

Estándar de competencias profesionales

Gestionar departamentos de animación turística

Familia Profesional	Servicios Socioculturales y a la Comunidad
Nivel	3
Código	ECP1091_3
Estado	BOE
Publicación	RD 151/2022

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Proponer objetivos y planes para el departamento o área de animación turística que sean viables y se integren en la planificación general del establecimiento turístico.

IC1.1 La información acerca de los planes generales de la empresa y de los específicos que afectan al área de animación turística se recaba de manera directa.

IC1.2 Los objetivos de carácter particular para el departamento de su responsabilidad se definen y se proponen a sus superiores.

IC1.3 Las opciones de actuación se identifican y evalúan, y se seleccionan las más adecuadas a los objetivos fijados, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos y las características de la empresa.

IC1.4 Los planes y acciones para conseguir los objetivos fijados dentro de su área de responsabilidad se formulan y cuantifican.

EC2 Confeccionar los presupuestos del departamento o área de animación turística y efectuar el seguimiento económico y el control presupuestario.

IC2.1 Los datos históricos de su departamento o área de responsabilidad se revisan y las previsiones económicas se establecen de acuerdo con la planificación general de la empresa y con los objetivos fijados para el ámbito de su responsabilidad.

- IC2.2** Los presupuestos económicos para el departamento de animación se confeccionan aplicando técnicas de previsión y presupuestación y estableciendo su cuantificación y periodificación.
 - IC2.3** Los presupuestos anuales específicos para la dotación de existencias correspondientes al departamento de animación turística, desglosando gastos fijos y gastos variables, se presentan a la dirección con el fin de proyectar los objetivos del departamento para el año siguiente.
 - IC2.4** Los presupuestos se presentan a sus superiores jerárquicos, considerando las observaciones que éstos formulen para hacer las modificaciones necesarias.
 - IC2.5** El procedimiento para el seguimiento del presupuesto de su departamento se define y aprueba.
 - IC2.6** El control presupuestario se efectúa en los plazos y términos establecidos, comprobando el cumplimiento de los objetivos económicos.
 - IC2.7** Los cálculos necesarios para detectar posibles desviaciones respecto a los objetivos económicos se realizan de forma precisa, proponiendo las medidas correctivas adaptadas a cada caso.
 - IC2.8** Los resultados del control presupuestario se transmiten mediante los informes adecuados a las personas y departamentos correspondientes, en el tiempo y forma establecidos.
- EC3** Establecer la estructura organizativa general del área de su responsabilidad que dé respuesta a los objetivos del establecimiento.
- IC3.1** El tipo de estructura organizativa se determina de modo que se logren los objetivos y planificación establecidos.
 - IC3.2** Las funciones y tareas que deben realizarse se definen y las relaciones internas a que dan lugar se determinan.
 - IC3.3** Los puestos de trabajo se definen y el perfil profesional de las personas que deben ocuparlos se contribuye a definir.
 - IC3.4** La colaboración en el proceso de selección del grupo de trabajo se lleva a cabo, participando activamente en la definición de las características personales y profesionales que deben reunir los posibles candidatos.
- EC4** Colaborar en la integración del personal dependiente del departamento de animación turística, participando en su formación y evaluación, para que realice las tareas asignadas con eficacia y eficiencia.

IC4.1 Los manuales de operaciones, o documentos equivalentes, para la asistencia y formación técnica de su equipo, se elaboran de forma que proporcionen la información necesaria para la ejecución de las tareas asignadas.

IC4.2 La integración en el equipo de trabajo de nuevo personal, se realiza:

- Facilitando y explicando, en caso necesario, el manual de acogida del establecimiento.
- Estableciendo el periodo idóneo de adaptación para cada nueva incorporación.
- Explicando las operaciones y procesos más significativos a realizar.
- Dando información sobre la empresa, su organización, imagen y otros aspectos de interés.
- Facilitando la comunicación con los demás miembros del equipo.

