

**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS Y
ANÁLISIS DE COMPETENCIAS
PROFESIONALES.**

TURISMO A CORUÑA

ÍNDICE

1. PROPUESTA ORGANIZATIVA: PERFILES Y COMPETENCIAS PROFESIONALES	4
1.1. Departamento de Dirección Gerencia	4
1.1.1. Perfil profesional de la Dirección Gerencia	5
1.1.2. Perfil profesional de la Secretaría de Dirección	6
1.2. Departamento de Planificación	7
1.2.1. Perfil profesional de la Dirección del Departamento de Planificación	8
1.2.2. Perfil profesional de Análisis	9
1.2.3. Perfil profesional de la Gestión de Destino Turístico.....	10
1.3. Departamento de Organización y Administración	11
1.3.1. Perfil profesional de la Dirección de Organización y Administración	12
1.3.2. Perfil profesional de la Administración Contable.....	13
1.3.3. Perfil profesional de la Administración de Calidad.....	14
1.3.4. Perfil profesional de la Administración de Recursos Humanos	15
1.4. Departamento de Comunicación	16
1.4.1. Perfil profesional de la Dirección de Comunicación	17
1.4.2. Perfil profesional de la Administración de Comunicación.....	18
1.5. Departamento de Marketing y Áreas adscritas.....	19
1.5.1. Perfil profesional de la Dirección de Marketing	23
1.5.2. Perfil profesional de la Asistencia a Marketing.....	24
1.5.3. Perfil profesional de la Dirección de Área de Información y Acogida	25
1.5.4. Perfil profesional de la Coordinación de Información y Acogida	26
1.5.5. Perfil profesional de la Gestión de Información y Acogida	27
1.5.6. Perfil profesional de Asistencia de Información y Acogida.....	28
1.5.7. Perfil profesional de la Dirección de Área de Producto.....	29
1.5.8. Perfil profesional de la Administración de Producto	30
1.5.9. Perfil profesional de la Gestión y el Diseño de Producto.....	31
1.5.10. Perfil profesional de la Gestión Comercial de Producto	32
1.5.11. Perfil profesional de la Dirección de Área de Turismo de Reuniones	33
1.5.12. Perfil profesional de Administración de Turismo de Reuniones	34
1.5.13. Perfil profesional de la Gestión Comercial de Turismo de Reuniones	35

2. ANEXOS	36
2.1. Cualificaciones Profesionales Familia Administración y Gestión	37
2.1.1. Actividades Administrativas Relación Cliente.....	37
2.1.2. Actividades de Gestión Administrativa	38
2.1.3. Administración de Recursos Humanos	40
2.1.4. Asistencia a la Dirección.....	42
2.1.5. Gestión Contable y de Auditoría.....	43
2.1.6. Gestión Financiera.....	45
2.2. Cualificaciones Profesionales Familia Comercio y Marketing	46
2.2.1. Actividades de venta	46
2.2.2. Asistencia a la Investigación de Mercados	48
2.2.3. Atención al Cliente, Consumidor o Usuario	50
2.3. Cualificaciones profesionales Familia Hostelería y Turismo	51
2.3.1. Animación Turística	51
2.3.2. Creación y Gestión de Viajes Combinados y Eventos	53
2.3.3. Guía de Turistas y Visitantes	55
2.3.4. Promoción Turística Local e Información al Visitante	56
2.3.5. Recepción	58
2.3.6. Venta de Servicios y Productos Turísticos	60

1. PROPUESTA ORGANIZATIVA: PERFILES Y COMPETENCIAS PROFESIONALES

1.1. Departamento de Dirección Gerencia

DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN GERENCIA		
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Favorecer el desarrollo habitual de la actividad de la oficina de turismo, respetando los procedimientos internos y atendiendo a las debidas condiciones de calidad. • Impulsar todas aquellas acciones que permitan la creación de nuevos productos y la mejora y consolidación de los productos existentes. • Controlar el funcionamiento de los departamentos de la empresa, con el fin de establecer las medidas correctivas necesarias y evitar desviaciones en la ejecución de los planes establecidos. • Supervisar la gestión y contratación de los servicios, productos y activos financieros necesarios, determinando las necesidades financieras de la organización. • Dinamizar a los agentes turísticos del Ayuntamiento de A Coruña, aumentando la coordinación e impulsando la realización de proyectos tendentes al desarrollo de nuevos productos 	
PUESTOS ADSCRITOS AL DEPARTAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección Gerencia. • Secretaría de Dirección. • Dirección Departamento de Planificación. • Dirección Departamento de Organización y Administración. • Dirección Departamento de Comunicación. • Dirección Departamento de Marketing. 	
RELACIONES	<p>INTERNAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concejalía responsable del área. • Departamento de Dirección Gerencia. • Departamento de Planificación. • Departamento de Organización y Administración. • Departamento de Comunicación. • Departamento de Marketing: <ul style="list-style-type: none"> ○ Área de Información y Acogida. ○ Área de Producto. ○ Área de Turismo de Reuniones. 	<p>EXTERNA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayuntamiento. • Federación Española de Municipios y Provincias. • Diputación Provincial • Xunta de Galicia. • Turespaña y Secretaría de Turismo. • Agentes turísticos. • Redes y Proyectos Estratégicos • Bancos y entidades financieras y patrocinadoras. • Proveedores.

1.1.1. Perfil profesional de la Dirección Gerencia

DIRECCIÓN GERENCIA	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
<p>Dirigir la actividad de Turismo A Coruña, de acuerdo con el Plan Estratégico y las directrices de la Concejalía responsable del área, gestionando y coordinando sus recursos y las acciones propias de su objeto social</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima de 2 años en gerencia empresarial. • Dirección y gestión de equipos de personas. • Gestión de programas de dinamización económica y empresarial desde el ámbito público. • Creación, promoción y comercialización de productos turísticos. • Conocimiento de los mercados turísticos nacionales e internacionales. • Gestión pública del turismo.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección general de las actividades desarrolladas en la sociedad. • Promoción y difusión del Plan Turístico de Turismo A Coruña • Ejercicio de los poderes otorgados por la Concejalía responsable del área. • Representación de la sociedad, por delegación, ante terceros. • Coordinación con el Ayuntamiento, la Xunta de Galicia y los agentes turísticos para la adopción de estrategias conjuntas. • Comunicación de los objetivos estratégicos que apruebe la Concejalía y establecimiento de pautas para su cumplimiento y seguimiento. • Diseño de estructuras organizativas acordes con los objetivos estratégicos de la sociedad. • Gestión interna de la sociedad y distribución de responsabilidades. • Coordinación y supervisión de todas las áreas de la sociedad enfocando su actuación hacia el logro y consecución de los objetivos establecidos. • Evaluación del desarrollo profesional de las personas dentro de la estructura organizacional. • Desarrollo de relaciones y alianzas estratégicas encaminadas al logro de los objetivos de la sociedad. • Definición de nuevas actuaciones orientadas a mejorar la calidad y desarrollar el potencial de A Coruña como destino turístico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Autogestión personal • Sinergia. • Comunicación operativa • Planificación estratégica y visión sistémica. • Orientación a resultados • Resolución de problemas y toma de decisiones. • Negociación • Trabajo en equipo. • Administración del tiempo • Desarrollo de los colaboradores y empoderamiento de los mismos. • Relación con las administraciones públicas y otras entidades relacionadas con las mismas.
	FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura, Diplomatura o Grado, o equivalente. • Administración de Empresas y Turismo. • Dirección de Recursos Humanos. • Amplio conocimiento del sector turístico local, nacional e internacional. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación. • Dominio del castellano, gallego e inglés.

1.1.2. Perfil profesional de la Secretaría de Dirección

SECRETARÍA DE DIRECCIÓN	
<i>DEPENDE DE LA DIRECCIÓN GERENCIA</i>	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
<p>MISIÓN DEL PUESTO</p> <p>Asistir a la dirección gerencia en el desarrollo y ejecución de las actividades de organización delegadas por la misma, según los objetivos marcados y las normas internas establecidas.</p>	<p>EXPERIENCIA PROFESIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestiones administrativas y/o de secretariado. • Asistencia a dirección en materia de organización y gestión de actividades y comunicaciones. • Elaboración y presentación de documentos de trabajo en distintos formatos. • Gestión de las comunicaciones internas y externas, tanto orales como escritas, en lengua propia y/o inglesa.
<p>DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección gerencia. • Gestión proactiva de actividades de asistencia a la dirección en materia de organización. • Organización de la agenda de la dirección gerencia: concertación y gestión de citas, viajes y eventos. • Atención y organización de llamadas telefónicas. • Elaboración de documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos. • Organización, mantenimiento y control del archivo en soporte convencional e informático. • Seguimiento de las reuniones con el fin de poder redactar los informes necesarios relativos a las mismas. • 	<p>HABILIDADES Y COMPETENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación oral y escrita. • Capacidad relacional y discreción. • Correcta redacción de escritos. • Rigor y método en el trabajo. • Iniciativa y toma de decisiones. • Orden y organización en la ejecución de trámites y en el archivo de documentación. • Planificación en la gestión de actividades y comunicaciones. <p>FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación Profesional de Grado Medio o Superior, o equivalente. • Asistencia a la Dirección y/o Secretariado. • Mecanografía. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación. • Dominio del castellano, gallego e inglés.

1.2. Departamento de Planificación

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN		
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y asistir en la dirección general de las actividades desarrolladas en Turismo A Coruña. • Identificar los mercados preferentes. • Impulsar la calidad, la competitividad y la innovación en el sector turístico local. • Elaborar y hacer el seguimiento del Plan Estratégico. • Evaluar resultados y extraer conclusiones operativas. 	
PUESTOS ADSCRITOS AL DEPARTAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Departamento de Planificación. • Análisis. • Gestión de Destino Turístico. • Dirección de Departamento de Organización y Administración. • Dirección de Departamento de Comunicación. • Dirección de Departamento de Marketing. 	
RELACIONES	<p>INTERNAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concejalía responsable del área. • Departamento de Dirección Gerencia. • Departamento de Planificación. • Departamento de Organización y Administración. • Departamento de Comunicación. • Departamento de Marketing: <ul style="list-style-type: none"> ○ Área de Información y Acogida. ○ Área de Producto. ○ Área de Turismo de Reuniones. 	<p>EXTERNA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayuntamiento. • Federación Española de Municipios y Provincias. • Diputación Provincial. • Xunta de Galicia. • Turespaña y Secretaría de Turismo. • Agentes turísticos. • Redes y Proyectos Estratégicos • Bancos y entidades financieras y patrocinadoras. • Proveedores.

