETENCIA.....	21

AGENCIA DE VIAJES

Hostelería y Turismo
Nivel de cualificación: 3

1. ESPECIFICACIÓN DE COMPETENCIA

1.1 COMPETENCIA GENERAL

Programar, organizar, operar y controlar viajes combinados, vender derechos de usos de servicios turísticos, administrar unidades o departamentos específicos de agencias de viajes, y participar en el desarrollo de sus programas comerciales.

1.2. RELACIÓN DE UNIDADES Y ÁMBITOS DE COMPETENCIA

UC1: Vender derechos de uso de servicios turísticos y de viajes y programar, organizar, operar y controlar viajes combinados

UC2: Llevar a cabo la gestión administrativa interna y la externa derivada de las relaciones económicas con clientes y proveedores

UC3: Organizar y controlar unidades de producción o departamentos específicos de agencias de viajes

UC4: Organizar, ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales de la agencia de viajes en la unidad o departamento de su responsabilidad

Ámbitos de competencia:

- Lengua extranjera
- Segunda lengua extranjera
- Relaciones en el entorno de trabajo

1.3 DESARROLLO DE LAS UNIDADES DE COMPETENCIA

1.3.1. UNIDAD DE COMPETENCIA 1: **VENDER DERECHOS DE USO DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y DE VIAJES Y PROGRAMAR, ORGANIZAR, OPERAR Y CONTROLAR VIAJES COMBINADOS**

A. REALIZACIONES Y CRITERIOS DE REALIZACIÓN

1. Asesorar a los clientes sobre destinos, productos, servicios y tarifas, de modo que se satisfagan sus necesidades de información, se genere confianza y se despierte el interés de compra.
 - Ha interpretado e identificado acertadamente las necesidades del cliente en función de sus demandas informativas.
 - Ha requerido y registrado, en el soporte predeterminado por la empresa, los datos del solicitante y de su petición de información.
 - Ha utilizado de forma eficiente los soportes informativos y los medios de comunicación que le permiten acceder a toda la información y datos necesarios.
 - Ha aplicado con precisión, utilizando para ello medios informáticos, electrónicos y manuales, técnicas de cálculo y determinación de tarifas y precios, y ha comparado y considerado, con criterio profesional y en función de las demandas específicas del cliente, las características de los destinos, productos y servicios.
 - Ha informado al cliente de las disponibilidades existentes, aconsejándole el servicio que mejor satisface sus necesidades.
 - Ha utilizado con naturalidad y eficacia, a los efectos descritos anteriormente, técnicas de comunicación y de venta, prestando un servicio de calidad con el fin de conseguir la satisfacción del cliente, generar su confianza y despertar su interés de compra.
 - Ha registrado, en el soporte previsto para ello, los datos de la información aportada.
 - Ha efectuado un seguimiento del cliente encaminado a lograr la venta del servicio.
 - Ha utilizado, al menos, dos idiomas distintos al español para comunicarse con clientes que desconocen esta lengua.

2. Vender derechos de uso de servicios y productos turísticos y de viajes, satisfaciendo las necesidades del cliente y obteniendo ingresos y rendimientos óptimos para la empresa.
 - Ha atendido las demandas de servicios, interpretando e identificando las necesidades del cliente.
 - Ha registrado, en soportes predeterminados por la empresa, los datos necesarios del cliente y de su solicitud de servicios.
 - Ha utilizado de forma eficiente los soportes informativos y los medios de comunicación que permiten acceder a toda la información y datos relativos a la petición del cliente.
 - Ha aplicado con precisión, utilizando para ello medios informáticos, electrónicos y manuales, técnicas de cálculo y determinación de tarifas y precios de los servicios y productos turísticos, y ha efectuado la previsión de gastos de gestión que originaría su venta.
 - Ha comparado y considerado, con criterio profesional y en función de las demandas específicas del cliente, los servicios y productos turísticos y sus tarifas, ofertándole las disponibilidades existentes e informándole de sus características así como de los posibles gastos de gestión, y le ha aconsejado lo que mejor satisface sus necesidades.
 - Ha utilizado con naturalidad y eficacia, técnicas de comunicación y de venta, prestando un servicio de calidad, gestionando su tiempo eficientemente y logrando la satisfacción del cliente y el cierre de la venta.
 - Ha incluido toda la información requerida en el soporte de registro de la venta.
 - Ha determinado el importe que se debe cobrar al cliente, ya sea en concepto de total debido o de depósito a cuenta.
 - Ha utilizado, al menos, dos idiomas distintos al español para comunicarse con clientes que desconocen esta lengua.

3. Elaborar viajes combinados que resulten adecuados para su oferta en el mercado o para satisfacer las demandas de la clientela.

- Ha determinado el itinerario y las características del viaje combinado que va a elaborar, en función del mercado y segmento al que se destina o de las demandas específicas del cliente, aplicando para ello los conocimientos sobre los destinos, recursos y servicios turísticos.
 - Ha considerado y seleccionado los servicios que convenga incluir en el viaje combinado, así como los posibles prestatarios de los mismos, utilizando para ello los soportes informativos y medios de comunicación más apropiados.
 - Ha obtenido de los prestatarios las cotizaciones de los servicios y ha seleccionado aquellas con la mejor relación calidad/precio, aplicando en este proceso técnicas de comunicación y negociación, y manejando con profesionalidad los distintos soportes informativos.
 - Ha realizado el presupuesto del viaje determinando: los costes, las retribuciones a minoristas, los márgenes de beneficio, los precios de venta, los umbrales de rentabilidad, etc.
 - Ha establecido las características de presentación del viaje combinado, y ha diseñado su oferta final, volcándola en el soporte apropiado, ya sea para su presentación directa al cliente (en los casos de producto elaborado "a la demanda"), o para pasarla a los responsables de su comercialización (en los casos de producto "para la oferta").
4. Gestionar la prestación de los servicios de modo que ésta se produzca según las condiciones previstas y pactadas y atender las posibles reclamaciones que se produzcan.
- Ha gestionado de los prestatarios, utilizando para ello los medios de comunicación más eficientes en cada caso, la reserva y confirmación de los servicios cuyos derechos de uso se han vendido, aplicando las técnicas apropiadas que produzcan la mejor garantía de prestación en los términos pactados con el cliente.
 - Ha comunicado al cliente la situación en que queda la petición de reserva efectuada al proveedor (confirmación, denegación o situación de espera), asegurándose de que es perfectamente entendida y aceptada por aquél.
 - En caso de situación de espera, ha efectuado el seguimiento oportuno, manteniendo informado al cliente de las nuevas gestiones realizadas.
 - En caso de denegación definitiva de la reserva por el prestatario, ha ofertado al cliente servicios alternativos.
 - En el supuesto de confirmación del servicio, y si ello resulta conveniente para una mayor garantía de prestación o es así requerido por el proveedor, ha previsto el procedimiento de reconfirmación.
 - Ha informado al cliente de la situación definitiva de la reserva.
 - En las fechas previstas, ha ejecutado los procedimientos de reconfirmación, cumplimentando los documentos al efecto, tanto de carácter interno como externo, y requiriendo del departamento correspondiente la formalización de posibles depósitos o prepagos.
 - En caso de reclamación, ha atendido debidamente al cliente y ha realizado las gestiones oportunas.
5. Emitir los documentos de confirmación y/o pago que acrediten convenientemente el derecho del cliente a recibir los servicios contratados.
- Una vez obtenida la confirmación de los servicios vendidos ha establecido, en función de los requerimientos del cliente, de las normativas de los proveedores de los servicios y de las directrices internas, las fechas de emisión de los documentos de confirmación y/o pago con los que el cliente demostrará ante los prestatarios su derecho a recibir dichos servicios.
 - Con carácter previo a la emisión, ha confirmado con el cliente la modalidad de pago que va a utilizar a los efectos de inclusión de este dato en los documentos que así lo requieran.
 - Ha seleccionado los documentos propios y/o de proveedores que se deban emitir y que correspondan a cada tipo de servicio contratado y a la modalidad de pago elegida.
 - Ha consultado y confirmado, en los casos necesarios y en los soportes informativos adecuados, las características de emisión y los datos que se deban incluir en cada documento.
 - Ha emitido, manual, mecánicamente o por medios informáticos, los documentos previstos, aplicando las técnicas de emisión correspondientes a cada caso.

