

DISPOSICIONS

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT

DECRET 30/2014, d'11 de març, pel qual s'estableix el currículum del cicle formatiu de grau superior de guia, informació i assistències turístiques.

L'Estatut d'autonomia de Catalunya determina, a l'article 131.3.c, que correspon a la Generalitat, en matèria d'ensenyament no universitari, la competència compartida per establir els plans d'estudi, incloent-hi l'ordenació curricular.

La Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació, disposa, a l'article 62.8, que correspon al Govern establir el currículum corresponent a les diferents titulacions que integren l'oferta de formació professional.

La Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació, fixa a l'article 6 que les administracions educatives han d'establir el currículum dels diversos ensenyaments, del qual han de formar part els aspectes bàsics.

El Reial decret 1147/2011, de 29 de juliol, ha regulat l'ordenació general de la formació professional del sistema educatiu i el Decret 284/2011, d'1 de març, ha establert l'ordenació general de la formació professional inicial.

El Reial decret 1255/2009, de 24 de juliol, ha establert el títol de tècnic o tècnica superior en guia, informació i assistències turístiques i n'ha fixat els ensenyaments mínims.

Mitjançant el Decret 28/2010, de 2 de març, s'han regulat el Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya i el Catàleg modular integrat de formació professional.

El currículum dels cicles formatius s'estableix a partir de les necessitats de qualificació professional detectades a Catalunya, la seva pertinença al sistema integrat de qualificacions i formació professional i la seva possibilitat d'adequació a les necessitats específiques de l'àmbit socioeconòmic dels centres.

L'objecte d'aquest Decret és establir el currículum del cicle formatiu de grau superior de guia, informació i assistències turístiques, que condueix a l'obtenció del títol corresponent de tècnic o tècnica superior.

L'autonomia pedagògica i organitzativa dels centres i el treball en equip dels professors permeten desenvolupar actuacions flexibles i possibiliten concrecions particulars del currículum en cada centre educatiu. El currículum establert en aquest Decret ha de ser desplegat en les programacions elaborades per l'equip docent, les quals han de potenciar les capacitats clau dels alumnes i l'adquisició de les competències professionals, personals i socials establertes en el perfil professional, tenint en compte, d'altra banda, la necessitat d'integració dels continguts del cicle formatiu.

Aquest Decret s'ha tramitat segons el que disposen l'article 59 i següents de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya i d'acord amb el dictamen del Consell Escolar de Catalunya.

En virtut d'això, a proposta de la consellera d'Ensenyament, d'acord amb el dictamen de la Comissió Jurídica Assessora, i amb la deliberació prèvia del Govern,

Decreto:

Article 1

Objecte

Aquest Decret estableix el currículum del cicle formatiu de grau superior de guia, informació i assistències turístiques, que permet obtenir el títol de tècnic o tècnica superior regulat pel Reial decret 1255/2009, de 24 de juliol.

CVE-DOGC-A-14070108-2014

Article 2

Identificació del títol i perfil professional

1. Els elements d'identificació del títol s'estableixen a l'apartat 1 de l'annex d'aquest Decret.
2. El perfil professional del títol s'indica a l'apartat 2 de l'annex.
3. La relació de les qualificacions i unitats de competència del Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya que són el referent del perfil professional d'aquest títol i la relació amb les qualificacions i unitats de competència del Catàleg nacional de qualificacions professionals s'especifiquen a l'apartat 3 de l'annex.
4. El camp professional del títol s'indica a l'apartat 4 de l'annex.

Article 3

Currículum

1. Els objectius generals del cicle formatiu s'estableixen a l'apartat 5.1 de l'annex.
2. Aquest cicle formatiu s'estructura en els mòduls professionals i les unitats formatives que s'indiquen a l'apartat 5.2 de l'annex.
3. La descripció de les unitats formatives de cada mòdul es fixa a l'apartat 5.3 de l'annex. Aquests elements de descripció són: els resultats d'aprenentatge, els criteris d'avaluació i els continguts de procediments, conceptes i actituds.