1.2.1. Perfil profesional de la Dirección del Departamento de Planificación

DIRECCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN	
<i>DEPENDE DE LA DIRECCIÓN GERENCIA</i>	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
<p>Planificar y asistir a la Gerencia en la dirección general de la actividad de Turismo A Coruña de acuerdo con el Plan Estratégico y las directrices de la Concejalía responsable del área.</p> <p>Identificar el posicionamiento estratégico y proponer las actuaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima de 2 años en gestión empresarial • Gestión de equipos de personas. • Creación, promoción y/o comercialización de productos turísticos. • Gestión pública del turismo.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de las actividades desarrolladas en el departamento. • Planificación general de las actividades de la sociedad e identificación de los ámbitos de desarrollo que determinan la definición de los objetivos estratégicos. • Representación de la entidad en ausencia de la Dirección Gerencia. • Seguimiento de las responsabilidades asignadas en la Concejalía responsable del área. • Gestión de los objetivos asignados por la Dirección Gerencia. • Análisis de oportunidades de negocio, riesgos y recursos financieros. • Gestión y minimización de los costes operativos. • Soporte en la implantación de programas de gestión. • Relaciones técnicas con otras entidades y personas relacionadas con los objetivos de la sociedad. • Asistencia a la Dirección Gerencia en la coordinación de los recursos humanos, técnicos y económicos. • Supervisión de las propuestas de actuación y toma de decisiones de las direcciones de departamento. • Valoración del estado motivacional de la organización captando los diferentes puntos de vista de los titulares de los puestos clave. • Asistencia a la Dirección Gerencia en los procesos de gestión y evaluación de los procedimientos e instrucciones de trabajo. • Comunicación de la información relevante a la Dirección Gerencia sobre la trayectoria de los objetivos y el desarrollo de los procesos. • Mediación entre posibles conflictos que surjan entre departamentos. • Coordinación de los servicios internos y elaboración de informes de seguimiento y proyectos transversales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Autogestión personal. • Comunicación operativa. • Planificación estratégica. • Orientación a resultados. • Manejo de crisis y contingencias. • Relación con el entorno y articulación de redes. • Trabajo en equipo. • Administración del tiempo. • Autonomía e iniciativa en el desempeño de sus funciones. • Innovación y flexibilidad.
	FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura, Diplomatura o Grado, o equivalente. • Turismo. • Diseño, implementación y/o administración de sistemas de control de gestión. • Dirección de Recursos Humanos. • Amplio conocimiento del sector turístico local, nacional e internacional. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación. • Dominio del castellano, gallego e inglés.

1.2.2. Perfil profesional de Análisis

ANÁLISIS	
<i>DEPENDE DE LA DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN</i>	
ROL E RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
Analizar las tendencias más relevantes del mercado en el sector turístico y realizar una investigación comercial que fundamente la toma de decisiones de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> Tareas de investigación y estudios de mercado. Análisis de estadísticas de actividad y evolución del sector turístico.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> Investigación de mercado a través de todas las fuentes disponibles: recogida, análisis y tratamiento de datos y estadísticas de actividad y evolución del turismo en A Coruña. Investigación cualitativa: elaboración de informes y conclusiones. Investigación cuantitativa: análisis de datos. Estudios de comportamiento del cliente. Estudios de notoriedad de marca. Estudios de imagen y posicionamiento. Estudios de segmentación de clientes. Estudios de satisfacción de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Capacidad relacional. Trabajo en equipo. Comunicación oral y escrita. Método en el trabajo y rigor procedimental. Organización de tareas y gestión del tiempo. Resolución de problemas. Análisis y síntesis. Razonamiento crítico. Producción y análisis de datos cuantitativos y cualitativos.
	FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> Licenciatura, Diplomatura o Grado, o equivalente. Turismo. Sociología y/o Investigación y Técnicas de Mercado. Análisis estadístico de información. Conocimientos de investigación de mercados o marketing. Amplios conocimientos del sector turístico local, nacional e internacional. Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación y aplicaciones específicas para el análisis estadístico. Dominio del castellano, gallego e inglés.

1.2.3. Perfil profesional de la Gestión de Destino Turístico

GESTIÓN DE DESTINO TURÍSTICO	
<i>DEPENDE DE LA DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN</i>	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
<p>Colaborar en la formulación de las estrategias que precisa el sector turístico de A Coruña, revisando la visión de su posición competitiva, para crear y gestionar un Plan de Competitividad Empresarial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y aplicación de planes de competitividad empresariales. • Tareas de planificación estratégica.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y aplicación de un Plan de Competitividad Empresarial. • Establecimiento de nuevos retos y nuevas estrategias que refuercen la competitividad del turismo en A Coruña. • Diseño organizativo y de instrumentos operativos para la gestión de un plan de acción estratégico. • Aplicación de acciones de mejora derivadas del diagnóstico del destino turístico, principalmente en movilidad y señalización. • Apoyo a la mejora de la accesibilidad a través del contacto con colectivos de la ciudad. • Colaboración en la mejora del desarrollo sostenible del destino turístico y en el cumplimiento de los estándares de la Certificación Biosphere. • Gestión de las hojas de reclamaciones de los usuarios. • 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad relacional y asertividad. • Trabajo en equipo. • Comunicación oral y escrita. • Rigor y método en el trabajo. • Capacidad de análisis y detección de necesidades. • Planificación estratégica. • Organización de tareas y gestión del tiempo. • Innovación y creatividad. • Improvisación y resolución de problemas. • Visión de conjunto de la empresa. • Diseño de proyectos empresariales.
	FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura, Diplomatura o Grado, o equivalente. • Turismo. • Marketing empresarial. • Formación en la elaboración de proyectos estratégicos y de competitividad empresarial. • Amplios conocimientos del sector turístico local, nacional e internacional. • Visión global del destino turístico en relación a normativa, infraestructuras y necesidades de los usuarios de los servicios. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación y aplicaciones específicas. • Dominio del castellano, gallego e inglés.

1.3. Departamento de Organización y Administración

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN		
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar los procesos definidos en el plan estratégico de la empresa, involucrando a los responsables de cada uno de los departamentos. • Prestar apoyo en los planes previamente establecidos y hacer operativas las decisiones de ejecución del departamento. • Diseñar y mantener una estructura que permita la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías y agrupación de actividades. • Gestionar recursos financieros propios y ajenos. • Gestionar los Recursos Humanos de la empresa. • Aplicar los criterios de calidad a todos los procesos organizativos y administrativos de negocio. • Impulsar y facilitar la mejora de la competitividad turística del destino. • Garantizar los medios materiales necesarios para un óptimo funcionamiento de la empresa. 	
PUESTOS ADSCRITOS AL DEPARTAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Organización y Administración. • Administración de Contabilidad. • Administración de Calidad. • Administración de Recursos Humanos. 	
RELACIONES	INTERNAS: <ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Dirección Gerencia • Departamento de Organización y Administración. • Departamento de Comunicación • Departamento de Marketing: <ul style="list-style-type: none"> ○ Área de Información y Acogida. ○ Área de Producto. ○ Área de Turismo de Reuniones. 	EXTERNAS: <ul style="list-style-type: none"> • Instituciones públicas (Ayuntamiento, Diputación, etc.). • Socios y agentes del sector turístico. • Organismos relacionados con la gestión interna de la calidad. • Organismos relacionados con la gestión de la competitividad del destino (Turespaña, etc.). • Bancos y entidades financieras y patrocinadoras. • Proveedores.

1.3.1. Perfil profesional de la Dirección de Organización y Administración

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN	
<i>DEPENDE DE LA DIRECCIÓN GERENCIA</i>	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
<p>Gestionar las actividades de organización y administración de la empresa, contribuyendo al desarrollo habitual de la actividad empresarial, respetando los procedimientos internos y normas legales, y atendiendo a las debidas condiciones de calidad y seguridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima de 2 años en organización, administración y gestión de calidad en servicios. • Negociación con bancos y entidades financieras y patrocinadoras. • Negociación con proveedores. • Captación, gestión y justificación de fondos públicos: fondos europeos, gestión de ayudas públicas, etc. • Gestión de recursos humanos y coordinación ejecutiva.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de la actividad realizada en el departamento de Organización y Administración. • Planificación, elaboración y gestión del presupuesto del departamento en función de unos estándares de eficiencia y optimización de recursos. • Diseño y seguimiento de los procesos de recursos humanos, contabilidad y calidad. • Control y seguimiento de la gestión administrativa de los recursos humanos. • Realización de los procesos de definición de perfiles profesionales y de selección, formación y desarrollo de recursos humanos. • Definición de las necesidades financieras y materiales de la empresa. • Gestión de la información y contratación de los recursos financieros. • Gestión y control de la tesorería y su presupuesto. • Implantación y seguimiento de sistemas de calidad en la organización para la gestión de los servicios turísticos a nivel interno y externo. • Implantación de la prevención de riesgos laborales, según la legislación vigente y en coordinación con el Servicio de Prevención contratado por la empresa. • Implementación de un sistema orientado a la detección de necesidades y oportunidades de mejora para trabajar con los agentes del sector turístico e instituciones del destino. • Promoción, entre los agentes del sector turístico, de una cultura de calidad e innovación en la gestión y procesos del destino. • Distribución de recursos y canales orientados a la mejora del destino a los agentes del sector. • Desarrollo de relaciones con otras áreas institucionales vinculadas a la gestión del destino. • Diseño de recursos de concienciación ciudadana en la mejora del destino. • Diseño y seguimiento de un sistema de valoración de la satisfacción de los usuarios. • Administración de la gestión y el control de proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Gestión autónoma y autorregulada de trabajo. • Orientación a resultados. • Comunicación oral y escrita. • Resolución de problemas y toma de decisiones. • Trabajo en equipo. • Planificación estratégica y coordinación. • Organización de tareas y gestión del tiempo. • Innovación. • Iniciativa y proactividad. • Negociación. • Visión de conjunto de la empresa. • Rigor procedimental. • Gestión de actividades económico-financieras.
	FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura, Diplomatura o Grado, o equivalente. • Turismo. • Administración y Dirección de Empresas. • Sistemas de Gestión de Calidad Turística. • Dirección de Recursos Humanos y/o Relaciones Laborales. • Gestión contable. • Derecho Administrativo y Gestión Pública. • Amplio conocimiento del sector turístico local, nacional e internacional. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación. • Dominio del castellano, gallego e inglés.

1.3.2. Perfil profesional de la Administración Contable

ADMINISTRACIÓN CONTABLE	
<i>DEPENDE DE LA DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN</i>	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
Realizar la gestión administrativa contable-fiscal, garantizando el mantenimiento actualizado del sistema de información y el archivo de la documentación.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión administrativa contable y fiscal. • Relación con bancos y entidades financieras y patrocinadoras. • Relación con proveedores. • Manejo de herramientas ofimáticas.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo administrativo en la gestión contable y fiscal • Gestión y seguimiento de la facturación y la caja. • Gestión de las relaciones con bancos, instituciones públicas y proveedores. • Gestión administrativa con los proveedores. • Gestión de la adquisición de material y del mantenimiento. • Revisión y seguimiento de la información estadística oficial. • Introducción de datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia. • Administración de los sistemas de información y archivo documental en soporte convencional e informático. • Manejo de aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación. • 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad relacional. • Trabajo en equipo. • Adaptabilidad. • Capacidad analítica. • Resolución de problemas. • Comunicación oral y escrita. • Rigor y método en el trabajo. • Organización de tareas y gestión del tiempo. • Orden en la ejecución de trámites y en el archivo de documentación. • Registro, procesamiento y transmisión de información • Gestión administrativa contable-fiscal.
	FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> • Formación Profesional de Grado Medio o Superior, o equivalente. • Administración y Gestión. • Contabilidad y Fiscalidad básicas. • Sistemas de información y archivo de documentación. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación. • Dominio del castellano, gallego e inglés.

1.3.3. Perfil profesional de la Administración de Calidad

ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD	
<i>DEPENDE DE LA DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN</i>	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
Realizar la gestión administrativa de la calidad en el diseño de los procesos para la definición de modelos, manuales y auditorias dentro de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión administrativa de la implantación de sistemas de calidad en servicios. • Realización de trámites en Organismos relacionados con sistemas de calidad. • Manejo de herramientas ofimáticas.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Realización de visitas de promoción de la cultura de calidad e innovación a establecimientos turísticos. • Gestión administrativa de la implantación de la prevención de riesgos laborales, según la legislación vigente y en coordinación con el Servicio de Prevención contratado por la empresa. • Gestión administrativa en la implantación de un sistema de gestión interna de la calidad. • Apoyo administrativo en el seguimiento del sistema de calidad en la gestión de los recursos humanos. • Apoyo administrativo en todos los procedimientos realizados en la organización. • Gestión administrativa en la implantación del sistema de valoración de la satisfacción de los usuarios y análisis de resultados. • Introducción de datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia. • Administración de los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático. • Manejo de aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad relacional. • Trabajo en equipo. • Adaptabilidad. • Resolución de problemas. • Comunicación oral y escrita. • Rigor procedimental • Organización de tareas y gestión del tiempo. • Orden en la ejecución de trámites y en el archivo de documentación. • Redacción de cartas e informes. • Registro, procesamiento y transmisión de información.
	FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> • Formación Profesional de Grado Medio o Superior, o equivalente. • Turismo. • Administración y Gestión. • Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) • Conocimiento del sector turístico local, nacional e internacional. • Sistemas de información y archivo de documentación. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación. • Dominio del castellano, gallego e inglés.