- Ha comprobado la coincidencia de los datos incluidos en los documentos con los de la reserva/confirmación del servicio, y ha separado, distribuido y archivado las copias de los mismos, identificándolas y referenciándolas debidamente a efectos de control y localización.
- Ha escogido el material complementario de carácter informativo que debe acompañar a los documentos emitidos, incluyendo, si lo ha considerado necesario, copias de los mensajes o documentos de confirmación de los prestatarios de los servicios.
- Ha preparado la entrega de documentación utilizando soportes y material complementario apropiados, y ha procedido a su entrega o remisión al cliente.
- Ha confeccionado o cumplimentado los documentos internos y/o externos previstos para el control de las prestaciones, y los ha remitido a los prestatarios de los servicios, a los guías y acompañantes de los clientes y a los responsables de control.
- Ha incluido en el registro de la venta los datos de los documentos emitidos, y ha procedido al cierre de dicho registro y a la distribución y archivo de sus copias según el procedimiento establecido por la empresa.

6. Operar y controlar conjuntos complejos de prestaciones de servicios turísticos.

- Ha determinado y organizado, con criterios de eficiencia y rentabilidad y de acuerdo con los términos pactados u ofertados, los medios humanos y materiales necesarios para el correcto desarrollo de cada operación.
- Ha programado y coordinado las tareas que se deban ejecutar para la operación, asignándolas al personal responsable y estableciendo las fechas límite para la realización de las mismas.
- Ha confeccionado las listas de comprobación que permiten el seguimiento y control de las tareas y de los programas.
- Con la antelación necesaria, ha seleccionado a los proveedores y contratado sus servicios, asegurando las prestaciones mediante las acciones y documentos apropiados.
- Ha constatado, de forma personal y directa si es posible, y con carácter previo al inicio de las prestaciones, que las características y condiciones de los servicios previstos se ajustan a lo planificado.
- Durante el desarrollo del viaje ha supervisado los servicios, corrigiendo deficiencias y atendiendo y resolviendo necesidades emergentes y situaciones imprevistas.
- Ha evaluado, por comparación con los objetivos fijados, la organización, desarrollo y resultados del conjunto de prestaciones de servicios, completando los expedientes contable-administrativos prescritos, y confeccionando los informes valorativos oportunos.

7. Planificar, organizar y controlar todo tipo de eventos (congresos, convenciones, simposios, etc.).

- En colaboración con los promotores ha establecido los objetivos que se pretenden conseguir con la reunión, ha planificado y programado su desarrollo y los servicios que se van a prestar, y ha confeccionado las ofertas complementarias al evento.
- Ha determinado los medios humanos y materiales necesarios para el correcto desarrollo de la operación.
- Ha efectuado un estudio económico-financiero de la reunión y de los programas complementarios, determinando su viabilidad y rentabilidad, y ha confeccionado los correspondientes presupuestos, para los cuales ha obtenido la aprobación de los promotores.
- Ha organizado, con criterios de eficiencia y rentabilidad y de acuerdo con los términos pactados, los medios humanos y materiales previstos, asignando y coordinando las tareas que se deben ejecutar, y estableciendo las fechas límite para la realización de las mismas.
- Ha confeccionado las listas de comprobación que permiten el seguimiento y control de las tareas y de los programas.
- Con la antelación necesaria ha seleccionado a los proveedores y ha contratado/reservado sus servicios, asegurando las prestaciones mediante las acciones y documentos apropiados.
- Ha elaborado una base de datos de los participantes potenciales.
- Ha gestionado el diseño y producción de todo el material gráfico necesario.
- Ha llevado a cabo las acciones de comunicación necesarias para lograr la adecuada difusión del acto y el mayor grado posible de participación.

- Ha registrado y confirmado las inscripciones recibidas, y ha clasificado y seleccionado, de acuerdo con las instrucciones de los promotores, las aportaciones y trabajos de los participantes.
- Ha efectuado los controles necesarios para asegurar el cumplimiento de las acciones y tareas previstas, y ha tomado las medidas correctoras pertinentes en el caso de constatar desviaciones con relación a los programas establecidos.
- Ha constatado, de forma personal y directa, y con carácter previo al inicio de las prestaciones, que las características y condiciones de los servicios, espacios y medios previstos se ajustan a lo planificado.
- Ha supervisado las prestaciones de servicios por los proveedores, corrigiendo deficiencias y atendiendo y resolviendo necesidades emergentes y situaciones imprevistas.
- Ha evaluado, por comparación con los objetivos fijados, la organización, desarrollo y resultados de la reunión, completando los expedientes contable-administrativos prescritos y confeccionando los informes valorativos oportunos.

B. ESPECIFICACIÓN DEL CAMPO OCUPACIONAL

Información y medios de trabajo:

Terminales electrónicas de CRS (PC e impresora de billetes, de página o multiuso). Equipos informáticos y ofimáticos. Documentos de tráfico y bonos (propios y de proveedores). Impresos y documentos administrativos (propios y de proveedores). Documentos informativos. Material promocional y de soporte a la documentación emitida. Software aplicado. Información sobre los destinos y productos turísticos. Información sobre la oferta y los servicios turísticos y de viajes, y de sus precios y tarifas. Información sobre requisitos exigibles a los viajeros. Información sobre la normativa, procedimientos y métodos de los proveedores de servicios. Información interna sobre las políticas y programas de la empresa.