En aquest apartat s'estableix també la durada de cada mòdul professional i de les unitats formatives corresponents i, si escau, les hores de lliure disposició del mòdul de què disposa el centre. Aquestes hores les utilitza el centre per completar el currículum i adequar-lo a les necessitats específiques del sector i/o àmbit socioeconòmic del centre.

4. Els elements de referència per a l'avaluació de cada unitat formativa són els resultats d'aprenentatge i els criteris d'avaluació.

Article 4

Incorporació de la llengua anglesa en el cicle formatiu

1. Amb la finalitat d'incorporar i normalitzar l'ús de la llengua anglesa en situacions professionals habituals i en la presa de decisions en l'àmbit laboral, en aquest cicle formatiu s'han de dissenyar activitats d'ensenyament i aprenentatge que incorporin la utilització de la llengua anglesa, almenys en un dels mòduls.

A l'apartat 6 de l'annex es determinen els resultats d'aprenentatge, els criteris d'avaluació i la relació de mòduls susceptibles d'incorporar la llengua anglesa.

2. En el mòdul professional de projecte també s'ha d'utilitzar la llengua anglesa, com a mínim, en alguna d'aquestes fases: en l'elaboració de documentació escrita, en l'exposició oral o bé en el desenvolupament d'algunes activitats. Tot això sens perjudici d'allò establert en el mateix mòdul professional de projecte.

Article 5

Espais

Els espais requerits per al desenvolupament del currículum d'aquest cicle formatiu s'estableixen a l'apartat 7 de l'annex.

Article 6

Professorat

Els requisits de professorat es regulen a l'apartat 8 de l'annex.

Article 7

Accés

1. Tenen preferència per accedir a aquest cicle, en centres públics o en centres privats que el tinguin concertat, els alumnes que hagin cursat la modalitat de batxillerat d'humanitats i ciències socials.
2. El títol de tècnic o tècnica superior en guia, informació i assistències turístiques permet l'accés directe per cursar qualsevol altre cicle formatiu de grau superior, en les condicions d'admissió que s'estableixin.
3. El títol de tècnic o tècnica superior en guia, informació i assistències turístiques permet l'accés directe als ensenyaments conduents als títols universitaris de grau en les condicions que s'estableixin.

Article 8

Convalidacions

Les convalidacions de mòduls professionals i crèdits dels títols de formació professional establerts a l'empara de la Llei orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'ordenació general del sistema educatiu, amb els mòduls professionals o unitats formatives dels títols de formació professional regulats a l'empara de la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació, s'estableixen a l'apartat 9 de l'annex.

Article 9

Correspondències

1. La correspondència de les unitats de competència amb els mòduls professionals que integren el currículum d'aquest cicle formatiu per a la seva convalidació es regula a l'apartat 10.1 de l'annex.
2. La correspondència dels mòduls professionals que conformen el currículum d'aquest cicle formatiu amb les unitats de competència per a la seva acreditació es fixa a l'apartat 10.2 de l'annex.

Article 10

Crèdits ECTS

A l'efecte de facilitar les convalidacions que s'estableixin entre aquest títol i els ensenyaments universitaris de grau, s'han assignat 120 crèdits ECTS al títol, distribuïts entre els mòduls professionals regulats pel currículum.

Article 11

Vinculació amb capacitats professionals

La formació establerta en el currículum del mòdul professional de formació i orientació laboral capacita per dur a terme responsabilitats professionals equivalents a les que requereixen les activitats de nivell bàsic en prevenció de riscos laborals, establertes en el Reial decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis de prevenció.

Disposició addicional

D'acord amb el Reial decret 1255/2009, de 24 de juliol, pel qual s'estableix el títol de tècnic o tècnica superior en guia, informació i assistències turístiques i es fixen els seus ensenyaments mínims, els elements inclosos en aquest Decret no constitueixen una regulació de l'exercici de cap professió titulada.

CVE-DOGC-A-14070108-2014

Disposicions transitòries

Primera

La convalidació de mòduls professionals del títol de formació professional que s'extingeix amb els mòduls professionals de la nova ordenació que s'estableix s'ha de dur a terme d'acord amb l'article 15 del Reial decret 1255/2009, de 24 de juliol.