1.3.4. Perfil profesional de la Administración de Recursos Humanos

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	
<i>DEPENDE DE LA DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN</i>	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
Realizar la gestión administrativa de las actividades vinculadas a la administración de recursos humanos y de la información derivada en el marco de la organización, de acuerdo con los objetivos marcados, las normas internas establecidas y la legislación vigente.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión administrativa de recursos humanos. • Realización de trámites en las Administraciones Públicas. • Manejo de herramientas ofimáticas.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión y control administrativo de recursos humanos. • Apoyo administrativo a las tareas de selección, formación y desarrollo de recursos humanos. • Introducción de datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia. • Administración de los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático. • Manejo de aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación. • 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad relacional. • Trabajo en equipo. • Comunicación oral y escrita. • Rigor y método en el trabajo. • Organización de tareas y gestión del tiempo. • Orden en la ejecución de trámites y en el archivo de documentación. • Redacción de cartas e informes. • Registro, procesamiento y transmisión de información.
	FORMACIÓN Y COÑOCIMIENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> • Formación Profesional de Grado Medio o Superior, o equivalente. • Administración y Gestión. • Administración Laboral. • Sistemas de información y archivo de documentación. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación. • Dominio del castellano, gallego e inglés.

1.4. Departamento de Comunicación

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN		
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar la estrategia integral de comunicación de la organización. • Establecer la planificación y gestión de las actividades que afecten a la imagen pública de la organización y a su propio funcionamiento interno. 	
PUESTOS ADSCRITOS AL DEPARTAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Comunicación. • Administración de Comunicación. 	
RELACIONES	<p>INTERNAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Gerencia. • Departamento de Organización y Administración. • Departamento de Comunicación. • Departamento de Marketing: <ul style="list-style-type: none"> ○ Área de Información y Acogida. ○ Área de Producto. ○ Área de Turismo de Reuniones. 	<p>EXTERNAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayuntamiento. • Proveedores de comunicación: gabinetes de diseño, centrales de medios y agencias de publicidad. • Medios de comunicación social. • Restaurantes. • Plataforma Arco Atántico • ECM (European Cities Marketing) • OMT (Organización Mundial del Turismo) • Otras administraciones públicas, entidades culturales, organismos, fundaciones, etc.

1.4.1. Perfil profesional de la Dirección de Comunicación

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN	
<i>DEPENDE DE LA DIRECCIÓN GERENCIA</i>	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
<p>Desarrollar una estrategia de comunicación turística de la ciudad de A Coruña, teniendo en cuenta sus relaciones, dependencias y criterios de interactividad, a partir de parámetros previamente establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima de 2 años en el desarrollo de estrategias de comunicación. • Gestión de la comunicación integral de una empresa. • Marketing comercial y turístico. • Relaciones externas y con los medios. • Gestión de recursos humanos y coordinación ejecutiva. • Negociación con patrocinadores.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de la actividad realizada en el departamento de Comunicación. • Planificación, elaboración y gestión del presupuesto del departamento en función de unos estándares de eficiencia y optimización de recursos. • Diseño del plan y de las herramientas de comunicación. • Desarrollo de la estrategia de imagen de una marca y posicionamiento de la ciudad • Gestión y manejo de todos los recursos disponibles al servicio de la comunicación integral. • Diseño y coordinación del plan de medios para asignar el presupuesto a la comunicación de los productos turísticos en los distintos canales. • Diseño de la estrategia de publicidad online • Coordinación con los gabinetes de prensa del Ayuntamiento y de otras instituciones públicas. • Coordinación de todas las publicaciones de la empresa. • Redacción y divulgación de noticias, comunicados de prensa y otros materiales de información institucional sobre temas turísticos. • Coordinación de la Web de Turismo A Coruña. • Participación en ferias y eventos para promocionar la ciudad. • Coordinación de las acciones relacionadas con el patrocinio. • Preparación de balances y memorias de actividad. • 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Gestión autónoma y autorregulada de trabajo. • Orientación a resultados. • Comunicación oral y escrita. • Relaciones públicas. • Resolución de problemas y toma de decisiones. • Trabajo en equipo. • Planificación estratégica y coordinación. • Innovación y creatividad. • Iniciativa y proactividad. • Negociación. • Visión de conjunto de la empresa. • Organización de tareas y gestión del tiempo. • Redacción y edición de contenidos periodísticos en medios impresos y en páginas Web. • Desarrollo de estrategias de comunicación integral.
	FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura, Diplomatura o Grado, o equivalente. • Ciencias de la Información. • Marketing, comunicación y relaciones públicas. • Dirección de Recursos Humanos. • Amplio conocimiento del sector turístico local, nacional e internacional. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación y aplicaciones específicas. • Dominio del castellano, gallego, inglés y francés.

1.4.2. Perfil profesional de la Administración de Comunicación

ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIÓN	
<i>DEPENDE DE LA DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN</i>	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
Realizar las operaciones de gestión administrativa del departamento de Comunicación y el archivo de la información necesaria mediante los soportes convencionales o informáticos adecuados, siguiendo instrucciones definidas y atendiendo a los criterios de calidad definidos por la organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestiones administrativas. • Gestión de la información y la comunicación. • Realización de trámites en las Administraciones Públicas. • Manejo de herramientas ofimáticas
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Realización de las actividades de apoyo a la gestión administrativa del departamento de Comunicación. • Gestión de la información y coordinación de las actuaciones internas y externas vinculadas al departamento de comunicación. • Introducción de datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia. • Gestión del archivo en soporte convencional e informático. • Manejo de aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación. • Actualización y mantenimiento de la página web de Turismo A Coruña. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad relacional. • Atención al público. • Trabajo en equipo. • Comunicación oral y escrita. • Redacción y edición de cartas e informes. • Rigor y método en el trabajo. • Orden en la ejecución de trámites y en el archivo de documentación. • Información, administración y gestión en la Administración Pública. • Registro, procesamiento y transmisión de información.
	FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> • Formación Profesional de Grado Medio o Grado Superior, o equivalente. • Administración y Gestión. • Turismo y Comunicación. • Conocimiento del sector turístico local, nacional e internacional. • Gestión de sistemas de información, clasificación y archivo de documentación. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación. • Dominio del castellano, gallego, inglés y francés.

1.5. Departamento de Marketing y Áreas adscritas

DEPARTAMENTO DE MARKETING Y ÁREAS ADSCRITAS		
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los mercados preferentes. • Incrementar la eficiencia en la gestión turística. • Adecuar la estrategia a los cambios estructurales del mercado turístico • Impulsar la calidad en el sector turístico local. • Elaborar y hacer el seguimiento del Plan Estratégico. • Reforzar la colaboración con administraciones turísticas. • Evaluar resultados y extraer conclusiones operativas. 	
PUESTOS ADSCRITOS AL DEPARTAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Marketing. • Asistencia a Marketing. • Dirección de Área de Información y Acogida. • Coordinación de Información y Acogida. • Gestión de Información y Acogida. • Asistencia de Información y Acogida. • Dirección de Área de Producto. • Administración de Producto. • Gestión de Producto. • Gestión Comercial de Producto. • Dirección de Área de Turismo de Reuniones. • Administración de Turismo de Reuniones. • Gestión Comercial de Turismo de Reuniones. 	
RELACIONES	<p>INTERNAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Dirección Gerencia • Departamento de Organización y Administración. • Departamento de Comunicación • Departamento de Marketing: <ul style="list-style-type: none"> ○ Área de Información y Acogida. ○ Área de Producto. ○ Área de Turismo de Reuniones. 	<p>EXTERNAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayuntamiento. • Proveedores. • Entidades colaboradoras.

ÁREA DE INFORMACIÓN Y ACOGIDA		
OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar información turística. • Gestionar servicios y productos turísticos locales. • Gestionar unidades de información y distribución turísticas. 	
PUESTOS ADSCRITOS AL ÁREA	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Área de Información y Acogida • Coordinación de Información y Acogida. • Gestión de Información y acogida. • Asistencia de Información y Acogida 	
RELACIONES	<p>INTERNAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Dirección Gerencia. • Departamento de Organización y Administración. • Departamento de Comunicación. • Departamento de Marketing: <ul style="list-style-type: none"> ○ Área de Información y Acogida. ○ Área de Producto. ○ Área de Turismo de Reuniones 	<p>EXTERNAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayuntamiento • Usuarios del servicio. • Agentes locales. • European Cities Marketing (ECM). • Organismos con acuerdos de colaboración. • Proveedores.

ÁREA DE PRODUCTO

OBJETIVOS	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar productos y servicios turísticos que consoliden la ciudad de A Coruña como destino turístico urbano y cultural. • Alcanzar los objetivos definidos por la organización en el plan estratégico, estableciendo vínculos que propicien la fidelización del cliente. • Reforzar la promoción basada en la segmentación por productos. • Realizar actividades comerciales de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización. • Promover la ciudad como sede de reuniones, congresos y eventos de promoción. • 	
PUESTOS ADSCRITOS AL ÁREA	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Área de Producto. • Administración de Producto. • Gestión de Producto. • Gestión Comercial de Producto. 	
RELACIONES	<p>INTERNAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Dirección Gerencia. • Departamento de Organización y Administración. • Departamento de Comunicación. • Departamento de Marketing: <ul style="list-style-type: none"> ○ Área de Información y Acogida. ○ Área de Producto. ○ Área de Turismo de Reuniones 	<p>EXTERNAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayuntamiento. • Otras administraciones públicas, organismos, fundaciones etc. • Empresas de transporte: autobuses urbanos y provinciales. • Redes. • Oficinas comarcales de turismo. • Turgalicia • Turespaña. • Infraestructuras de la ciudad para reuniones, congresos y eventos de promoción. • Proveedores de productos y servicios: imprentas, consultorías, etc.

ÁREA DE TURISMO DE REUNIONES

<p>OBJETIVOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promocionar, en el ámbito nacional e internacional, la oferta turística de la ciudad de A Coruña. • Alcanzar los objetivos definidos por la organización en el plan estratégico, estableciendo vínculos que propicien la fidelización del cliente. • Promover la ciudad como sede de reuniones, congresos y eventos de promoción. • Favorecer la óptima utilización de la infraestructura y los servicios de la ciudad. 	
<p>PUESTOS ADSCRITOS AL ÁREA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Área de Turismo de Reuniones. • Administración de Turismo de Reuniones. • Gestión Comercial de Turismo de Reuniones. 	
<p>RELACIONES</p>	<p>INTERNAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Dirección Gerencia. • Departamento de Organización y Administración. • Departamento de Comunicación. • Departamento de Marketing: <ul style="list-style-type: none"> ○ Área de Información y Acogida. ○ Área de Producto. ○ Área de Turismo de Reuniones 	<p>EXTERNAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayuntamiento. • Otras administraciones públicas, organismos, fundaciones etc. • Empresas de transporte: autobuses urbanos y provinciales. • Oficinas comarcales de turismo. • Turgalicia. • Turespaña. • Infraestructuras de la ciudad para reuniones, congresos y eventos de promoción. • Proveedores de productos y servicios: imprentas, consultorías, etc.