Procesos, métodos y procedimientos:

Procedimientos de reserva, reconfirmación, modificación y cancelación de servicios. Métodos de cálculo y determinación de tarifas. Procedimientos de contratación de servicios para grupos y viajes combinados. Procesos y procedimientos de operación y control de viajes combinados y otros conjuntos complejos de prestaciones de servicios. Procesos administrativos de la venta.

Resultados del trabajo:

Asesoramiento e información sobre destinos y servicios turísticos prestados. Ventas de derechos de uso de servicios turísticos y de viajes efectuadas. Control de documentos de pago o confirmación de servicios (ej. billetes aéreos, marítimos y de ferrocarril, bonos de autos de alquiler, bonos de hotel, "master-vouchers", boletines de confirmación, etc.) emitidos. Conjuntos complejos de prestaciones turísticas (ej. paquetes turísticos, "forfaits", Congresos, etc.) programados, organizados, operados y controlados.

C. CAPACIDADES Y CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES

Capacidades fundamentales

1. Analizar los diferentes tipos de agencias de viajes, los servicios que prestan y los productos/servicios que venden en el marco de la oferta turística global.
2. Analizar las motivaciones de la demanda del mercado turístico para estimar su evolución.
3. Analizar los principales productos y destinos turísticos nacionales y la estructura de la oferta turística española.
4. Analizar los principales productos y destinos turísticos internacionales y la estructura de la oferta turística internacional.
5. Analizar los procesos de asesoramiento y de venta de derechos de uso de servicios turísticos y viajes.

6. Analizar el proceso de programación de conjuntos complejos de servicios turísticos (viajes combinados y realización de eventos), identificando y caracterizando las técnicas, las operaciones, las fases y los parámetros de operación y control, y definiendo los resultados que deben obtenerse.
7. Analizar los diferentes tipos de relaciones funcionales, contractuales y profesionales que mantienen las agencias de viajes con los diferentes proveedores de servicios turísticos e identificar las técnicas de negociación y comunicación idóneas.

Conocimientos fundamentales

- Las agencias de viajes: Definición. Evolución histórica. Justificación de sus funciones. Clasificación funcional y legal. Los servicios/productos de las agencias de viajes.
- España y la CAPV como productos turísticos: Un destino multiproducto. Destinos turísticos internacionales.
- Productos turísticos nacionales e internacionales según medios de transporte: Grandes rutas terrestres europeas. Trenes turísticos. Cruceros fluviales y marítimos.
- Las fuentes de información en las agencias de viajes: Fuentes manuales y mecanizadas. Fuentes internas y externas. Análisis de la información.
- Medios de transporte y construcción de tarifas: Normativa reguladora. Clasificación y tipos. Aeropuertos, puertos, estaciones. Tarifas: concepto y tipos, construcción de tarifas. Impuestos y tasas.
- Legislación sobre viajeros en tránsito y aduanas: Normas comunitarias, estatales y autonómicas. Divisas, cambio, cupos y trámites aduaneros. Derechos del viajero. Seguros de viajes, prestaciones y normativa internacional. Consulados y embajadas.
- Las reservas y su gestión: Concepto, tipos, procedimientos. Los medios de comunicación en la gestión de las reservas. Software específico.
- Emisión de documentos acreditativos del derecho de uso de servicios turísticos y de viajes: Tipos de documentos. Normas de emisión. Reemisión. Valoración. Circuito interno.
- Planificación, organización, operación y control de conjuntos complejos de servicios turísticos: Viajes combinados: definición, tipos. Eventos: tipos. Fases y procedimientos en la creación del producto/prestación del servicio.
- Atención al cliente. Venta de servicios. Negociación con proveedores: Técnicas de comunicación aplicadas. Habilidades sociales aplicadas. Técnicas de protocolo e imagen personal. Técnicas y procesos de negociación con proveedores. Tipos de clientes y su tratamiento. Técnicas y procesos de venta directa.
- La protección de consumidores y usuarios en la C.A.P.V., España y la U.E.

1.3.2.UNIDAD DE COMPETENCIA 2: LLEVAR A CABO LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA Y LA EXTERNA DERIVADA DE LAS RELACIONES ECONÓMICAS CON CLIENTES Y PROVEEDORES

A. REALIZACIONES Y CRITERIOS DE REALIZACIÓN

1. Controlar e inventariar el material y documentos propios y de proveedores, y confeccionar partes de ventas de proveedores.
 - Ha determinado las necesidades de material y documentos para los períodos preestablecidos, previa consulta a los departamentos que los utilizan.

- Ha efectuado los correspondientes pedidos al departamento responsable de los suministros o a los proveedores, previa conformidad de su superior jerárquico.
- Ha comprobado la coincidencia de las notas de entrega con el material o documentos efectivamente recibidos, dando su conformidad o no a las mismas.
- Ha registrado en el soporte previsto al efecto las cantidades y numeraciones del material o documentos recibidos.
- Ha clasificado el material y documentos recibidos y los ha almacenado ordenadamente en los lugares previstos al efecto, siguiendo las normas de seguridad, almacenamiento y utilización establecidas por la empresa y por los proveedores.
- Ha atendido los requerimientos de material que se le han formulado por el personal de la empresa, asegurando su utilización según las normas establecidas.
- Ha entregado al comienzo de cada jornada, a las personas designadas para recibirlo, el "stock" de documentos para las emisiones del día, efectuando posteriormente las reposiciones necesarias, y recabando en cada caso la conformidad de tales personas con el "stock" o reposiciones que reciben.
- Al final de la jornada ha recibido el "stock" sobrante de documentos no emitidos, efectuando el debido control y dando su conformidad o no al mismo.
- Ha controlado los documentos emitidos comprobando su ingreso en los soportes de ventas, la correspondencia de los importes y el cruce de referencias, y ha distribuido y/o archivado sus copias de acuerdo con los procedimientos establecidos.
- Diariamente ha formalizado o solicitado la formalización de los registros de control de las emisiones y del inventario permanente de los documentos, comprobando que dichas emisiones se han efectuado según las secuencias establecidas.
- Para su remisión a los proveedores que así lo hayan requerido, ha confeccionado en las fechas fijadas los correspondientes partes de ventas, adjuntando a los mismos las copias contables de los documentos emitidos y otros documentos complementarios, y los ha enviado según las instrucciones recibidas.
- Ha realizado inventarios físicos periódicos cumplimentado las solicitudes de inventario formuladas por la empresa o por los proveedores.
- Ha notificado a sus superiores jerárquicos las incidencias e irregularidades detectadas.
- Ha adoptado las medidas necesarias para evitar pérdidas, robos y fraudes, aplicando los procedimientos de seguridad establecidos para la empresa y los proveedores.