Segona

El ensenyaments que s'extingeixen es poden completar d'acord amb l'Ordre EDU/362/2009, de 17 de juliol, del procediment per completar els ensenyaments de formació professional que s'extingeixen, de la Llei orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'ordenació general del sistema educatiu.

Disposició derogatòria

Es deroga el Decret 305/1995, de 7 de novembre, pel qual s'estableix el currículum del cicle formatiu de grau superior d'informació i comercialització turístiques.

Disposicions finals

Primera

La consellera d'Ensenyament pot desplegar el currículum, tant en la modalitat d'educació presencial com en la d'educació a distància, el pot adequar a les característiques dels alumnes amb necessitats educatives especials i pot autoritzar la reorganització de les unitats formatives, tot respectant els mòduls professionals establerts.

Segona

La direcció general competent pot adequar el currículum a les característiques dels alumnes amb necessitats educatives especials i pot autoritzar la reorganització de les unitats formatives, tot respectant els mòduls professionals establerts, en el cas de persones individuals i de centres educatius concrets, respectivament.

Barcelona, 11 de març de 2014

Artur Mas i Gavarró

President de la Generalitat de Catalunya

Irene Rigau i Oliver

Consellera d'Ensenyament

Annex

CVE-DOGC-A-14070108-2014

1. Identificació del títol

1.1 Denominació: guia, informació i assistències turístiques

1.2 Nivell: formació professional de grau superior

1.3 Durada: 2.000 hores

1.4 Família professional: hoteleria i turisme

1.5 Referent europeu: CINE-5b (Classificació internacional normalitzada de l'educació)

2. Perfil professional

El perfil professional del títol de tècnic o tècnica superior en guia, informació i assistències turístiques queda determinat per la competència general, les competències professionals, personals i socials i les capacitats clau que s'han d'adquirir, i per la relació de qualificacions del Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya incloses en el títol.

2.1 Competència general

La competència general d'aquest títol consisteix a planificar, promocionar i informar sobre destinacions turístiques de base territorial, guiant i assistint viatgers i clients, en terminals, mitjans de transport, esdeveniments i altres destinacions turístiques.

2.2 Competències professionals, personals i socials

Les competències professionals, personals i socials d'aquest títol es relacionen a continuació:

- a) Estudiar el potencial de les diferents àrees territorials i del mercat turístic de la zona, i detectar les ajudes institucionals existents, analitzant la informació necessària a fi de promocionar-les com a destinació.
- b) Dissenyar i modificar els productes turístics de base territorial per satisfer les expectatives de la demanda turística i rendibilitzar els recursos i l'oferta de serveis de l'entorn.
- c) Proposar accions de promoció i comercialització de les destinacions turístiques amb vista al seu llançament o consolidació, fixant-ne els preus adequats.
- d) Assessorar i informar el turista tant en punts d'informació com en el viatge o en la destinació, tenint en compte les normes de protocol bàsiques, emprant els mitjans tècnics més adequats en funció dels clients, i així assolir una prestació de servei satisfactòria i la fidelitat del visitant.
- e) Guiar i assistir viatgers en viatges, trasllats o visites, emprant les estratègies de comunicació i aconseguir la seva satisfacció.
- f) Informar i conduir turistes i viatgers, fomentant el respecte per la riquesa del patrimoni cultural i natural.
- g) Coordinar les operacions dels diferents tipus d'esdeveniments, prestant assistència als clients en els casos que així ho requereixin.
- h) Atendre les contingències, els imprevistos i les queixes que puguin sorgir i afectar viatgers i situacions, i solucionar els problemes que ocasionin permetent un desenvolupament adequat del servei.
- i) Prestar serveis específics als clients en mitjans de transport, així com en terminals de viatgers (aeroports i estacions) complint les formalitats pròpies d'aquests processos de manera adequada.
- j) Aplicar els protocols de qualitat en els serveis, així com en les actuacions de postvenda, buscant la satisfacció dels clients.
- k) Incrementar l'eficàcia dels serveis prestats mitjançant l'ús d'aplicacions informàtiques i de gestió, així com les TIC.
- l) Motivar el personal al seu càrrec, delegar funcions i tasques promovent la participació i el respecte, les actituds de tolerància i els principis d'igualtat d'oportunitats.
- m) Resoldre problemes i prendre decisions individuals seguint les normes i els procediments establerts, definits dintre de l'àmbit de la seva competència.
- n) Mantenir l'esperit d'innovació, de millora dels processos de servei i d'actualització de coneixements en