1.5.1. Perfil profesional de la Dirección de Marketing

DIRECCIÓN DE MARKETING	
<i>DEPENDE DE LA DIRECCIÓN GERENCIA</i>	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
<p>Formular las estrategias que precisa el sector turístico de A Coruña, revisando la visión de su posición competitiva, y creando un Plan de Marketing Turístico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Experiencia mínima de 2 años en marketing turístico o de gran consumo e internacional. Diseño de proyectos empresariales. Gestión de recursos humanos y coordinación ejecutiva.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> Dirección de la actividad realizada en el departamento de Marketing. Planificación, elaboración y gestión del presupuesto del departamento en función de unos estándares de eficiencia y optimización de recursos. Diseño e implementación de un plan de marketing turístico, concretando las actuaciones a realizar. Definición de estrategias de marketing para la oferta de productos o servicios, Investigación de mercado a través de todas las fuentes disponibles: recogida, análisis y tratamiento de datos y estadísticas de actividad y evolución del turismo en A Coruña. Análisis de las acciones del departamento, evaluación de resultados y elaboración de informes. Coordinación de las técnicas comerciales a realizar para ofrecer los productos y servicios turísticos en condiciones de excelencia (merchandising). Promoción de la venta de productos de los socios. Gestión de la asistencia a ferias y talleres de trabajo (workshops). Establecimiento de alianzas para diseñar y gestionar paquetes turísticos. Generación de ingresos y recursos propios. Actualización anual de la publicaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo. Gestión autónoma y autorregulada del trabajo. Capacidad relacional. Orientación a resultados. Comunicación oral y escrita. Resolución de problemas y toma de decisiones. Trabajo en equipo Planificación estratégica y coordinación. Organización de tareas y gestión del tiempo. Innovación y creatividad. Iniciativa y proactividad. Negociación. Visión de conjunto de la empresa Manejo e interpretación de estadísticas.
	FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> Licenciatura, Diplomatura o Grado, o equivalente. Turismo. Marketing empresarial. Dirección de Recursos Humanos. Amplio conocimiento del sector turístico local, nacional e internacional. Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación y aplicaciones específicas. Dominio del castellano, gallego e inglés

1.5.2. Perfil profesional de la Asistencia a Marketing

ASISTENCIA A MARKETING	
<i>DEPENDE DE LA DIRECCIÓN DE MARKETING</i>	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
<p>MISIÓN DEL PUESTO</p> <p>Asistir a la dirección del departamento de Marketing en el desarrollo y ejecución de las actividades de organización delegadas por la misma, según los objetivos marcados y las normas internas establecidas.</p>	<p>EXPERIENCIA PROFESIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestiones administrativas y/o de asistencia a marketing. Asistencia a dirección en materia de organización y gestión de actividades y comunicaciones. Elaboración y presentación de documentos de trabajo en distintos formatos. Gestión de las comunicaciones internas y externas, tanto orales como escritas, en lengua propia y/o inglesa.
<p>DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección del departamento de marketing. Gestión proactiva de actividades de asistencia a la dirección de marketing en materia de organización. Organización de la agenda de la dirección de marketing: concertación y gestión de reuniones, viajes y eventos. Atención y organización de llamadas telefónicas. Investigación de información para una campaña de marketing, recopilación de datos para las predicciones futuras en torno a un producto o servicio y elaboración de estadísticas. Apoyar a todos los miembros del equipo de marketing en la búsqueda y el almacenamiento de información. Elaboración de documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos. Organización, mantenimiento y control del archivo en soporte convencional e informático. Seguimiento de las actividades del departamento con el fin de poder redactar los informes necesarios relativos a las mismas. 	<p>HABILIDADES Y COMPETENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacidad relacional. Atención al público Trabajo en equipo. Comunicación oral y escrita. Rigor y método en el trabajo. Organización de tareas y gestión del tiempo. Orden en la ejecución de trámites y en el archivo de documentación. Redacción de cartas e informes. Registro, procesamiento y transmisión de información. <p>FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Formación Profesional de Grado Medio o Superior, o equivalente. Administración y Gestión. Comunicación y Marketing comercial y turístico. Conocimiento del sector turístico local, nacional e internacional. Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación. Dominio del castellano, gallego e inglés

1.5.3. Perfil profesional de la Dirección de Área de Información y Acogida

DIRECCIÓN DE ÁREA DE INFORMACIÓN Y ACOGIDA	
<i>DEPENDE DE LA DIRECCIÓN DE MARKETING</i>	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
Gestionar servicios de información turística, participando en la creación, comercialización y gestión de productos turísticos del entorno local.	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima de 2 años en información turística. • Dirección de oficina de turismo. • Gestión de Recursos Humanos: Gestión y coordinación de grupos y personal. • Marketing comercial y turístico.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS.
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de la actividad realizada en el departamento de Información y Acogida. • Planificación, elaboración y gestión del presupuesto del departamento en función de unos estándares de eficiencia y optimización de recursos. • Gestión y control de los servicios turísticos de acogida al visitante, poniendo a disposición toda la oferta turística para facilitar la estancia en A Coruña. • Organización y supervisión del servicio de atención al público prestado por los gestores de información y acogida en los mostradores de información de las oficinas de turismo. • Comercialización y control del material turístico. • Comercialización y venta de productos y servicios turísticos. • Coordinación de la oferta de productos y servicios de la ciudad para facilitar información a los visitantes. • Mantenimiento del orden y cuidado del material tecnológico de las oficinas. • Control del estado físico de las oficinas y de la imagen de los gestores de información y acogida. • Interlocución con el organismo competente de la Xunta de Galicia. • Aplicación de los criterios de calidad recogidos en el plan estratégico. • Diseño y control de la formación y procesos de acogida a personas en prácticas y profesionales de nueva incorporación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Gestión autónoma y autorregulada del trabajo • Capacidad relacional. • Relaciones Públicas. • Aptitud comercial. • Orientación a resultados. • Comunicación oral y escrita. • Resolución de problemas y toma de decisiones. • Planificación. • Organización de tareas y gestión del tiempo. • Innovación y flexibilidad. • Iniciativa y proactividad. • Visión de conjunto de la empresa. • Gestión y coordinación de unidades de información.
	FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura, Diplomatura o Grado, o equivalente. • Turismo. • Turismo y Marketing. • Información turística. • Gestión de unidades de información y distribución turísticas. • Productos y servicios turísticos locales. • Dirección de Recursos Humanos. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación. • Dominio del castellano, gallego, inglés y francés.

1.5.4. Perfil profesional de la Coordinación de Información y Acogida

COORDINACIÓN DE INFORMACIÓN Y ACOGIDA	
<i>DEPENDE DE LA DIRECCIÓN DE ÁREA DE INFORMACIÓN Y ACOGIDA</i>	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
Apoyar a la dirección de información en la gestión y coordinación de las oficinas de información turística.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de actividades de información turística. • Relaciones públicas y atención al público. • Gestión turística presencial y no presencial. • Venta y control de material y productos turísticos. • Coordinación de grupos. • Tareas administrativas.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Atención y orientación turística al público presencial y no presencial. • Coordinación de las oficinas de información turística y de la actividad de los gestores de información y acogida. • Organización de horarios y calendarios de los gestores de información y acogida. • Elaboración de informes de necesidades del personal y propuestas de mejora de las oficinas. • Coordinación de la gestión administrativa derivada del servicio de información y acogida. • Coordinación de la gestión del almacén. • Organización y distribución del material a los diferentes puntos de información y acogida. • Coordinación de la gestión de las incidencias y necesidades inmediatas surgidas en la atención al visitante. • Coordinación de la tramitación de quejas y reclamaciones. • Coordinación en los registros de visitas para la realización de informes y estadísticas para la Agencia de Turismo de Galicia. • Coordinación de la formación y procesos de acogida a personas en prácticas y profesionales de nueva incorporación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al público y relaciones públicas. • Capacidad relacional y asertividad. • Trabajo en equipo. • Adaptabilidad y tolerancia al estrés. • Improvisación y resolución de problemas. • Planificación. • Organización de tareas y gestión del tiempo. • Coordinación de la acciones de información turística. • Transmisión de experiencias y conocimientos. • Comunicación en dos lenguas extranjeras.
	FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> • Formación Profesional de Grado Medio o Superior, o equivalente. • Información, Asistencia y Comercialización Turísticas. • Información turística en destino. • Gestión administrativa. • Conocimiento de la historia de A Coruña y sus recursos turísticos y productos oferta. • Conocimiento del sector turístico local y nacional. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación. • Dominio del castellano, gallego, inglés y francés.

1.5.5. Perfil profesional de la Gestión de Información y Acogida

GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y ACOGIDA	
<i>DEPENDE DE LA DIRECCIÓN DE ÁREA DE INFORMACIÓN Y ACOGIDA</i>	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
Realizar servicio de información turística participando en la atención al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de información turística. • Relaciones públicas y atención al público. • Gestión turística presencial y no presencial. • Venta y control de material y productos turísticos. • Gestión administrativa.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Atención y orientación turística al público presencial y no presencial. • Subministro de información turística cultural y de recursos de carácter práctico de la ciudad de A Coruña en los mostradores de información de las oficinas de turismo. • Promoción y venta de productos y servicios turísticos de la ciudad. • Actualización de la información para orientar con excelencia al visitante. • Gestión administrativa derivada del servicio de información y acogida. • Notificación y registro de encuestas de satisfacción e incidencias comunicadas verbalmente por el visitante. • Gestión de la tramitación de quejas y reclamaciones. • Registro de visitas para la realización de informes y estadísticas para la Agencia de Turismo de Galicia. • Recepción de visitas profesionales y de proveedores a la oficina. • Gestión administrativa del almacén en la tramitación de solicitudes y preparación de material. • Recepción de visitas profesionales y de proveedores a la oficina. • Apoyo al área de turismo de reuniones en ferias, congresos y eventos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención y venta al público. • Capacidad relacional y asertividad. • Aptitud comercial • Trabajo en equipo. • Adaptabilidad y tolerancia al estrés. • Improvisación y resolución de problemas. • Organización de tareas y gestión del tiempo. • Información turística. • Motivación hacia el aprendizaje. • Comunicación en dos lenguas extranjeras.
	FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> • Formación Profesional de Grado Medio o Superior, o equivalente. • Información, Asistencia y Comercialización Turísticas. • Información turística en destino. • Gestión administrativa. • Conocimiento de la historia de A Coruña y sus recursos turísticos y productos oferta. • Conocimiento del sector turístico local y nacional. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación. • Dominio del castellano, galego, inglés y francés.

1.5.6. Perfil profesional de Asistencia de Información y Acogida

ASISTENCIA DE INFORMACIÓN Y ACOGIDA	
<i>DEPENDE DE LA DIRECCIÓN DE ÁREA DE INFORMACIÓN Y ACOGIDA</i>	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
<p>Realizar actividades auxiliares y de apoyo al servicio de información turística, participando en la atención al usuario.</p> <p>Completar objetivos de aprendizaje de adquisición y experiencia, que le permitan realizar tareas de información turística de forma autónoma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tareas auxiliares de información turística. • Relaciones públicas y atención al público. • Gestión turística presencial y no presencial. • Venta y control de material y productos turísticos. • Tareas administrativas.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar e integrar operaciones de apoyo en la atención al público presencial y no presencial: <ul style="list-style-type: none"> ○ Actividades auxiliares de subministro de información turística cultural y de carácter práctico de la ciudad A Coruña, en los mostradores de información de las oficinas de turismo. ○ Actividades auxiliares de venta de productos y servicios turísticos. ○ Actividades auxiliares en la tramitación de quejas y reclamaciones. ○ Actividades auxiliares y de apoyo al área de turismo de reuniones en ferias, congresos y eventos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención y venta al público. • Capacidad relacional y asertividad. • Aptitud comercial. • Trabajo en equipo. • Adaptabilidad y tolerancia al estrés • Improvisación y resolución de problemas. • Organización de tareas y gestión del tiempo. • Información turística. • Motivación hacia el aprendizaje. • Comunicación en dos lenguas extranjeras.
	FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> • Formación Profesional de Grado Medio o Superior, o equivalente. • Información, Asistencia y Comercialización Turísticas. • Información turística en destino. • Gestión administrativa. • Conocimiento de la historia de A Coruña y sus recursos turísticos y productos oferta. • Conocimiento del sector turístico local y nacional. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación. • Dominio del castellano, gallego, inglés y francés.