2. Cobrar o reintegrar los importes cargados o acreditados a los clientes por ventas o devoluciones de derechos de uso de servicios.

- Ha cobrado a los clientes los depósitos predeterminados por el personal de ventas, y ha emitido los recibos de depósito correspondientes, cuyas copias ha distribuido, archivado y registrado convenientemente.
- Recibidos los soportes de ventas, ha comprobado las valoraciones de los servicios vendidos y los gastos de gestión, emitiendo los documentos de cargo a los clientes.
- Ha cobrado las ventas de contado en efectivo o contra tarjeta de crédito y, en este último caso, ha extendido la correspondiente nota de cargo a la tarjeta de crédito, comprobando la validez de la misma y recabando la firma de su titular de acuerdo con las instrucciones de la entidad financiera.
- En el caso de ventas a crédito, ha dado instrucciones al personal encargado, de la entrega al cliente de la documentación de viaje, o ha requerido personalmente la conformidad documental del cliente al documento de cargo originado.
- Ha atendido las solicitudes de reembolso de los clientes por derechos de uso de servicios definitivamente no disfrutados y ya cargados, y ha extendido los documentos que reflejan la recogida de los documentos que son objeto de la solicitud.
- Ha comprobado el derecho de los clientes a las devoluciones que solicitan, ha determinado el importe que se les debe abonar, y ha gestionado de los proveedores el reembolso de las cantidades que corresponden por los servicios no disfrutados, cumplimentando los documentos previstos a estos efectos.
- Ha reintegrado a los clientes mediante efectivo, cheque o abono a tarjeta de crédito las cantidades a su favor por los reembolsos a que tienen derecho, o, alternativamente para los clientes con cuenta de crédito, ha originado el documento de abono que corresponda.

- Ha distribuido y archivado o remitido, en la forma establecida, las copias de los documentos originados.
3. Controlar las cuentas de clientes con crédito y gestionar el cobro de los importes vencidos.
- Con conocimiento de los términos pactados con los clientes con cuenta de crédito y de la normativa interna al respecto, ha controlado de forma continuada la evolución de las cuentas de tales clientes, comprobando que sus saldos se encuentran dentro de los límites autorizados.
 - Ha analizado los apuntes de cada cuenta de crédito, determinando periódicamente el volumen, la composición y la evolución de la producción de cada cliente con crédito, emitiendo y enviando a los departamentos/personas previstos los informes pertinentes.
 - Ha determinado, en los casos así previstos, los importes a favor de los clientes en concepto de bonificaciones y otros, generando los documentos de abono pertinentes y practicando los correspondientes apuntes en sus cuentas.
 - Ha elaborado y remitido a los clientes las relaciones periódicas de facturación/reembolsos.
 - Ha gestionado el cobro de los saldos vencidos de acuerdo con los términos de crédito pactados con los clientes, y ha resuelto o informado de las diferencias, observaciones y reclamaciones que éstos le hayan planteado.
 - Ha cobrado los saldos vencidos, extendiendo a favor de los clientes los documentos acreditativos del pago, y efectuando en las correspondientes cuentas de crédito los apuntes de abono de los importes cobrados.
 - Ha notificado a sus superiores y a otras personas designadas las distintas incidencias, especialmente los incumplimientos de pago por parte de los clientes.
4. Controlar las liquidaciones de ventas y facturas de proveedores, y resolver discrepancias y otras incidencias contable-administrativas.
- Ha mantenido el archivo de documentos emitidos y de registros de operaciones debidamente ordenado y actualizado, referenciando todos los documentos de tal manera que se facilite su búsqueda y localización.
 - Ha controlado las liquidaciones de ventas y facturas de proveedores, comprobando el ingreso de los documentos relacionados, su importe, forma de pago y comisión a favor de la agencia, y ha informado de la conformidad para su pago o ha emitido los oportunos informes de incidencias.
 - Ha formalizado solicitudes de regularización de cargos incorrectos, remitiéndolas a los proveedores.
 - Ha investigado y resuelto y/o contestado los partes de incidencias y reclamaciones contables y administrativas, tanto internas como externas.
5. Efectuar operaciones varias de tesorería y controlar las cuentas de caja y bancos.
- Ha efectuado operaciones de compra de moneda extranjera y cheques de viajero, determinando el contravalor que se deba pagar, aplicando la normativa vigente y cumplimentando los documentos y registros prescritos.
 - Para su abono en las cuentas corrientes bancarias, ha ingresado o remesado los documentos de pago (cheques, pagarés, letras de cambio, cargos de tarjetas de crédito, etc.), recibidos de los clientes, los recibidos a cargo de clientes con pago mediante domiciliación bancaria, la moneda extranjera y cheques de viajero comprados, y el efectivo excedente de los límites máximos previstos para el saldo de caja.
 - Ha efectuado, recabando previamente la autorización prescrita y dentro de los límites predeterminados, pagos en efectivo y a través de cuenta corriente bancaria.
 - Ha cumplimentado los impresos administrativos y los precontables o contables previstos para el registro de las operaciones de tesorería, realizando los apuntes necesarios en los libros/registros de caja y cuentas bancarias.
 - Ha realizado resúmenes periódicos de los movimientos de caja, y los ha remitido, acompañados de los oportunos documentos y comprobantes, a las personas, departamentos o servicios externos predeterminados.

- Ha controlado la cuenta de Caja y ha efectuado los arqueos prescritos, comprobando la coincidencia del saldo real con el determinado por los apuntes realizados, y buscando, resolviendo y/o informando las diferencias que se hayan producido.
- Ha controlado las cuentas bancarias, efectuando cuadros periódicos con los extractos de los bancos, y buscando, resolviendo y/o informando las diferencias que se hayan producido.
- Ha informado, con la periodicidad prescrita o atendiendo a demandas concretas, de los saldos disponibles en las cuentas bancarias, y ha registrado oportunamente los importes retirados por otros departamentos de la empresa.
- Ha adoptado las medidas de seguridad necesarias para evitar robos y pérdidas, aplicando los procedimientos de seguridad establecidos por la empresa y determinados en las pólizas de seguros contra robos, atracos, etc.
- Ha archivado, en la forma establecida, los documentos y comprobantes, y ha mantenido actualizados los diferentes registros de operaciones.