CVE-DOGC-A-14070108-2014

l'àmbit del seu treball.

o) Exercir els seus drets i complir les obligacions derivades de les relacions laborals, d'acord amb el que estableix la legislació vigent.

p) Detectar i analitzar oportunitats d'ocupació i d'autoocupació desenvolupant una cultura emprenedora i adaptant-se a diferents llocs de treball i noves titulacions.

q) Establir i administrar una petita empresa, realitzant una anàlisi bàsica de viabilitat de productes i serveis, de planificació i de comercialització.

2.3 Capacitats clau

Són les capacitats transversals que afecten diferents llocs de treball i que són transferibles a noves situacions de treball. Entre aquestes capacitats destaquen les d'autonomia, d'innovació, d'organització del treball, de responsabilitat, de relació interpersonal, de treball en equip i de resolució de problemes.

2.4 L'equip docent ha de potenciar l'adquisició de les competències professionals, personals i socials i de les capacitats clau a partir de les activitats programades per desplegar el currículum d'aquest cicle formatiu.

3. Relació entre les qualificacions i unitats de competència del Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya (CQPC) incloses en el títol i les del Catàleg nacional de qualificacions professionals (CNQP).

Qualificació: guia de turistes i visitants

Unitats de competència:

UC_2-1069-11_3: interpretar el patrimoni i els béns d'interès cultural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants

Es relaciona amb:

UC1069_3: interpretar el patrimoni i els béns d'interès cultural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants

UC_2-1070-11_3: interpretar espais naturals i altres béns d'interès natural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants

Es relaciona amb:

UC1070_3: interpretar espais naturals i altres béns d'interès natural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants

UC_2-1071-11_3: prestar serveis d'acompanyament i assistència a turistes i visitants i dissenyar itineraris

Es relaciona amb:

UC1071_3: prestar serveis d'acompanyament i assistència a turistes i visitants i dissenyar itineraris turístics

UC_2-1072-11_3: comunicar-se en anglès amb un nivell d'usuari competent en els serveis turístics de guia i animació

Es relaciona amb:

UC1072_3: comunicar-se en anglès amb un nivell d'usuari competent en els serveis turístics de guia i animació

UC_2-1073-11_3: comunicar-se en una llengua estrangera diferent de l'anglès amb un nivell d'usuari competent en els serveis turístics de guia i animació

Es relaciona amb:

CVE-DOGC-A-14070108-2014

UC1073_3: comunicar-se en una llengua estrangera diferent de l'anglès amb un nivell d'usuari competent en els serveis turístics de guia i animació

Qualificació: promoció turística local i informació al visitant

Unitats de competència:

UC_2-1074-11_3: gestionar informació turística

Es relaciona amb:

UC1074_3: gestionar informació turística

UC_2-1075-11_3: crear, promocionar i gestionar serveis i productes turístics locals

Es relaciona amb:

UC1075_3: crear, promocionar i gestionar serveis i productes turístics locals

UC_2-0268-11_3: gestionar unitats d'informació i distribució turístiques

Es relaciona amb:

UC0268_3: gestionar unitats d'informació i distribució turístiques

Qualificació: creació i gestió de viatges combinats i esdeveniments

Unitats de competència:

UC_2-1056-11_3: gestionar esdeveniments

Es relaciona amb:

UC1056_3: gestionar esdeveniments

UC_2-0268-11_3: gestionar unitats d'informació i de distribució turístiques

Es relaciona amb:

UC0268_3: gestionar unitats d'informació i de distribució turístiques

4. Camp professional

4.1 L'àmbit professional i de treball

Aquest professional exercirà l'activitat al sector turístic, entès en el seu sentit més ampli, el qual inclou tot tipus d'esdeveniments, terminals de viatgers i empreses de transport, a més de les àrees turístiques tradicionals, com ara destinacions i punts d'informació, entre d'altres.