IC4.3 Los criterios de evaluación para el seguimiento de la labor efectuada por el personal a su cargo se establecen de forma que permitan conocer su eficacia en el trabajo.

IC4.4 La impartición en su departamento de programas de formación, para el desarrollo, motivación y promoción profesional del personal dependiente, es objeto de propuesta razonada a sus superiores.

IC4.5 Los instrumentos necesarios para que el equipo dependiente realice su trabajo de forma eficiente se determinan con el fin de facilitar la cohesión, motivación, formación, control interno y evaluación de resultados.

IC4.6 La delegación de autoridad en el personal dependiente se efectúa animando a la iniciativa personal y a la creatividad en el desarrollo de su trabajo, y exigiendo la responsabilidad correspondiente como medida de motivación.

EC5 Dirigir al personal dependiente, involucrándole en los objetivos y motivándole para que tenga una alta capacidad de respuesta a las necesidades de los clientes y desarrolle su profesionalidad.

IC5.1 Las motivaciones del personal dependiente en su ámbito de responsabilidad se identifican para procurar su satisfacción.

IC5.2 Las metas y objetivos de la empresa se explican 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 y en la empresa.

IC5.3 La motivación del personal de su departamento o área se logra promoviendo y valorando el trabajo en equipo, la iniciativa, el esfuerzo y la creatividad.

IC5.4 Las responsabilidades y funciones del personal se determinan y la autoridad necesaria para su cumplimiento se delega.

- IC5.5** Las instrucciones e indicaciones al personal se transmiten de forma clara, asegurándose de su perfecta comprensión.
- IC5.6** Las reuniones necesarias con el personal, para establecer objetivos y para efectuar el seguimiento del desempeño, se fijan y dirigen, formalizando los informes pertinentes.
- IC5.7** La productividad, rendimiento y consecución de objetivos del personal se evalúa, reconociendo el éxito y corrigiendo actitudes y actuaciones.

EC6 Implementar y gestionar, en su ámbito de responsabilidad, la cultura de la calidad y el sistema de calidad adoptado por la empresa o entidad.

- IC6.1** Los servicios en su ámbito de responsabilidad se diseñan con su contribución, aportando su conocimiento sobre las expectativas de los clientes y colaborando en la determinación de estándares de calidad y en la formulación de procedimientos e instrucciones de trabajo acordes con el sistema de calidad.
- IC6.2** La cultura de la calidad se difunde entre el personal a su cargo, instruyéndole en el sistema y herramientas de calidad y fomentando su participación en la mejora continua.
- IC6.3** El sistema de calidad se implementa, identificando las condiciones adversas a la calidad, tanto actuales como potenciales, y diseñando y ejecutando planes de mejora.
- IC6.4** El sistema de indicadores y de control de la calidad interna se define, analizando los datos aportados, informando a sus superiores y a otros departamentos implicados y definiendo y aplicando acciones preventivas y correctivas.
- IC6.5** Los procedimientos para la recogida y análisis de información sobre la calidad externa y las encuestas de satisfacción se diseñan con su colaboración, facilitando y fomentando la participación de los clientes.
- IC6.6** La aplicación de los procedimientos e instrucciones y el cumplimiento de los estándares y normas se comprueba, efectuando la evaluación periódica y sistemática de la calidad en su ámbito de responsabilidad.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Equipos informáticos. Programas informáticos. Manuales de planificación. Manuales de archivo y gestión de la información. Manuales de procedimiento administrativo. Formularios de presupuestación. Manuales de elaboración de documentos. Manuales de comunicación. Manuales de procedimientos de control de calidad. Informes de gestión de recursos humanos.

Información utilizada o generada

Plan estratégico de la empresa. Planes de emergencia. Información económico-administrativa de la empresa. Plan de calidad del establecimiento. Presupuestos. Informes de gestión. Inventarios de material y equipamiento. Fichero de clientes y de proveedores. Registro de personal. Disposiciones legales y convenios colectivos. Manual de empresa. Albaranes, vales y facturas. Registros de calidad.