B. ESPECIFICACIÓN DEL CAMPO OCUPACIONAL

Información y medios de trabajo:

Equipos ofimáticos e informáticos. Datáfonos o TPV. Software aplicado. Información sobre normativa, procedimientos y métodos de los proveedores de servicios. Información interna sobre las políticas y los programas de la empresa.

Procesos, métodos y procedimientos:

Procesos administrativos. Proceso contable. Procedimientos y métodos de cobro. Procedimientos de notificación y liquidación de ventas a proveedores. Procedimientos de verificación y control de cargos de proveedores. Procedimientos de devoluciones por reembolsos. Procedimientos de control y reposición de materiales y documentos. Métodos de control de caja y cuentas bancarias. Métodos de archivo.

Resultados del trabajo:

Facturas y notas de abono a clientes formalizadas. Estados y listados de cuentas de clientes formalizados. Cobros efectuados y correspondientes comprobantes de cobro formalizados. Notas de reembolso de proveedores por servicios no utilizados formalizadas. Partes de ventas de proveedores formalizados. Pagos efectuados y consiguientes documentos de pago y recibos formalizados. Documentos internos de cargo/abono a otros departamentos y oficinas formalizados. Soportes de asientos contables hechos. Control de caja y bancos efectuado y consiguientes informes o registros formalizados. Reposición y control de existencias de material y documentos efectuados, y consiguientes registros formalizados. Control de las ventas y documentos emitidos efectuado.

C. CAPACIDADES Y CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES

Capacidades fundamentales

1. Identificar los elementos patrimoniales propios de las agencias de viajes y los hechos contables más usuales.
2. Analizar sistemas y procedimientos de gestión válidos para diferentes tipologías de agencias de viajes.
3. Analizar sistemas y procedimientos de almacenamiento, reposición y control de existencias (material de oficina, atenciones a clientes, documentos propios y de proveedores de servicios...), válidos para diferentes tipologías de agencias de viajes.
4. Analizar los procedimientos y operaciones que se derivan de las relaciones económicas internas y externas que se producen en el ámbito de las agencias de viajes.

Conocimientos fundamentales

- Contabilidad, Matemáticas comerciales y Estadística básicas: Concepto y objetivos de la contabilidad. Los libros de contabilidad. El patrimonio. Las cuentas. El plan general de

contabilidad. El proceso contable básico en las agencias de viajes. Créditos. Operaciones de compra de moneda extranjera y cheques de viajero. Documentos de pago y títulos de crédito. Estadística básica.

- Sistemas y procedimientos de gestión de registros en agencias de viajes: Documentos internos y externos utilizados en las agencias de viajes. Gestión de impresos y formularios. Protección de registros. Medios de almacenamiento y tratamiento de la información.
- Sistemas y procedimientos de almacenamiento, reposición y control de existencias en agencias de viajes: Gestión de almacén. Inventarios. Control de existencias.
- Procedimientos derivados de relaciones económicas con clientes y proveedores: Facturación, control de cuentas de crédito, cobro y reintegro a clientes. Soportes y partes de ventas de proveedores. Control de liquidaciones de ventas y facturas de proveedores.

1.3.3.UNIDAD DE COMPETENCIA 3: **ORGANIZAR Y CONTROLAR UNIDADES DE PRODUCCIÓN O DEPARTAMENTOS ESPECÍFICOS DE AGENCIAS DE VIAJES**

A. REALIZACIONES Y CRITERIOS DE REALIZACIÓN

1. Determinar las características de la oferta de servicios que se va a diseñar, así como los objetivos y planes de su área de responsabilidad, integrando todo ello en la planificación general de la empresa.
 - Por medio de información directa y expresa ha accedido al conocimiento de los planes generales de la empresa y de los específicos que afectan a su área de actuación, comprendiendo y asumiendo el concepto empresarial, los objetivos, las estrategias y las políticas fijadas por la dirección.
 - A partir de la información del mercado, y teniendo en cuenta el posicionamiento de su empresa, ha fijado las características de la oferta que se va a definir y los objetivos de carácter particular para la unidad o departamento de su responsabilidad, presentándolos a sus superiores para su discusión y modificándolos si ha resultado procedente.
 - Para la consecución de estos objetivos de carácter particular:
 - Ha identificado las opciones de actuación.
 - Las ha evaluado con criterio de eficiencia en su relación costes/resultados.
 - Ha seleccionado las más convenientes.
 - Ha planteado y desarrollado los programas para las opciones de actuación escogidas, previendo los medios humanos y materiales necesarios para ejecutarlos.
2. Confeccionar los presupuestos de la unidad o departamento de su responsabilidad en función de los objetivos y programas previstos.
 - Ha cuantificado y dado periodicidad a los objetivos y sus programas, confeccionando los presupuestos económicos y de tesorería, aplicando para ello técnicas de previsión y presupuestación.
 - Ha planteado a sus superiores jerárquicos dichos presupuestos y ha considerado las observaciones que se hayan formulado, modificando sus términos si ha resultado procedente y obteniendo el consenso necesario para los mismos.
3. Organizar los recursos necesarios, determinando una estructura eficiente que dé lugar a unos procesos adecuados y rentables.
 - Ha determinado la estructura de la unidad o departamento que resulte más adecuada para conseguir la máxima eficiencia en los procesos a partir de los medios humanos, materiales y económicos disponibles.
 - Ha organizado físicamente la zona de trabajo teniendo en cuenta:
 - El volumen de operaciones previsto.
 - El presupuesto de inversión.
 - Los equipos y mobiliario disponibles.

