PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

TRANSVERSAL

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA
"UC0268_3: Gestionar unidades de información y distribución turística"

LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene CARÁCTER RESERVADO, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la "UC0268_3: Gestionar unidades de información y distribución turística".

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF:	Firma:
Nombre y apellidos del asesor/a: NIF:	Firma:

INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:
Cada **actividad profesional principal (APP)** se compone de **varias actividades profesionales** secundarias **(APS).**

Lea atentamente cada APP y a continuación sus APS. En cada APS marque con una cruz el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de las APS. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

***APP1**: Formular objetivos y planes para la unidad de información o distribución de oferta turística de su responsabilidad, que sean viables y se integren en la planificación general y estratégica de la empresa o entidad.*	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Obtener información de los planes generales de la empresa o entidad y los específicos que afectan a la unidad de información o distribución de oferta turística de su responsabilidad, a través del plan estratégico de la empresa, informes de gestión, entre otros.	☐	☐	☐	☐
APS1.2: Determinar los objetivos de la unidad de información o distribución de oferta turística de su responsabilidad, proponiéndolos a sus superiores y teniendo en cuenta: - Que sean viables y se integren en la planificación general y estratégica de la entidad, - Que respondan a las demandas actuales y emergentes de los viajeros, proveedores de servicios del destino y otros usuarios de la unidad.	☐	☐	☐	☐
APS1.3: Planificar las opciones de actuación para la consecución de los objetivos fijados en su área de responsabilidad y en función de: - La disponibilidad de recursos. - Los periodos de temporada alta de los destinos. - Las características de la empresa o entidad, entre otras.	☐	☐	☐	☐
APS1.4: Evaluar la viabilidad de los planes y acciones de actuación formuladas, cuantificando el resultado de los planes de actuación para revisar su grado de cumplimiento.	☐	☐	☐	☐

***APP2**: Confeccionar el presupuesto del departamento o área de su responsabilidad, de acuerdo a la planificación general de la empresa y a los objetivos fijados.*	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Establecer las previsiones económicas del departamento o área de su responsabilidad, revisando los datos históricos y de acuerdo a la planificación general de la empresa o entidad, con el número y variedad de servicios programados y con los objetivos cuantitativos y cualitativos fijados para la unidad de información y distribución de la oferta turística local.	☐	☐	☐	☐
APS2.2: Confeccionar los presupuestos económicos y de tesorería, aplicando técnicas de previsión y presupuestación y estableciendo su cuantificación y periodicidad en función de la estacionalidad propia de la actividad turística.	☐	☐	☐	☐
APS2.3: Efectuar las modificaciones necesarias a los presupuestos económicos presentados a sus superiores jerárquicos, considerando las observaciones que estos formulen.	☐	☐	☐	☐
APS2.4: Determinar el procedimiento de seguimiento del presupuesto, según los criterios del establecimiento turístico.	☐	☐	☐	☐
APS2.5: Efectuar el control presupuestario en los plazos y términos establecidos, comprobando el cumplimiento de los objetivos económicos.	☐	☐	☐	☐
APS2.6: Efectuar los cálculos necesarios para la detección de posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos establecidos, proponiendo las medidas correctivas adaptadas a cada caso, que permitan, no obstante, mantener los servicios más competitivos o con mayor impacto estratégico en los periodos de temporada alta.	☐	☐	☐	☐
APS2.7: Informar de los resultados del control presupuestario a las personas y departamentos correspondientes mediante informes y en el tiempo y forma establecidos.	☐	☐	☐	☐