1.5.7. Perfil profesional de la Dirección de Área de Producto

DIRECCIÓN DE ÁREA DE PRODUCTO	
<i>DEPENDE DE LA DIRECCIÓN DE MARKETING</i>	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
<p>Desarrollar una estrategia de producto de la ciudad de A Coruña, asegurando el cumplimiento de los planes u objetivos de la producción en el tiempo y las condiciones de coste y calidad establecidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima de 2 años en la planificación y desarrollo de proyectos. • Marketing comercial y turístico. • Diseño y desarrollo de productos turísticos. • Gestión de recursos humanos. • Negociación con proveedores.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de la actividad realizada en el departamento de Producto. • Planificación, elaboración y gestión del presupuesto del departamento en función de unos estándares de eficiencia y optimización de recursos. • Diseño de un plan de actuación estratégico para identificar los productos a desarrollar y gestionar las acciones promocionales. • Estructuración, seguimiento y ejecución de las estrategias de producto. Creación de nuevos productos. • Elaboración de un plan de comercialización y promoción de ventas. • Coordinación de la comercialización de servicios y productos turísticos. • Coordinación en el desarrollo de programas y planes de fomento de producto. • Realización de procesos de evaluación y viabilidad de servicios y productos. • Coordinación de la gestión de facturación de las ventas. • Elaboración de informes de las actuaciones promocionales. • Control y mantenimiento de las operaciones básicas de tratamiento de datos y textos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Gestión autónoma y autorregulada del trabajo. • Trabajo en equipo. • Capacidad relacional y asertividad. • Resolución de problemas y toma de decisiones. • Orientación a resultados. • Comunicación oral y escrita. • Negociación. • Innovación y creatividad. • Planificación estratégica y visión de conjunto de la empresa. • Organización de tareas y gestión del tiempo. • Venta de productos a través de diferentes canales de comercialización.
	FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura, Diplomatura o Grado, o equivalente. • Turismo. • Marketing, promoción y comercialización de productos turísticos. • Dirección de Recursos Humanos. • Conocimientos de los distintos mercados internacionales: Evolución de las tendencias del mercado turístico. • Conocimiento del sector turístico local, nacional e internacional. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación y aplicaciones específicas. • Dominio del castellano, gallego, inglés y francés.

1.5.8. Perfil profesional de la Administración de Producto

ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTO	
<i>DEPENDE DE LA DIRECCIÓN DE ÁREA DE PRODUCTO</i>	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
Realizar la gestión administrativa de los recursos materiales y técnicos para el desarrollo de productos que favorezcan la promoción de A Coruña.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión técnica de productos turísticos. • Gestión administrativa. • Marketing comercial y turístico. • Redacción, diseño y edición de materiales en distintos soportes.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Gestión administrativa y de asistencia a la dirección de área de producto en el desarrollo y ejecución de las actividades de organización asignadas. • Apoyo administrativo a la creación y comercialización de nuevos productos turísticos. • Apoyo administrativo en las actividades auxiliares de facturación: elaboración de albaranes. • Atención al público presencial y no presencial. • Comunicación con los socios para administrar información, gestionar respuestas y elaborar calendarios. • Gestión de solicitudes y ventas. • Seguimiento del desarrollo de los productos turísticos y control de incidencias. • Coordinación con los agentes turísticos para la recepción del material turístico y control de las provisiones. • Elaboración del material turístico vinculado al producto. • Comunicación y gestión administrativa con proveedores. • Introducción de datos y textos en terminales informáticas en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia. • Administración de los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático. • Manejo de aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad relacional y asertividad. • Trabajo en equipo. • Adaptabilidad. • Resolución de problemas. • Comunicación oral y escrita. • Atención al público presencial y telefónica para informar y asesorar. • Rigor y método en el trabajo. • Organización de tareas y gestión del tiempo. • Orden en la ejecución de trámites y en el archivo de documentación. • Redacción de cartas e informes. • Registro, procesamiento y transmisión de información. • Organización de la logística de eventos promocionales.
	FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> • Formación Profesional de Grado Medio o Superior, o equivalente. • Asistencia a Dirección y/o Secretariado. • Administración y Gestión. • Recursos y productos turísticos. • Conocimiento del sector turístico local, nacional e internacional. • Sistemas de información y archivo de documentación. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación. • Dominio del castellano, gallego, inglés y francés.

1.5.9. Perfil profesional de la Gestión y el Diseño de Producto

GESTIÓN Y DISEÑO DE PRODUCTO	
<i>DEPENDE DE LA DIRECCIÓN DE ÁREA DE PRODUCTO</i>	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
Gestionar el desarrollo de productos turísticos que favorezcan la promoción de la ciudad de A Coruña.	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción nacional e internacional de turismo y gestión de destinos. • Marketing comercial y turístico. • Creación y desarrollo de productos turísticos en destino. • Redacción, diseño y edición de materiales en distintos soportes.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de un plan de acción para el desarrollo de productos turísticos. • Colaboración en el diseño del plan de promoción y comercialización de producto. • Desarrollo de planes de fomento de producto y apoyo en la creación de nuevos productos. • Desarrollo de productos y servicios turísticos, de acuerdo al mercado turístico, que definan los ejes centrales de acción del destino. • Seguimiento de la gestión administrativa de los recursos materiales y técnicos para el desarrollo de los productos y servicios turísticos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad relacional y asertividad. • Relaciones públicas. • Comunicación oral y escrita. • Presentaciones en público. • Trabajo en equipo. • Adaptabilidad. • Improvisación y resolución de problemas. • Rigor y método de trabajo • Organización de tareas y gestión del tiempo. • Redacción y traducción. • Desarrollo de productos turísticos..
	FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura, Diplomatura o Grado, o equivalente. • Turismo y Marketing Comercial. • Promoción de productos y servicios turísticos. • Conocimientos de los distintos mercados internacionales: Evolución de las tendencias del mercado turístico. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación y aplicaciones específicas. • Dominio del castellano, gallego, inglés y francés.

1.5.10. Perfil profesional de la Gestión Comercial de Producto

GESTIÓN COMERCIAL DE PRODUCTO	
<i>DEPENDE DE LA DIRECCIÓN DE ÁREA DE PRODUCTO</i>	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
Gestionar operaciones de comercialización de productos y servicios turísticos para promocionar A Coruña.	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades comerciales de organización y realización de venta técnica. • Promoción internacional de turismo y gestión de destinos. • Marketing comercial y turístico. • Creación y venta de productos turísticos en destino. • Redacción, diseño y edición de materiales en distintos soportes.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Colaboración en la política comercial de la empresa y diseño del plan de promoción y comercialización: elaboración y valoración de los objetivos comerciales. • Ejecución de las estrategias de fomento de producto y creación de nuevos productos. • Realización de operaciones comerciales de productos y servicios turísticos. • Asistencia a ferias y eventos promocionales tanto a nivel nacional como internacional. • Gestión de visitas fam trips. • Gestión de peticiones de inserción publicitaria. • Gestión de la atención a las agencias. • Creación y modificación del contenido de soportes documentales para la difusión de destino. • Seguimiento de las gestiones comerciales y relación continuada con los clientes. • Gestión administrativa de la actividad comercial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad relacional y asertividad. • Relaciones públicas. • Aptitud comercial y captación de clientes potenciales. • Comunicación oral y escrita. • Presentaciones en público. • Atención presencial y telefónica para informar y asesorar. • Trabajo en equipo. • Adaptabilidad. • Improvisación y toma de decisiones. • Resolución de problemas. • Rigor y método de trabajo • Organización de tareas y gestión del tiempo. • Desarrollo de la actividad de venta técnica.
	FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura, Diplomatura o Grado, o equivalente. • Relaciones Públicas. • Turismo, Comunicación y Marketing Comercial. • Promoción y venta de productos y servicios turísticos. • Conocimientos de los recursos turísticos de A Coruña y Galicia. • Conocimientos de los distintos mercados internacionales: Evolución de las tendencias del mercado turístico. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación y aplicaciones específicas. • Dominio del castellano, gallego, inglés y francés.

1.5.11. Perfil profesional de la Dirección de Área de Turismo de Reuniones

DIRECCIÓN DE ÁREA DE TURISMO DE REUNIONES	
<i>DEPENDE DE LA DIRECCIÓN DE MARKETING</i>	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
Desarrollar estrategias para promocionar A Coruña como destino de reuniones a nivel nacional e internacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima de 2 años en promoción internacional de turismo y gestión de destinos. • Coordinación de Recursos Humanos. • Organización y gestión de eventos. • Marketing comercial y turístico. • Planificación y gestión de proyectos internacionales.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación y control de las tareas relacionadas con turismo de reuniones. • Desarrollo de estrategias y ejecución del plan de marketing para promocionar la ciudad como sede de congresos, convenciones, ferias, reuniones y viajes de incentivos. • Planificación de las acciones anuales de promoción del turismo de reuniones. • Coordinación de la gestión presupuestaria asignada a turismo de reuniones. • Organización y gestión de ferias, jornadas, congresos, workshops y otros eventos de promoción. • Atención y apoyo a las candidaturas de profesionales y fomento de presentaciones. • Desarrollo de relaciones que favorezcan la promoción del turismo de reuniones. • Evaluación y análisis estadístico del sector turístico nacional e internacional con referencia a la realización de reuniones y congresos en la ciudad. • Innovación de procesos y herramientas. • Control y mantenimiento de las operaciones básicas de tratamiento de datos y textos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo. • Gestión autónoma y autorregulada del trabajo. • Trabajo en equipo. • Capacidad relacional y asertividad. • Resolución de problemas y toma de decisiones. • Orientación a resultados. • Comunicación oral y escrita. • Planificación estratégica y visión de conjunto de la empresa. • Análisis y evaluación. • Organización de tareas y gestión del tiempo. • Innovación y creatividad. • Organización y gestión de ferias y eventos de promoción. • Atención de visitas de grupos de profesionales.
	FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura, Diplomatura o Grado, o equivalente. • Turismo. • Marketing, promoción turística y turismo de reuniones. • Protocolo y costumbres. • Dirección de Recursos Humanos. • Conocimientos de los distintos mercados internacionales: Evolución de las tendencias del mercado turístico. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación. • Dominio del castellano, gallego, inglés y francés.