- Los medios humanos.
 - El espacio disponible.
 - Criterios basados en la Ergonomía.
 - La fluidez de circulación y facilidad en la comunicación del personal.
 - La eficiencia productiva.
 - El tipo y naturaleza de los servicios que se vayan a prestar.
 - Las normas de seguridad e higiene en el trabajo.
- Ha propuesto la adquisición o contratación de los elementos materiales necesarios para los distintos procesos, considerando para ello las directrices de la empresa y la relación eficacia/coste de cada elemento.
 - Ha colaborado con sus superiores en la definición de los puestos de trabajo de la unidad o departamento, aportando información y propuestas sobre funciones, responsabilidades y relaciones funcionales.
 - Ha establecido las reglas y procedimientos específicos para los distintos procesos de la unidad o departamento en cuestión, considerando:
 - Las técnicas propias del área.
 - Los medios disponibles.
 - La estructura organizativa que se haya determinado.
 - La capacidad productiva del área.
 - Ha fijado, con conocimiento de las correspondientes técnicas, los sistemas de archivo, gestión interna de la información y organización de los soportes informativos que van a ser utilizados en la unidad o departamento.
 - Ha establecido criterios de organización de los puestos de trabajo, dotándolos de los instrumentos disponibles necesarios para que el personal que los ocupe pueda llevar a cabo su trabajo de forma eficiente.
4. Dirigir y coordinar al personal dependiente, involucrándolo en los objetivos y motivándolo para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.
- Ha resuelto problemas y ha tomado decisiones de manera racional y sistematizada para llegar a resultados objetivos.
 - Ha identificado las necesidades de personal del establecimiento, área o departamento en función de los programas y actividades que se deban ejecutar.
 - Ha colaborado con sus superiores en la definición de los puestos de trabajo de su unidad o departamento, aportando información y propuestas sobre funciones, responsabilidades y relaciones funcionales.
 - Ha propuesto la contratación de personal para cubrir las necesidades detectadas, participando en el reclutamiento y en la selección de los candidatos.
 - Ha organizado y distribuido el trabajo y ha confeccionado los turnos, horarios, vacaciones y días libres del personal a su cargo.
 - Ha motivado al personal de la unidad o departamento y ha promovido el trabajo en equipo y la iniciativa personal.
 - Ha transmitido oportunamente las instrucciones/órdenes pertinentes de forma clara, asegurándose de su perfecta comprensión.
 - Ha delegado en el personal dependiente la autoridad necesaria para que pueda llevar a cabo su trabajo, propiciando la creatividad e iniciativa personal, exigiendo oportunamente las responsabilidades que ello conlleva y corrigiendo las actitudes y acciones incorrectas.
 - Ha efectuado un seguimiento de la labor del personal a su cargo estableciendo criterios de evaluación que permitan conocer su eficacia en el trabajo.
 - Ha propuesto a sus superiores la impartición de programas de formación, información o desarrollo personal en su unidad o departamento.
5. Organizar, ejecutar y controlar en la unidad o departamento de su responsabilidad la política de calidad definida.
- Ha establecido un sistema de control de calidad que permite evaluar:
 - Los procesos y procedimientos utilizados en la agencia o establecimiento.
 - El grado de satisfacción de las expectativas de los clientes.

- La calidad de los servicios prestados por los proveedores.
 - Ha organizado los medios materiales y humanos necesarios para implementar los procedimientos de control definidos.
 - Se ha informado y/o ha recogido directamente información de los resultados de la aplicación de los procedimientos de control definidos.
 - Ha analizado la información detectando posibles fallos y/o desviaciones respecto a los objetivos, informando a sus superiores y aplicando, en su caso, las medidas de corrección oportunas.
6. Participar en la evaluación y control de los ingresos, costes y rendimientos de su unidad o departamento para conseguir un adecuado seguimiento económico-administrativo.
- Ha establecido un sistema de control económico de su unidad o departamento con el fin de comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos económicos, teniendo en cuenta que:
 - La información de gestión obtenida debe ser la necesaria para tomar decisiones.
 - Los patrones de medida deben estar basados en los promedios del sector, los estados financieros de la empresa y la previsión de ingresos y gastos. El método de recogida de información ha de ser sencillo pero, al propio tiempo, debe permitir la obtención de datos reales.
 - La implantación de medidas correctoras, una vez comparados los datos reales con los estándares, debe ser sencilla.
 - Se deben cumplir los objetivos empresariales.
 - Ha establecido los estándares y referencias necesarios para el control de los resultados parciales y finales de la actividad, determinando los puntos críticos y fijando plazos y períodos para seguimientos y revisiones presupuestarias.
 - Ha comprobado que el sistema de control asegura un perfecto seguimiento del ajuste entre los resultados reales de operación y los previstos, además de la optimización de los recursos disponibles.
 - Además ha comprobado que la información de gestión que se pueda obtener por el sistema de control, junto con la información histórica de la Agencia y las previsiones y estimaciones de su actividad empresarial, se pueden utilizar para evaluar la rentabilidad de la unidad, área o departamento.
 - Ha aplicado las técnicas de análisis financiero que se hayan establecido relativas a:
 - Determinación del fondo de maniobra.
 - "Ratios" financieros.
 - Compras, contrataciones y existencias.
 - Índices de actividad y rotaciones.
 - Rentabilidad de la unidad o departamento.
 - Esporádicamente ha realizado auditorías del proceso de cobro a clientes.
 - Ha realizado un informe de gestión normalizado, analizando la actividad del período y proponiendo medidas para corregir las posibles desviaciones.

B. ESPECIFICACIÓN DEL CAMPO OCUPACIONAL

Información y medios de trabajo:

Equipos informáticos. Equipos ofimáticos. Software de gestión aplicado. Estrategias y objetivos establecidos. Información sobre el mercado y el entorno externo.

Procesos, métodos y procedimientos:

Proceso de planificación y control. Proceso de organización. Proceso de integración y dirección de los recursos humanos. Procedimientos de compras. Procedimientos de contratación con proveedores de servicios. Métodos de presupuestación.

Resultados del trabajo:

Programas (de acciones comerciales, de contratación con proveedores, de presupuestación, etc.) desarrollados. Estructura organizativa de la unidad o departamento establecida. Criterios de organización de los puestos de trabajo, de los soportes informativos, de los archivos y del almacén fijados. Referencias y sistemas de control establecidos.

C. CAPACIDADES Y CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES

Capacidades fundamentales

1. Analizar la estructura organizativa, funcional y el entorno de relaciones de los establecimientos y/o unidades de producción en agencias de viajes.
2. Explicar los tipos de presupuestos utilizados en la actividad de agencias de viajes, los objetivos de cada uno de ellos, su estructura y partidas que los componen así como las variables a tener en cuenta para su elaboración.
3. Analizar la rentabilidad de la explotación de unidades de producción o departamentos específicos de agencias de viajes para evaluar y controlar los costes y los márgenes de beneficio.
4. Analizar sistemas y procesos de gestión y control de la calidad aplicables a los servicios propios de las agencias de viajes y de los prestados por los proveedores.

Conocimientos fundamentales

- Estructuras organizativas y funcionales más características en las agencias de viajes.
- La planificación: Concepto y naturaleza. Proceso de planificación. Tipos de planes. Políticas, estrategias y objetivos empresariales.
- El control económico: el control presupuestario. Análisis y control de costes. Análisis de la rentabilidad. Análisis de los estados financieros.
- Gestión y control de la calidad: La gestión integral de la calidad. Planificación, organización y control de la calidad. Calidad de los servicios propios y ajenos y satisfacción del cliente.
- La organización: Principios de organización. Departamentalización. Sistemas de organización. Cultura organizacional.