4.2 Les principals ocupacions i llocs de treball són:

a) Guia local.

- b) Guia acompanyant.
- c) Guia en emplaçaments de béns d'interès cultural.
- d) Personal informador turístic.
- e) Cap d'oficines d'informació.
- f) Personal promotor turístic.
- g) Personal tècnic d'empresa de consultoria turística.
- h) Agent de desenvolupament turístic local.
- i) Personal assistent en mitjans de transport terrestre o marítim.
- j) Personal assistent en terminals (estacions, ports i aeroports).
- k) Personal encarregat de facturació en terminals de transport.
- l) Personal assistent en fires, congressos i convencions.
- m) Personal encarregat de serveis en esdeveniments.

5. Currículum

5.1 Objectius generals del cicle formatiu

Els objectius generals d'aquest cicle formatiu són els següents:

- a) Analitzar i interpretar diferents fonts, seleccionant la informació sobre l'oferta turística de l'entorn i les ajudes institucionals per estudiar el potencial de les diferents àrees territorials i del mercat turístic de la zona.
- b) Realitzar processos d'investigació de mercats turístics, interpretant cadascuna de les fases seqüenciades per dissenyar i modificar productes turístics de base territorial rendibles i de qualitat.
- c) Identificar les destinacions turístiques nacionals i internacionals més rellevants, analitzant la seva oferta, característiques i cicles de vida per proposar accions de promoció i comercialització.
- d) Identificar i seleccionar informació turística, analitzant les fonts, els mitjans, el nivell i els procediments més adequats per assessorar i informar el turista en punts d'informació, en viatges o en la destinació, emprant almenys l'anglès i un altre idioma estranger.
- e) Identificar i seleccionar estratègies de comunicació analitzant la seva adequació en cada tipus de servei per guiar i assistir viatgers en viatges, trasllats o visites, emprant almenys l'anglès i un altre idioma estranger.
- f) Reconèixer i valorar el patrimoni natural i cultural, analitzant les seves peculiaritats per informar i conduir-hi turistes i viatgers.
- g) Analitzar els processos de serveis i els mitjans tècnics i humans, identificant els procediments en cada cas per coordinar les operacions en diferents tipus d'esdeveniments.
- h) Reconèixer els problemes més comuns associats al servei i a les seves possibles solucions, analitzant i aplicant les tècniques d'atenció als clients apropiades per atendre les possibles contingències, imprevistos i queixes.
- i) Analitzar els processos de prestació del servei, identificant els recursos tècnics i humans, així com els procediments habituals en terminals de transport de viatgers per prestar serveis específics als clients.
- j) Caracteritzar els procediments dels serveis i les actuacions postvenda, seleccionant les tècniques apropiades per a l'aplicació dels protocols de qualitat.
- k) Caracteritzar aplicacions informàtiques i de gestió així com les TIC, reconeixent la seva utilitat per incrementar l'eficàcia dels serveis prestats.
- l) Analitzar les actituds positives valorant-ne la participació, el respecte, la tolerància i la igualtat d'oportunitats entre les persones per motivar el personal al seu càrrec i delegar funcions del lloc de treball.
- m) Identificar les normes de seguretat ambiental i de prevenció de riscos laborals, reconeixent els factors de risc i paràmetres de qualitat associats a la prestació dels serveis de guia, informació i assistència turístiques

CVE-DOGC-A-14070108-2014

per aplicar els protocols de seguretat laboral i ambiental durant tot el procés de prestació de servei.

n) Valorar les activitats de treball en els processos de prestació dels serveis de guia, informació i assistència turística, identificant la seva aportació al procés global de prestació del servei per aconseguir els objectius prèviament identificats.