1.5.12. Perfil profesional de Administración de Turismo de Reuniones

ADMINISTRACIÓN DE TURISMO DE REUNIONES	
<i>DEPENDE DE LA DIRECCIÓN DE ÁREA DE TURISMO DE REUNIONES</i>	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
<p>MISIÓN DEL PUESTO</p> <p>Realizar la gestión administrativa de las actividades vinculadas a turismo de reuniones de acuerdo con los objetivos definidos.</p>	<p>EXPERIENCIA PROFESIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión técnica de reuniones de negocio. • Gestión administrativa. • Marketing comercial y turístico. • Manejo de herramientas ofimáticas.
<p>DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión administrativa y de asistencia a la dirección de producto y a la responsable de turismo de reuniones en el desarrollo y ejecución de las actividades de organización asignadas. • Atención al público presencial y no presencial. • Contestación a los contactos comerciales de peticiones de información profesional y orientación en la realización de los eventos. • Presentación de los servicios de los socios a los promotores de ferias, congresos y eventos. • Elaboración de los programas y gestión de la contratación de los servicios de los fam trips. • Coordinación con las infraestructuras de congresos para seleccionar su actividad y difundirla. • Coordinación con los departamentos del Ayuntamiento competentes en la materia para la gestión de permisos. • Detección de necesidades de los clientes para el diseño de nuevas líneas de negocio. • Gestión integral de los servicios a los congresos: planificación de las asistencias, contratación de los módulos y espacios de las actividades promocionales y envío de material. • Organización de eventos de los embajadores locales. • Gestión del soporte físico de publicaciones de turismo de reuniones. • Gestión con los proveedores de módulos y espacios. • Introducción de datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia. • Administración de los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático. • Manejo de aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación. 	<p>HABILIDADES Y COMPETENCIAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad relacional y asertividad. • Trabajo en equipo. • Adaptabilidad. • Resolución de problemas. • Comunicación oral y escrita. • Atención presencial y telefónica para informar y asesorar. • Rigor y método en el trabajo. • Organización de tareas y gestión del tiempo. • Orden en la ejecución de trámites y en el archivo de documentación. • Redacción de cartas e informes. • Registro, procesamiento y transmisión de información. • Organización de la logística de congresos y eventos promocionales <p>FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación Profesional de Grado Medio o Superior, o equivalente. • Asistencia a Dirección y/o Secretariado. • Administración y Gestión. • Turismo de reuniones. • Protocolo y costumbres. • Sistemas de información y archivo de documentación. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación. • Dominio del castellano, gallego, inglés y francés.

1.5.13. Perfil profesional de la Gestión Comercial de Turismo de Reuniones

GESTIÓN COMERCIAL DE TURISMO DE REUNIONES	
DEPENDE DE LA DIRECCIÓN DE ÁREA DE TURISMO DE REUNIONES	
ROL Y RESPONSABILIDADES	PERFIL PROFESIONAL
MISIÓN DEL PUESTO	EXPERIENCIA PROFESIONAL
Promocionar A Coruña como sede de congresos, convenciones, ferias, reuniones y viajes de incentivos.	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción internacional de turismo y gestión de destinos. • Marketing comercial y turístico. • Gestión y organización de eventos. • Gestión de unidades de negocio. Planificación de campañas de promoción.
DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES	HABILIDADES Y COMPETENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo en la realización de tareas a la responsable de turismo de reuniones. • Colaboración en la política comercial de la empresa y en el diseño del plan de comercialización: elaboración y valoración de los objetivos comerciales. • Realización de acciones comerciales directas para la captación de congresos y convenciones. • Asesoramiento al cliente adaptándose a sus requerimientos y necesidades. • Seguimiento de las gestiones comerciales y relación continuada con los clientes. • Gestión administrativa de la actividad comercial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones públicas y aptitud comercial • Capacidad relacional y asertividad. • Trabajo en equipo. • Adaptabilidad. • Improvisación y toma de decisiones. • Resolución de problemas. • Rigor y método de trabajo • Organización de tareas y gestión del tiempo. • Aptitud comercial y captación de clientes potenciales. • Comunicación oral y escrita. • Presentaciones en público. • Atención presencial y telefónica para informar y asesorar. • Aplicación de procedimientos de gestión, información y documentación. • Organización de la logística de reuniones y congresos.
	FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura, Diplomatura o Grado, o equivalente. • Relaciones Públicas. Turismo, Comunicación y Marketing comercial. • Promoción y organización de eventos. • Organización y realización de la actividad de venta técnica. • Conocimientos de los distintos mercados internacionales: Evolución de las tendencias del mercado turístico. • Dominio de aplicaciones informáticas en la gestión de la información y la documentación y aplicaciones específicas. • Dominio del castellano, gallego, inglés y francés.

2. ANEXOS

En el análisis de puestos de trabajo se tuvo en cuenta la descripción del Catálogo Nacional de Calificaciones que elabora el Instituto Nacional de Cualificaciones. A continuación, se recogen las calificaciones y sus respectivas competencias según la publicación hecha por este organismo en el Boletín Oficial del Estado, y que guardan relación con los puestos y con las funciones identificadas en la sociedad. Constituyen una referencia contrastada en el ámbito estatal y coordinada con el ámbito de la Unión Europea, y sirven también de referencia de la formación oficial asociada y, además, pueden ser empleadas para completar el trabajo específico y, en su caso, para planificar procesos de formación interna.

2.1. Cualificaciones Profesionales Familia Administración y Gestión

2.1.1. Actividades Administrativas Relación Cliente

Cualificaciones/ Familia: Administración y Gestión

Cualificación profesional:ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE RECEPCIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE
Nivel:2
Código:ADG307_2

Competencia general

Realizar las operaciones de recepción y apoyo a la gestión administrativa derivada de las relaciones con el público o cliente, interno o externo, con calidad de servicio, dentro de su ámbito de actuación y responsabilidad, utilizando los medios informáticos y telemáticos, y en caso necesario, una lengua extranjera, y aplicando los procedimientos internos y la normativa vigente.

Unidades de competencia

- **UC0975_2: Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas.**
- **UC0976_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial**
- **UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.**
- **UC0978_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.**
- **UC0977_2: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente.**
- **UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación**

Entorno profesional

Ámbito profesional

Este profesional desarrolla su actividad por cuenta ajena, en cualquier empresa o entidad del sector privado o público, principalmente en un departamento comercial, un departamento de compras y/o almacén, o en un servicio de recepción, registro, atención de reclamaciones o

atención post venta, realizando las funciones a instancias de un responsable superior.

Sectores productivos

Está presente en todos los sectores productivos, así como en la Administración Pública, destacando por su alto grado de transectorialidad.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Recepcionista.
Auxiliar administrativo con tareas de atención al público.
Auxiliar de apoyo administrativo a la gestión de compra y/o venta.
Auxiliar administrativo comercial.
Operador de atención telefónica.

Formación asociada (600 horas)

Modulos Formativos

- **MF0975_2: Técnicas de recepción y comunicación.**
- **MF0977_2: Lengua extranjera profesional para la gestión administrativa en la relación con el cliente.**
- **MF0976_2: Operaciones administrativas comerciales**
- **MF0978_2: Gestión de archivos.**
- **MF0973_1: Grabación de datos.**
- **MF0233_2: Ofimática**

2.1.2. Actividades de Gestión Administrativa

Cualificaciones/ Familia: Administración y Gestión

Cualificación profesional:ACTIVIDADES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Nivel:2
Código:ADG308_2

Competencia general

Realizar las operaciones de la gestión administrativa de compraventa de productos y servicios, tesorería y personal, así como la introducción de registros contables predefinidos, previa obtención y procesamiento y archivo de la información necesaria mediante los soportes convencionales o informáticos adecuados, siguiendo instrucciones definidas, en condiciones de seguridad, respeto a la normativa vigente y atendiendo a criterios de calidad definidos por la organización.

Unidades de competencia

- **UC0976_2: Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial**
- **UC0979_2: Realizar las gestiones administrativas de tesorería**
- **UC0980_2: Efectuar las actividades de apoyo administrativo de Recursos Humanos.**
- **UC0981_2: Realizar registros contables.**
- **UC0973_1: Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.**
- **UC0978_2: Gestionar el archivo en soporte convencional e informático.**
- **UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación**

Entorno profesional

Ámbito profesional

Este profesional ejerce su actividad en el área de administración, recursos humanos, contabilidad o financiera, de cualquier empresa, tanto pública como privada, realizando las funciones a instancias de un responsable superior quien, dependiendo del grado de desarrollo de la misma, puede ser una única persona o el responsable de cada uno de los departamentos -comercial, tesorería, contabilidad, Recursos Humanos- o aquellas personas en las que éstos deleguen. También podrá desarrollar su actividad en asesorías laborales, gestorías y/o empresas consultoras o de servicios, así como entidades del sector financiero y de seguros.

Sectores productivos

Está presente en todos los sectores productivos, así como en la Administración Pública, destacando por su alto grado de transectorialidad.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Auxiliar administrativo comercial.
Auxiliar administrativo de cobros y pagos.
Auxiliar administrativo de contabilidad.
Auxiliar administrativo de facturación.
Auxiliar administrativo del departamento de Recursos Humanos.
Auxiliar administrativo de las distintas Administraciones Públicas.
Auxiliar de apoyo administrativo de compra y venta.

Formación asociada (720 horas)

Modulos Formativos

- MF0976_2: Operaciones administrativas comerciales
- MF0978_2: Gestión de archivos.
- MF0973_1: Grabación de datos.
- MF0980_2: Gestión auxiliar de personal.
- MF0981_2: Registros contables.
- MF0979_2: Gestión operativa de tesorería
- MF0233_2: Ofimática

2.1.3. Administración de Recursos Humanos

Cualificaciones/ Familia: Administración y Gestión

Cualificación profesional:ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS
Nivel:3
Código:ADG084_3

Competencia general

Realizar la gestión administrativa de las actividades vinculadas a la administración de recursos humanos y de la información derivada en el marco de una organización, de acuerdo con los objetivos marcados, las normas internas establecidas y la legislación vigente.

Unidades de competencia

- UC0237_3: Realizar la gestión y control administrativo de recursos humanos.
- UC0238_3: Realizar el apoyo administrativo a las tareas de selección, formación y desarrollo de recursos humanos.
- UC0987_3: Administrar los sistemas de información y archivo en soporte convencional e informático.

- **UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación**

Entorno profesional

Ámbito profesional

Área de Administración y Gestión de recursos humanos. Empresa pública o privada. Asesorías laborales. Gestorías En PYME y Microempresa asume todas las competencias de la cualificación. En gran empresa es posible encontrar puestos de trabajos referidos a una sola unidad de competencia de las que configuran la cualificación. Esta cualificación se puede desarrollar por cuenta ajena y por cuenta propia.

Sectores productivos

Se localiza en cualquier sector productivo

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Administrativo del departamento de recursos humanos.
Responsable de Personal en PYME
Gestor de Nóminas.
Técnico de recursos humanos

Formación asociada (490 horas)

Modulos Formativos

- **MF0237_3: Gestión administrativa de las relaciones laborales**
- **MF0238_3: Gestión de Recursos Humanos**
- **MF0987_3: Gestión de sistemas de información y archivo.**
- **MF0233_2: Ofimática**

2.1.4. Asistencia a la Dirección

Cualificaciones/ Familia: Administración y Gestión

Cualificación profesional:ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN
Nivel:3
Código:ADG309_3

Competencia general

Gestionar las informaciones y comunicaciones, internas y externas, relacionadas con los responsables y órganos de la dirección utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa y/u otra lengua extranjera, manteniendo el archivo propio de la secretaría de dirección, así como asistir a la dirección en el desarrollo y ejecución de las actividades de organización delegadas por la misma, con visión global y proactividad, según los objetivos marcados y las normas internas establecidas.

Unidades de competencia

- **UC0982_3: Administrar y gestionar con autonomía las comunicaciones de la dirección.**
- **UC0983_3: Gestionar de forma proactiva actividades de asistencia a la dirección en materia de organización.**
- **UC0986_3: Elaborar documentación y presentaciones profesionales en distintos formatos.**
- **UC0984_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en las actividades de asistencia a la dirección.**
- **UC0985_2: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades de asistencia a la dirección.**

Entorno profesional

Ámbito profesional

Desarrolla su actividad profesional por cuenta ajena en grandes y medianas empresas, tanto de ámbito nacional como multinacional, públicas y privadas, así como en la Administración Pública y en organizaciones internacionales de carácter gubernamental y no gubernamental. Se trata de un técnico que actúa dependiendo y como asistente de la dirección y de los responsables de los órganos de gestión y administración, pudiendo tomar decisiones con autonomía y responsabilidad por delegación.