1.3.4.UNIDAD DE COMPETENCIA 4: **ORGANIZAR, EJECUTAR Y CONTROLAR EL DESARROLLO DE ACCIONES COMERCIALES DE LA AGENCIA DE VIAJES EN LA UNIDAD O DEPARTAMENTO DE SU RESPONSABILIDAD**

A. REALIZACIONES Y CRITERIOS DE REALIZACIÓN

1. Recoger y analizar información que sea útil para la definición del Plan de Marketing de la Agencia de Viajes.
 - Ha identificado y seleccionado fuentes de información primarias (encuestas, reuniones y otras) que deben utilizarse para la obtención de información sobre el mercado, producto, precio y distribución de los servicios propios y de la competencia.
 - Ha identificado y seleccionado fuentes de información secundaria tanto internas (departamentos de la organización) como externas (organismos, publicaciones, etc.), obteniendo datos referidos al mercado, producto, precio y distribución de los servicios propios y de la competencia.
 - Ha analizado la información recogida mediante la utilización de los métodos adecuados (técnicas estadísticas, contrastación de hipótesis, análisis de probabilidades, etc.).
 - Ha obtenido conclusiones y las ha recogido de forma clara y concisa en un informe, trasladándolo a los responsables de la definición del Plan de Marketing de la Agencia de Viajes y a los departamentos oportunos.
 - Ha aportado ideas y sugerencias a los responsables de la definición y desarrollo del Plan de Marketing acerca de:
 - La selección del público objetivo.
 - La selección de los canales de distribución.
 - Las actuaciones de promoción.
 - El diseño y preparación de los materiales gráficos de promoción.

- Los medios y soportes publicitarios.

2. Participar en la organización, preparación y control del desarrollo de acciones comerciales en su departamento o área de responsabilidad.

- Ha organizado y preparado, siguiendo las instrucciones recibidas, las acciones comerciales que hay que desarrollar en su área de responsabilidad, determinando los recursos humanos y materiales necesarios.
- Ha seleccionado personas que llevarán a cabo las acciones publi-promocionales previstas en su departamento o área de responsabilidad, y ha organizado las actividades informativas y formativas necesarias para que cuenten con los conocimientos y capacitación previstos.
- Ha asignado al personal involucrado las acciones y tareas previstas en el programa, controlando el desempeño y dando las orientaciones convenientes para asegurar la ejecución de las acciones de acuerdo con el programa elaborado.
- Ha realizado visitas promocionales a clientes potenciales y ha distribuido material promocional y ofertas a los clientes potenciales y/o actuales.
- Ha controlado el desarrollo de la acción publi-promocional en su área de responsabilidad informando al departamento correspondiente en tiempo y forma adecuados.

B. ESPECIFICACIÓN DEL CAMPO OCUPACIONAL

Información y medios de trabajo:

Equipos informáticos. Medios ofimáticos. Equipos audiovisuales. Software aplicado (Tratamiento de la información, autoedición y tratamiento de la imagen). Información acerca del mercado, producto, precio y canales de distribución. Bases de datos. Reportes internos. Estrategias y objetivos establecidos.

Procesos, métodos y procedimientos:

Procedimientos de obtención, análisis e interpretación de datos. Procedimientos de segmentación y selección del mercado. Técnicas de Márketing. Procedimientos para negociación con los proveedores de servicios turísticos y de viajes de su participación en los costes de medios y soportes previstos en los programas. Métodos de seguimiento y control del desarrollo de los programas de la acción publicitaria.

Resultados del trabajo:

Organización de acciones publi-promocionales en el marco del plan estratégico del establecimiento: ejecución y evaluación de resultados. Bases de datos de clientes potenciales. Planes de captación efectiva de operaciones y clientes. Informes sobre la ejecución y resultados de las acciones publi-promocionales.

C. CAPACIDADES Y CONOCIMIENTOS FUNDAMENTALES

Capacidades fundamentales

1. Analizar, en el ámbito de sus competencias, información del mercado turístico nacional e internacional que permita estimar la situación, evolución y tendencias del sector de alojamiento y agencias de viajes.
2. Relacionar entre sí, en el ámbito de sus competencias, las distintas variables que intervienen en el "marketing-mix".
3. Describir estrategias de comercialización adecuadas a empresas de servicios turísticos y de viajes.
4. Enumerar los distintos medios de comunicación y explicar ventajas e inconvenientes de cada uno de ellos.
5. Identificar las variables que miden la eficacia de las acciones de comunicación comercial.

Conocimientos fundamentales

- El análisis del mercado de alojamiento y de intermediación de servicios turísticos y viajes: Fuentes de información turística. Técnicas de investigación y de tratamiento de la información. Estructura del mercado turístico español. Evolución. Oportunidades y amenazas. La oferta y la demanda de alojamiento internacional, nacional y local. La oferta y la demanda internacional, nacional y local de intermediación de servicios turísticos y viajes. El consumidor: elasticidad, necesidades y segmentación.
- “Marketing” turístico: Características de los servicios frente a los productos. El “marketing” de servicios. El plan de “marketing” como instrumento de gestión.
- El “marketing-mix”: Producto-servicio. Precios. Comunicación. Distribución.
- La comunicación: La publicidad: concepto, objetivos e instrumentos. La promoción. El “marketing” directo. El patrocinio. Planificación y control de acciones de comunicación.

1.4 DESARROLLO DE LOS ÁMBITOS DE COMPETENCIA

1.4.1 LENGUA EXTRANJERA

A Capacidades fundamentales

1. Comunicarse oralmente con un interlocutor en lengua extranjera, interpretando y transmitiendo la información necesaria para establecer los términos que delimiten una relación profesional dentro del sector.
2. Interpretar y traducir a la lengua materna información propia del sector, escrita en lengua extranjera, analizando los datos fundamentales para llevar a cabo las acciones y tareas oportunas.
3. Redactar y cumplimentar documentos e informes propios del sector en lengua extranjera con corrección, precisión, coherencia y cohesión, solicitando y facilitando una información de tipo general o detallada.
4. Analizar las normas de protocolo del país del idioma extranjero, con el fin de dar una adecuada imagen en las relaciones profesionales establecidas con dicho país.

B Conocimientos fundamentales

- Lengua oral: Terminología específica del sector. Fórmulas y estructuras hechas utilizadas en la comunicación profesional oral. Fórmulas interrogativas, afirmativas y negativas propias de la lengua oral formal. Hábitos profesionales y costumbres horarias que rigen en los países de la lengua extranjera. Protocolo y normas de relación profesional entre los distintos niveles jerárquicos de una empresa del país de la lengua extranjera.
- Lengua escrita: Terminología específica del sector. Fórmulas y estructuras hechas utilizadas en la correspondencia y en la comunicación escrita en general.