***APP3**: Planificar los recursos necesarios para el funcionamiento de la unidad de información y distribución de la oferta turística local, en función de la estacionalidad propia de actividad, de las disponibilidades de financiación y de los objetivos previstos.*	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Determinar el tipo de estructura organizativa de la unidad de información y distribución de la oferta turística local que resulte más adecuado para el logro de los objetivos establecidos, adaptándola a la estacionalidad propia de la actividad turística y en función de las disponibilidades de financiación.	☐	☐	☐	☐
APS3.2: Proponer las redes a utilizar de intercambio de información y cooperación más adecuadas, incorporando en ellas a la unidad de información y distribución de oferta turística para: - Rentabilizar las sinergias. - Garantizar la imprescindible actualización permanente de la información y oferta turística del entorno local. - Agilizar su distribución.	☐	☐	☐	☐
APS3.3: Establecer las funciones y tareas que deben realizarse, las relaciones internas de la unidad y las relaciones con otros agentes turísticos y sociales de su ámbito territorial y área de influencia, en función de la estructura organizativa y objetivos del departamento o establecimiento.	☐	☐	☐	☐
APS3.4: Determinar los recursos necesarios para el funcionamiento de la unidad de información y distribución de oferta turística, considerando las variables estacionales o periódicas derivadas de los hábitos viajeros.	☐	☐	☐	☐
APS3.5: Determinar los puestos de trabajo de la unidad, contribuyendo a definir el perfil de los informadores y comercializadores turísticos que deben ocuparlos y colaborando en el proceso de selección del personal.	☐	☐	☐	☐
APS3.6: Organizar el trabajo en la unidad de información y distribución de oferta turística, distribuyéndolo entre el equipo humano de su dependencia.	☐	☐	☐	☐

***APP4**: Dirigir el departamento o área de su responsabilidad, motivando al personal dependiente y corrigiendo actitudes y actuaciones para la consecución de los objetivos planificados.*	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Dirigir al personal dependiente de modo que realice las tareas asignadas con eficacia y eficiencia, participando en su integración en el grupo de trabajo, en su formación y evaluando el resultado de su actividad.	☐	☐	☐	☐
APS4.2: Identificar las motivaciones del personal dependiente en su ámbito de responsabilidad mediante los instrumentos establecidos tales como encuestas de opinión, resultados de la evaluación, entre otros.	☐	☐	☐	☐
APS4.3: Explicar las metas y objetivos de la entidad o empresa turística para su comprensión y asunción por cada miembro del equipo humano dependiente, de forma que se involucre en los mismos y se integre en el grupo de trabajo correspondiente.	☐	☐	☐	☐
APS4.4: Motivar capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad, promoviendo y valorando la iniciativa, el esfuerzo, la creatividad y su papel en la transmisión de imagen de marca del distribuidor turístico.	☐	☐	☐	☐
APS4.5: Determinar las responsabilidades y funciones del personal dependiente, delegando la autoridad necesaria a quien corresponda para su cumplimiento.	☐	☐	☐	☐
APS4.6: Transmitir las instrucciones e indicaciones al personal, de forma clara y asegurándose de su perfecta comprensión.	☐	☐	☐	☐
APS4.7: Dirigir las reuniones fijadas con el personal dependiente para establecer objetivos y para efectuar el seguimiento del desempeño, formalizando los informes pertinentes.	☐	☐	☐	☐
APS4.8: Evaluar la productividad, rendimiento y consecución de los objetivos del personal reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.	☐	☐	☐	☐

APP5: *Diseñar la implementación y gestión del sistema de calidad adoptado en la unidad de información y distribución de oferta turística, con el fin conseguir los objetivos de la empresa o entidad.*	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.1: Diseñar los servicios, en su ámbito de responsabilidad aportando su conocimiento sobre las expectativas de los distintos tipos de clientes, tales como usuarios finales, agentes turísticos del destino y otros, colaborando en la determinación de los estándares de calidad y en la formulación de procedimientos e instrucciones de trabajo acordes con el sistema de calidad adoptado por la entidad.	☐	☐	☐	☐
APS5.2: Difundir la cultura de la calidad entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y herramientas de calidad adoptado por la entidad y fomentando su participación en la mejora continua.	☐	☐	☐	☐
APS5.3: Implementar el sistema de calidad adoptado por la entidad identificando las condiciones adversas a la calidad, tanto actuales como potenciales, y diseñando y ejecutando planes de mejora.	☐	☐	☐	☐
APS5.4: Diseñar el sistema de indicadores y de control de la calidad interna del departamento o área de su responsabilidad, analizando los datos aportados, informando a sus superiores y otros departamentos implicados y definiendo y aplicando acciones preventivas y correctivas.	☐	☐	☐	☐
APS5.5: Diseñar los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción de manera colaborativa, facilitando y fomentando la participación de los clientes.	☐	☐	☐	☐
APS5.6: Comprobar la aplicación de los procedimientos e instrucciones y el cumplimiento de los estándares y normas establecidos, efectuando la evaluación periódica y sistemática de la calidad en su ámbito de responsabilidad.	☐	☐	☐	☐