Sectores productivos

Está presente en todos los sectores productivos en el área de dirección, así como en la Administración Pública, destacando por su alto grado

de transectorialidad.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Asistente a dirección.
Secretario/a de dirección.

Formación asociada (570 horas)

Modulos Formativos

- **MF0984_3: Inglés profesional para la asistencia a la dirección.**
- **MF0982_3: Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección.**
- **MF0985_2: Lengua extranjera profesional distinta del inglés para la asistencia a la dirección.**
- **MF0983_3: Gestión de reuniones, viajes y eventos.**
- **MF0986_3: Elaboración, tratamiento y presentación de documentos de trabajo.**

2.1.5. Gestión Contable y de Auditoría

Cualificaciones/ Familia: Administración y Gestión

Cualificación profesional:GESTIÓN CONTABLE Y DE AUDITORÍA
Nivel:3
Código:ADG082_3

Competencia general

Efectuar la gestión administrativa contable-fiscal garantizando el mantenimiento actualizado del sistema de información y el archivo de la documentación, y realizar las gestiones administrativas de los procedimientos previstos en el plan global de auditoría.

Unidades de competencia

- **UC0231_3: Realizar la gestión contable y fiscal.**
- **UC0232_3: Realizar la gestión administrativa de un servicio de auditoría.**
- **UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación**

Entorno profesional

Ámbito profesional

Departamento de administración de cualquier tipo de empresa pública o privada en dependencia del jefe de contabilidad. Asesorías contables y fiscales. Sociedades de auditoría o auditores individuales.

Sectores productivos

Todos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Ayudante de auditoría.
Contable.
Administrativo contable.

Formación asociada (480 horas)

Modulos Formativos

- **MF0231_3: Contabilidad y fiscalidad**
- **MF0232_3: Auditoría**
- **MF0233_2: Ofimática**

2.1.6. Gestión Financiera

Cualificaciones/ Familia: Administración y Gestión

Cualificación profesional: GESTIÓN FINANCIERA
Nivel: 3
Código: ADG157_3

Competencia general

Gestionar y contratar los servicios, productos y activos financieros necesarios, obteniendo la información de los mismos, y determinando las necesidades financieras de la organización, y realizar el control presupuestario de tesorería contribuyendo al desarrollo habitual de la actividad empresarial, respetando los procedimientos internos y normas legales, y atendiendo a las debidas condiciones de calidad, seguridad y protección del medio ambiente.

Unidades de competencia

- **UC0498_3: Determinar las necesidades financieras de la empresa**
- **UC0499_3: Gestionar la información y contratación de los recursos financieros**
- **UC0500_3: Gestionar y controlar la tesorería y su presupuesto**
- **UC0233_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación**

Entorno profesional

Ámbito profesional

Desarrolla su actividad en el departamento financiero en empresas grandes o el departamento de administración en PYMES, tanto públicas como privadas, ejerciendo sus competencias bajo supervisión que, dependiendo del grado de desarrollo de las mismas, puede ser del titular o gerente de empresa, jefe del departamento financiero, jefe de administración, controller o tesorero. Podría desarrollar determinadas actividades en entidades del sector financiero.

Sectores productivos

Está presente en todos los sectores productivos, dándose una marcada característica de transectorialidad.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Asistente de Controller.
Técnico de Tesorería.
Ayudante de gestión financiera.
Administrativo de Departamento Financiero.

Formación asociada (450 horas)

Modulos Formativos

- **MF0498_3: Análisis contable y presupuestario**
- **MF0499_3: Productos, servicios y activos financieros**
- **MF0500_3: Gestión de tesorería**
- **MF0233_2: Ofimática**

2.2. Cualificaciones Profesionales Familia Comercio y Marketing

2.2.1. Actividades de venta

Cualificaciones/ Familia: Comercio y Marketing

Cualificación profesional:ACTIVIDADES DE VENTA
Nivel:2
Código:COM085_2

Competencia general

Ejecutar las actividades de venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización estableciendo relaciones con el cliente de la manera más satisfactoria, alcanzando los objetivos propuestos por la organización y estableciendo vínculos que propicien la fidelización del cliente.

Unidades de competencia

- UC0239_2: Realizar la venta de productos y/o servicios a través de los diferentes canales de comercialización.
- UC0240_2: Realizar las operaciones auxiliares a la venta.
- UC0241_2: Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario.
- UC1002_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales.

Entorno profesional

Ámbito profesional

Este profesional ejercerá su actividad en cualquier sector productivo en el área de comercialización: - En establecimientos comerciales pequeños, medianos o grandes trabajará por cuenta ajena en las diferentes secciones comerciales. - En la comercialización de productos y servicios por cuenta propia y ajena fuera del establecimiento comercial. - En PYMES y empresas industriales en el departamento comercial. En el departamento de atención al cliente/consumidor/usuario de: - Organismos públicos - Empresas grandes y medianas industriales y comerciales.

Sectores productivos

Los principales subsectores en los que puede desempeñar su actividad son: empresas industriales (departamento comercial), comercio al por mayor, comercio al por menor, comercio integrado, comercio asociado y agencias comerciales.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Vendedor/a
Orientador/a comercial
Promotor/a.
Teleoperadoras (Call - Center)
Cajero/a
Operador de contac-center
Dependiente de Comercio.
Operador de venta en comercio electrónico.
Técnico de información y atención al cliente.

Formación asociada (570 horas)

Modulos Formativos

- MF0240_2: Operaciones auxiliares a la venta
- MF0239_2: Operaciones de venta
- MF1002_2: Inglés profesional para actividades comerciales
- MF0241_2: Información y atención al cliente/consumidor/usuario

2.2.2. Asistencia a la Investigación de Mercados

Cualificaciones/ Familia: Comercio y Marketing

Cualificación profesional:ASISTENCIA A LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
Nivel:3
Código:COM312_3

Competencia general

Intervenir, bajo la supervisión del equipo director de la investigación, en la organización y supervisión de la obtención de información, a través de distintos medios o tecnologías de información y comunicación, coordinando y controlando o realizando encuestas/entrevistas y colaborando en la presentación de conclusiones de la investigación de mercados para la toma de decisiones de las organizaciones.

Unidades de competencia

- UC0993_3: Preparar la información e instrumentos necesarios para la investigación de mercados
- UC0994_3: Organizar y controlar la actividad de los encuestadores
- UC0995_2: Realizar encuestas y/o entrevistas utilizando las técnicas y procedimientos establecidos
- UC0997_3: Colaborar en el análisis y obtención de conclusiones a partir de la investigación de mercados

Entorno profesional

Ámbito profesional

Desarrolla su actividad, por cuenta propia o ajena, en empresas, organizaciones e institutos de investigación de mercado y opinión pública en departamentos de encuestación y/o investigación y en departamentos o empresas de marketing apoyando la realización de encuestas y/o estudios de mercado y opinión

Sectores productivos

En todos los sectores productivos, en concreto en el sector de servicios a empresas, en actividades de investigación y realización de estudios de mercados y opinión a empresas y organizaciones. En el sector público en organismos estatales, autonómicos y locales, que obtengan y traten información primaria y secundaria, realicen encuestas, estudios de mercado y opinión pública

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Técnico en estudios de mercado y opinión pública.
Agente de encuestas y censos.
Técnico en trabajos de campo.
Inspector de encuestadores.
Codificador de datos en investigaciones de mercado.

Formación asociada (480 horas)

Modulos Formativos

- **MF0997_3: Técnicas de análisis de datos para investigaciones de mercados**
- **MF0995_2: Técnicas de entrevista y encuesta**
- **MF0993_3: Organización de la investigación de mercados**
- **MF0994_3: Organización del trabajo de campo**

2.2.3. Atención al Cliente, Consumidor o Usuario

Cualificaciones/ Familia: Comercio y Marketing

Cualificación profesional: ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO
Nivel: 3
Código: COM087_3

Competencia general

Gestionar y ejecutar los planes de atención al cliente/consumidor/usuario de bienes y servicios, de acuerdo con la normativa y legislación vigente en materia de consumo, los procedimientos establecidos y las especificaciones recibidas.

Unidades de competencia

- UC0241_2: Ejecutar las acciones del servicio de atención al cliente, consumidor y usuario.
- UC0245_3: Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente /consumidor / usuario
- UC0246_3: Obtener, organizar y gestionar la documentación/información en materia de consumo.
- UC1002_2: Comunicarse en inglés con un nivel de usuario independiente, en actividades comerciales.

Entorno profesional

Ámbito profesional

Desarrolla su actividad en todos los sectores productivos en el área de información y orientación al consumidor/usuario de bienes y servicios, y en departamentos de atención al cliente.

Sectores productivos

Los principales subsectores donde puede desarrollar su actividad son: -Sector Privado: Asociaciones de consumidores, cooperativas de consumo, empresas industriales, empresas de servicios, empresas comerciales. - Sector Público: Administración Central, Autónoma y Local. En general, en organismos públicos y empresas grandes y medianas industriales y comerciales dentro del departamento de atención al consumidor/cliente de bienes y servicios.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Técnico de información/atención al cliente en empresas.
Técnico en consumo de las oficinas de información al consumidor de las Administraciones Públicas
Técnico en consumo en los organismos públicos y privados de defensa de los consumidores.
Técnico en consumo de las cooperativas de consumo.

Formación asociada (570 horas)

Modulos Formativos

- MF0245_3: Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo
- MF0246_3: Organización de un sistema de información de consumo.
- MF1002_2: Inglés profesional para actividades comerciales
- MF0241_2: Información y atención al cliente/consumidor/usuario

2.3. Cualificaciones profesionales Familia Hostelería y Turismo

2.3.1. Animación Turística

Cualificaciones/ Familia: Hostelería y Turismo

Cualificación profesional:ANIMACIÓN TURÍSTICA
Nivel:3
Código:HOT329_3

Competencia general

Gestionar departamentos de animación turística, diseñando, promocionando y evaluando sus proyectos, así como organizar, desarrollar y dinamizar, en los respectivos establecimientos, actividades lúdicas y físico-recreativas, culturales y veladas y espectáculos, en lengua propia o extranjera, para conseguir el entretenimiento y fidelización de los clientes y la consecución de los objetivos económicos de la empresa.

Unidades de competencia

- **UC1091_3: Gestionar departamentos de animación turística.**
- **UC1092_3: Diseñar, promocionar y evaluar proyectos de animación turística.**
- **UC1093_3: Crear y dinamizar grupos en situaciones de ocio.**
- **UC1094_3: Organizar y desarrollar actividades lúdicas y físico-recreativas en animación turística.**
- **UC1095_3: Organizar y desarrollar actividades culturales con fines de animación turística y recreativa**
- **UC1096_3: Organizar y desarrollar veladas y espectáculos con fines de animación.**
- **UC1072_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación**
- **UC1073_3: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación**

Entorno profesional

Ámbito profesional

Desarrolla su actividad profesional en todo tipo de hoteles y en otros alojamientos turísticos, tales como balnearios, apartamentos turísticos, campamentos para turismo y ciudades de vacaciones. También puede desempeñar sus funciones en empresas externas que prestan servicios de recreación para participantes turísticos. Puede ser miembro del equipo de animación turística, en cuyo caso realiza sus funciones bajo la dependencia del superior jerárquico encargado del departamento correspondiente, o puede llegar a ser el propio jefe de dicho departamento.