1.4.2 SEGUNDA LENGUA EXTRANJERA

A Capacidades fundamentales

1. Comprender la información global y específica de mensajes orales en situaciones diversas de comunicación: habituales, personales y profesionales.
2. Producir sencillos mensajes orales en situaciones diversas de comunicación: habituales, personales y profesionales.
3. Interpretar textos escritos adaptados y auténticos, obteniendo informaciones globales y específicas relacionadas tanto con aspectos de la vida cotidiana como de la vida profesional y cultural.
4. Traducir al idioma materno textos sencillos en lengua extranjera relacionados con necesidades e intereses socioprofesionales.
5. Redactar textos elementales escritos en lengua extranjera en función de una actividad concreta.
6. Analizar las normas de protocolo del país del idioma extranjero, con el fin de dar una adecuada imagen en las relaciones profesionales establecidas con dicho país.

B Conocimientos fundamentales

- Lenguaje oral: Vocabulario básico (situaciones habituales). Estructuras lingüísticas necesarias para la expresión y comprensión oral básica. Léxico socioprofesional básico. Fórmulas de presentación, despedida, agradecimiento, etc.
- Lenguaje escrito: Vocabulario técnico propio del sector profesional. Fórmulas de estilo habituales en la correspondencia comercial en la lengua extranjera. Elementos morfosintácticos complejos: oraciones subordinadas, voz pasiva, concordancia en el sintagma verbal.
- Aspectos socioprofesionales: Los referentes sociales más generalizados, usos y costumbres. Protocolo socioprofesional: fórmulas de cortesía profesional, tratamiento de la jerarquía en la empresa y de los diferentes roles sociales.

1.4.3 RELACIONES EN EL ENTORNO DE TRABAJO

A. Capacidades fundamentales

1. Mantener relaciones fluidas con los miembros del grupo funcional en el que está integrado, evitando y, en su caso y a su nivel resolviendo conflictos significativos que se originen en el desarrollo y entorno de las actividades laborales.
2. Mantener comunicaciones efectivas en el desarrollo de su trabajo, participando, moderando o conduciendo reuniones, interpretando órdenes e información, generando instrucciones claras con rapidez e informando y solicitando ayuda a quien proceda, cuando se produzcan contingencias.
3. Ser capaz de liderar un grupo de operarios, por medio de relaciones interpersonales y motivarles con el fin de alcanzar los objetivos de la producción.
4. Tomar decisiones sobre su propia actuación o la de otros, dentro del ámbito de su competencia, tanto en circunstancias normales como en condiciones de posible emergencia, transmitiendo con celeridad las señales de alarma, dirigiendo las actuaciones de los miembros de su equipo y decidiendo actuaciones, en casos imprevistos en los procesos productivos.

B. Conocimientos fundamentales

- La comunicación en la empresa. La producción de documentos que asignan tareas a los miembros de un equipo. La comunicación oral de instrucciones para la consecución de unos objetivos. Tipos de comunicación. Etapas de un proceso de comunicación. Redes de comunicación, canales y medios. Dificultades/barreras en la comunicación. Recursos para manipular los datos de la percepción. La comunicación generadora de comportamientos. El control de la información. La información como función de dirección.
- Negociación. Concepto y elementos. Estrategias de negociación. Estilos de influencia.
- Solución de problemas y toma de decisiones. La resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de las relaciones en el entorno de trabajo. Proceso para la resolución de problemas. Factores que influyen en una decisión. Métodos más usuales para la toma de decisiones en grupo. Fases en la toma de decisiones.
- Estilos de mando. Dirección y/o liderazgo. Estilos de dirección. Teorías, enfoques del liderazgo.
- Conducción/dirección de equipos de trabajo. Etapas de una reunión. Tipos de reuniones. Técnicas de dinámica y dirección de grupos. Tipología de los participantes.
- La motivación en el entorno laboral. Definición de la motivación. Principales teorías de motivación. Diagnóstico de factores motivacionales.

2. SITUACIÓN EN EL SECTOR PRODUCTIVO Y EN EL ÁREA DE COMPETENCIA

2.1 ENTORNO DE TRABAJO:

- El área competencial en la que se inscribe esta cualificación es la de “Hostelería y Turismo”, que comprende las siguientes cualificaciones clasificadas en dos subáreas:

1. Hostelería

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Auxiliar de cocina	Cocinero/a	Restaurador
Auxiliar de servicio	Camarero/a	Maestresala
Auxiliar de pastelería/repostería	Pastelero/Repostero	

2. Turismo

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Auxiliar de servicios de lavandería y alojamiento		Gobernanta
		Recepcionista
		Animador turístico
		Agencia de viajes
		Información y comercialización turística

- Presenta competencias comunes con las siguientes cualificaciones del área competencial de Hostelería y Turismo:

Subárea competencial	Cualificación	Unidades de competencia	Ámbitos de competencia
Hostelería	Restaurador		<ul style="list-style-type: none"> Lengua extranjera. Relaciones en el entorno de trabajo.
	Maestresala		<ul style="list-style-type: none"> Lengua extranjera Relaciones en el entorno de trabajo.
Turismo	Gobernanta		<ul style="list-style-type: none"> Lengua extranjera Relaciones en el entorno de trabajo.
	Recepcionista	<ul style="list-style-type: none"> Organizar, ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales 	<ul style="list-style-type: none"> Lengua extranjera Segunda lengua extranjera Relaciones en el entorno de trabajo.
	Animador turístico		<ul style="list-style-type: none"> Lengua extranjera Segunda lengua extranjera Relaciones en el entorno de trabajo.
	Información y comercialización turística		<ul style="list-style-type: none"> Lengua extranjera Segunda lengua extranjera Relaciones en el entorno de trabajo.

Pueden existir competencias comunes también en otras áreas competenciales.

2.2 REQUERIMIENTOS DE AUTONOMÍA EN SITUACIONES DE TRABAJO

En los puestos de trabajo de nivel inferior este técnico dependerá funcionalmente de jefes de departamento o unidades de producción y de responsables de ciertos departamentos "staff" específicos de las agencias de viajes.

En los niveles superiores previstos (Jefe de unidad o departamento y responsable de delegación), tendrá dependencia de directores de centros productivos, de directores de áreas funcionales y de directores divisionales.

Este técnico es **autónomo** en las siguientes actividades:

- Asesoramiento e información a clientes.
- Venta de derechos de uso de servicios turísticos y de viajes.
- Programación, organización, operación y control de viajes combinados y otros conjuntos complejos de prestaciones.
- Administración de unidades de producción o departamentos específicos de Agencias de Viajes.

Puede ser asistido en:

- Organización, ejecución y control de acciones comerciales propias de las Agencias de Viajes.

Debe ser asistido en:

- Definición de objetivos, planes y presupuestos de su departamento.
- Elaboración de instrucciones y procedimientos relacionados con el control de calidad.
- Gestión económico-administrativa del departamento.