Sectores productivos

Esta cualificación se sitúa, fundamentalmente, en el sector turístico y, especialmente, en el subsector de alojamiento turístico, aunque también puede ubicarse en sectores y subsectores relacionados con las actividades recreativas y de ocio.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Animador de hotel
Animador de veladas y espectáculos
Animador de actividades recreativas al aire libre en complejos turísticos.
Jefe de departamento de animación turística

Formación asociada (750 horas)

Modulos Formativos

- **MF1073_3: Lengua extranjera profesional distinta del inglés para servicios turísticos de guía y animación**
- **MF1072_3: Inglés profesional para servicios turísticos de guía y animación**
- **MF1091_3: Gestión de departamentos de animación turística.**
- **MF1092_3: Proyectos de animación turística.**
- **MF1093_3: Creación y dinamización de grupos en situaciones de ocio.**
- **MF1094_3: Actividades lúdicas y físico-recreativas en animación turística.**
- **MF1096_3: Veladas y espectáculos con fines de animación.**
- **MF1095_3: Talleres y actividades culturales con fines de animación turística y recreativa**

2.3.2. Creación y Gestión de Viajes Combinados y Eventos

Cualificaciones/ Familia: Hostelería y Turismo

Cualificación profesional: CREACIÓN Y GESTIÓN DE VIAJES COMBINADOS Y EVENTOS
Nivel: 3
Código: HOT330_3

Competencia general

Crear y operar viajes combinados, productos similares y eventos, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa, y gestionar el

departamento o unidad correspondiente de la agencia de viajes o entidad equivalente.

Unidades de competencia

- **UC1055_3: Elaborar y operar viajes combinados, excursiones y traslados**
- **UC1056_3: Gestionar eventos**
- **UC0268_3_R: Gestionar unidades de información y distribución turísticas**
- **UC1057_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas**

Entorno profesional

Ámbito profesional

Desarrolla su actividad preferentemente en unidades productivas de agencias de viajes, tour-operadores, entidades organizadoras de congresos, departamentos de eventos en establecimientos hoteleros y oficinas de promoción turística, tanto en el sector público como privado.

Sectores productivos

Esta cualificación se sitúa en el sector turístico, principalmente en los subsectores de la distribución y promoción turística, en agencias de viajes emisoras minoristas y mayoristas-minoristas, tour-operadores, agencias de viajes receptoras, oficinas y entidades de promoción turística y organizadores profesionales de congresos u OPC. También en establecimientos como hoteles, centros de congresos y entidades organizadoras de eventos.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Promotor de agencia de viajes mayorista.
Empleado o jefe de departamento de reservas de agencia mayorista.
Programador de viajes combinados en agencias de viajes mayoristas y minoristas.
Responsable del departamento nacional o internacional en agencias de viajes mayoristas.
Coordinador de calidad en agencias de viajes mayoristas o en empresas profesionales organizadoras de congresos u OPC y en entidades organizadoras de eventos y ferias.
Técnico o promotor de Oficina de Congresos y de empresas organizadoras u OPC.
Técnico o promotor de centros de congresos.
Empleado de entidad organizadora de ferias y eventos.
Responsable de departamento de eventos en entidades hoteleras.
Transferista.

Formación asociada (570 horas)

Modulos Formativos

- **MF1055_3:** Elaboración y gestión de viajes combinados.
- **MF0268_3_R:** Gestión de unidades de información y distribución turísticas
- **MF1056_3:** Gestión de eventos
- **MF1057_2:** Inglés profesional para turismo

2.3.3. Guía de Turistas y Visitantes

Cualificaciones/ Familia: Hostelería y Turismo

Cualificación profesional: GUÍA DE TURISTAS Y VISITANTES
 Nivel:3
 Código:HOT335_3

Competencia general

Informar e interpretar el patrimonio, los bienes de interés cultural y natural y demás recursos turísticos del ámbito específico de actuación a turistas y visitantes, de manera atractiva, interactuando con ellos y despertando su interés, así como prestarles servicios de acompañamiento y asistencia, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa y/u otra lengua extranjera, de modo que se sientan atendidos en todo momento, se satisfagan sus expectativas de información y de disfrute lúdico y se cumplan los objetivos de la entidad organizadora del servicio.

Unidades de competencia

- **UC1069_3:** Interpretar el patrimonio y bienes de interés cultural del ámbito de actuación a turistas y visitantes
- **UC1070_3:** Interpretar espacios naturales y otros bienes de interés natural del ámbito de actuación a turistas y visitantes
- **UC1071_3:** Prestar servicios de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes y diseñar itinerarios turísticos
- **UC1072_3:** Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación
- **UC1073_3:** Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación

Entorno profesional

Ámbito profesional

Ejerce la actividad de guía de turismo, fundamentalmente, como profesional autónomo, aunque también puede participar en empresas de servicios turísticos como socio o asalariado. Este profesional presta sus servicios a agencias de viajes, entidades locales de promoción o empresas de servicios en general, aunque también puede ser contratado directamente por las personas o los grupos a los que informa, interpreta, asiste y acompaña. Su ámbito de actuación, dada la naturaleza intrínseca de la actividad, está siempre circunscrito a un ámbito territorial de carácter autonómico, provincial, insular o local, para el que cada profesional posee una determinada acreditación que, además, goza de reconocimiento apropiado por parte de la Administración competente. En el marco de la función de acompañamiento y asistencia de grupos desarrolla su actividad profesional como empleado o en representación de agencias de viajes u otras entidades organizadoras de naturaleza semejante.

Sectores productivos

Esta cualificación se sitúa en el sector turístico, especialmente en el subsector de los servicios de información, acompañamiento y asistencia a usuarios turísticos.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Transferista.
Guía de turismo.
Jefe de grupo, director de tour o correo de turismo.
Acompañante de grupos turísticos.
Representante local de una agencia de viajes u otro mediador.
Asistente de grupos turísticos en servicios de receptivo, hoteles u otros.
Guía intérprete del patrimonio.

Formación asociada (690 horas)

Modulos Formativos

- **MF1071_3: Acompañamiento y asistencia**
- **MF1073_3: Lengua extranjera profesional distinta del inglés para servicios turísticos de guía y animación**
- **MF1069_3: Recursos turístico-culturales**
- **MF1070_3: Recursos turístico-naturales**
- **MF1072_3: Inglés profesional para servicios turísticos de guía y animación**

2.3.4. Promoción Turística Local e Información al Visitante

Cualificaciones/ Familia: Hostelería y Turismo

Cualificación profesional: PROMOCIÓN TURÍSTICA LOCAL E INFORMACIÓN AL VISITANTE
Nivel: 3
Código: HOT336_3

Competencia general

Promocionar y comercializar destinos turísticos locales, gestionando servicios de información turística y participando en la creación, comercialización y gestión de productos y servicios turísticos del entorno local, utilizando, en caso necesario, la lengua inglesa.

Unidades de competencia

- **UC1074_3: Gestionar información turística.**
- **UC1075_3: Crear, promocionar y gestionar servicios y productos turísticos locales.**
- **UC0268_3_R: Gestionar unidades de información y distribución turísticas**
- **UC1057_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas**

Entorno profesional

Ámbito profesional

Desarrolla su actividad, fundamentalmente, en entes públicos o público-privados cuya finalidad es la planificación y el desarrollo turístico territorial. Ejerce sus funciones como personal de contacto con los usuarios del servicio o en puestos de gestión supervisados, dependiendo del tamaño y complejidad de la estructura en que se integra, o para la que trabaje desde la empresa privada.

Sectores productivos

Desarrolla su actividad, fundamentalmente, en centros de visitantes, oficinas municipales de información turística, oficinas de congresos, patronatos, consorcios o cualquier otro ente público, local o autonómico. En su ámbito profesional presta información y asesoramiento, colabora en actividades de planificación, creación de producto y promoción turísticas y gestiona unidades de información y distribución turísticas.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Promotor turístico.
Informador turístico.
Jefe de oficina de información turística.

Agente de desarrollo turístico local.
Técnico de empresa de consultoría turística.
Coordinador de calidad en empresa y entidades de servicios turísticos.

Formación asociada (570 horas)

Modulos Formativos

- **MF1074_3: Información turística.**
- **MF1075_3: Productos y servicios turísticos locales.**
- **MF0268_3_R: Gestión de unidades de información y distribución turísticas**
- **MF1057_2: Inglés profesional para turismo**

2.3.5. Recepción

Cualificaciones/ Familia: Hostelería y Turismo

Cualificación profesional:RECEPCIÓN
Nivel:3
Código:HOT094_3

Competencia general

Gestionar el departamento de recepción, de acuerdo con la planificación general del establecimiento de alojamiento, desarrollando y asegurando la correcta prestación de los servicios que le son propios y la ejecución de acciones comerciales.

Unidades de competencia

- **UC0263_3_R: Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas**
- **UC0264_3_R: Realizar las actividades propias de la recepción.**

- **UC0265_3_R: Gestionar departamentos del área de alojamiento**
- **UC1057_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas**

Entorno profesional

Ámbito profesional

Lleva a cabo su actividad en todo tipo de hoteles y en otros alojamientos turísticos tales como moteles, balnearios, apartamentos turísticos, campings, ciudades de vacaciones, establecimientos de turismo rural, etc. También tiene salida en determinadas entidades dedicadas a la distribución turística, tales como centrales de reservas, sistemas de distribución, representantes de prestatarios de servicios, etc.

Sectores productivos

Esta cualificación se sitúa, fundamentalmente, en el sector de hostelería y, especialmente, en el subsector de alojamiento turístico, aunque también puede ubicarse en sectores que engloban determinado tipo de alojamientos no turísticos (residencias de estudiantes, de 3ª edad, etc.). Asimismo, y en menor medida, se ubica en el subsector de la distribución turística, sobre todo en centrales de reservas hoteleras.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Conserje.
Encargado de comunicaciones.
Encargado de reservas.
Jefe de recepción.
Jefe de reservas.
Coordinador de calidad.
Promotor turístico.
Recepcionista.

Formación asociada (600 horas)

Modulos Formativos

- **MF0265_3_R: Gestión de departamentos del área de alojamiento**
- **MF0264_3_R: Recepción y atención al cliente**
- **MF1057_2: Inglés profesional para turismo**
- **MF0263_3_R: Acciones comerciales y reservas**

2.3.6. Venta de Servicios y Productos Turísticos

Cualificaciones/ Familia: Hostelería y Turismo

Cualificación profesional: VENTA DE SERVICIOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS
Nivel: 3
Código: HOT095_3

Competencia general

Vender servicios y productos turísticos, desarrollando la gestión económica-administrativa que resulta inherente y gestionando el departamento o unidad correspondiente de la agencia de viajes o entidad equivalente.

Unidades de competencia

- **UC0266_3_R: Vender servicios turísticos y viajes**
- **UC0267_2_R: Desarrollar la gestión económico-administrativa de agencias de viajes**
- **UC0268_3_R: Gestionar unidades de información y distribución turísticas**
- **UC1057_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas**

Entorno profesional

Ámbito profesional

Lleva a cabo su actividad en unidades productivas de agencias de viajes y de otras entidades dedicadas a la distribución turística (centrales de reservas, sistemas de distribución, representantes de prestatarios de servicios, etc.), tanto en el nivel de personal de contacto como en puestos de supervisión.

Sectores productivos

Esta cualificación se sitúa en el sector turístico y, especialmente, en el subsector de la distribución turística, incluyendo a las agencias de viajes y a otros operadores del mercado turístico y de los viajes.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Vendedor de agencia de viajes minorista.
Promotor de agencia de viajes minorista.
Empleado de departamento de reservas.
Jefe de mostrador de agencia de viajes emisora.
Jefe del departamento de empresas de agencia de viajes emisora.
Jefe de oficina de agencia de viajes emisora.
Jefe de promoción de agencia de viajes emisora.
Jefe del departamento de reservas.
Coordinador de calidad en agencia de viajes emisora.

Formación asociada (510 horas)

Modulos Formativos

- **MF0268_3_R: Gestión de unidades de información y distribución turísticas**
- **MF1057_2: Inglés profesional para turismo**
- **MF0266_3_R: Promoción y venta de servicios turísticos**
- **MF0267_2_R: Procesos económico-administrativos en Agencias de Viajes**