o) Valorar la diversitat d'opinions com a font d'enriquiment, reconeixent altres pràctiques, idees i creences per resoldre problemes i prendre decisions.

p) Reconèixer i identificar possibilitats de millora professional, recaptant informació i adquirint coneixements per a la innovació i actualització en l'àmbit del seu treball.

q) Reconèixer els seus drets i deures com a agent actiu de la societat, analitzant el marc legal que regula les condicions socials i laborals per participar com a ciutadà democràtic.

r) Reconèixer i identificar possibilitats de negoci, analitzant el mercat i estudiant la viabilitat dels projectes per a la generació de la seva ocupació.

5.2 Relació dels mòduls professionals i unitats formatives

Mòdul professional 1: estructura del mercat turístic

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 8

Unitats formatives que el componen:

UF 1: contextualització del sector turístic. 20 hores

UF 2: tipologies i tendències turístiques. 20 hores

UF 3: l'oferta i la demanda turística. 59 hores

Mòdul professional 2: destinacions turístiques

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 12

Unitats formatives que el componen:

UF 1: geografia turística de Catalunya i Espanya. 44 hores

UF 2: geografia turística d'Europa i la resta del món. 22 hores

UF 3: destinacions turístiques de Catalunya i Espanya. 44 hores

UF 4: destinacions turístiques internacionals. 22 hores

Mòdul professional 3: serveis d'informació turística

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: 33

Equivalència en crèdits ECTS: 6

Unitats formatives que el componen:

UF 1: sistemes d'informació turística. 20 hores

UF 2: pla d'atenció al públic. 20 hores

UF 3: direcció d'entitats d'informació turística. 59 hores

Mòdul professional 4: protocol i relacions públiques

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 8

Unitats formatives que el componen:

UF 1: protocol institucional, empresarial i social. 66 hores

UF 2: comunicació i atenció als clients. 46 hores

UF 3: les relacions públiques en l'àmbit turístic. 20 hores

Mòdul professional 5: recursos turístics

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 10

Unitats formatives que el componen:

UF 1: patrimoni cultural. 70 hores

UF 2: patrimoni natural. 50 hores

UF 3: interpretació del patrimoni. 45 hores

Mòdul professional 6: processos de guia i assistència turística

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: 33

Equivalència en crèdits ECTS: 8

Unitats formatives que el componen:

UF 1: els serveis de guia. 35 hores

UF 2: mobilitat de grups. 35 hores

UF 3: assistència i guia de grups. 62 hores

Mòdul professional 7: disseny de productes turístics

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: 33

Equivalència en crèdits ECTS: 8

Unitats formatives que el componen:

UF 1: el producte turístic. 70 hores

UF 2: planificació del producte turístic. 32 hores

UF 3: desenvolupament del producte turístic. 30 hores

Mòdul professional 8: màrqueting turístic

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: 33

Equivalència en crèdits ECTS: 10

Unitats formatives que el componen:

UF 1: fonaments del màrqueting turístic. 20 hores

UF 2: els consumidors de productes i serveis turístics. 22 hores

UF 3: el màrqueting mix i noves tecnologies. 35 hores

UF 4: el pla de màrqueting. 22 hores

Mòdul professional 9: anglès

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 7

Unitats formatives que el componen:

UF 1: anglès tècnic. 132 hores

Mòdul professional 10: segona llengua estrangera

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 7

Unitats formatives que el componen:

UF 1: segona llengua estrangera. 132 hores

Mòdul professional 11: formació i orientació laboral

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 5

Unitats formatives que el componen:

UF 1: incorporació al treball. 66 hores

UF 2: prevenció de riscos laborals. 33 hores

Mòdul professional 12: empresa i iniciativa emprenedora

Durada: 66 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 4

Unitats formatives que el componen:

UF 1: empresa i iniciativa emprenedora. 66 hores

Mòdul professional 13: projecte de guia, informació i assistències turístiques

Durada: 66 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 5

Unitats formatives que el componen:

UF 1: projecte de guia, informació i assistències turístiques. 66 hores

Mòdul professional 14: formació en centres de treball

Durada: 350 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 22

Unitats formatives que el componen:

UF 1: formació en centres de treball. 350 hores

5.3 Descripció dels mòduls professionals i de les unitats formatives

Mòdul professional 1: estructura del mercat turístic

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 8

Unitats formatives que el componen:

UF 1: contextualització del sector turístic. 20 hores

UF 2: tipologies i tendències turístiques. 20 hores

UF 3: l'oferta i la demanda turística. 59 hores

UF 1: contextualització del sector turístic

Durada: 20 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Contextualitza el sector turístic, la seva evolució històrica i situació actual, analitzant les seves implicacions com a activitat socioeconòmica.

Críteris d'avaluació

- 1.1 Analitza l'evolució del turisme.
- 1.2 Identifica i caracteritza les diferents institucions públiques o privades relacionades amb el sector turístic.
- 1.3 Identifica les trobades nacionals i internacionals en matèria de turisme i la seva importància per al sector.
- 1.4 Valora la importància de l'activitat turística respecte al desenvolupament econòmic i social del nucli turístic.
- 1.5 Reconeix l'ús de les noves tecnologies al sector turístic i el seu impacte com a element dinamitzador.
- 1.6 Identifica i caracteritza els professionals del turisme.
- 1.7 Defineix els elements bàsics que caracteritzen el sector turístic.
- 1.8 Identifica i selecciona les fonts d'informació turística.
- 1.9 Descriu les peculiaritats del nucli turístic.
- 1.10 Valora la importància del turisme en l'economia del nucli turístic.

Continguts

1. Contextualització del sector turístic:

- 1.1 Concepte i definicions relacionades amb el turisme.
- 1.2 Evolució del turisme.
- 1.3 Entitats públiques i privades d'àmbit local, regional, nacional i internacional relacionades amb el sector turístic.
- 1.4 El professional del turisme en l'àmbit de la seva professió.
- 1.5 El nucli turístic.
 - 1.5.1 L'activitat turística en el desenvolupament d'un nucli poblacional.
 - 1.5.2 Importància econòmica del turisme per al nucli turístic.
- 1.6 Fonts d'informació turística.
 - 1.6.1 Primàries i secundàries: externes i internes.
 - 1.6.2 Les noves tecnologies com a fonts d'informació i de promoció turística.
- 1.7 Trobades nacionals i internacionals en matèria de turisme.

UF 2: tipologies i tendències turístiques

Durada: 20 hores

Resultats d'aprenentatge i críteris d'avaluació

1. Identifica les diferents tipologies turístiques relacionant-les amb la demanda i la seva previsible evolució.

Críteris d'avaluació

- 1.1 Defineix les diferents tipologies turístiques relacionant-les amb les seves característiques bàsiques.
- 1.2 Localitza les diferents tipologies turístiques per la seva distribució geogràfica.

- 1.3 Relaciona els diferents factors que influeixen en la localització espacial segons el tipus de turisme de la zona.
- 1.4 Descriu els avantatges i inconvenients del desenvolupament turístic d'una zona.
- 1.5 Analitza les tendències de les tipologies turístiques nacionals.
- 1.6 Analitza les tendències de les tipologies turístiques internacionals.
- 1.7 Valora els factors que influeixen en la demanda i la incidència que poden exercir sobre ells i la seva distribució.
- 1.8 Identifica les tipologies turístiques i les seves tendències en el cas del turisme rural.

Continguts

1. Identificació de les tipologies turístiques i les seves tendències:
 - 1.1 Tipologies turístiques i les seves característiques.
 - 1.2 Localització geogràfica de les principals tipologies turístiques.
 - 1.2.1 Factors que influeixen en la localització espacial segons el tipus de turisme de la zona.
 - 1.2.2 Factors que influeixen en la demanda i el seu grau d'incidència.
 - 1.2.3 Avantatges i inconvenients del desenvolupament turístic d'una zona.
 - 1.3 Tendències de les tipologies turístiques nacionals.
 - 1.4 Tendències de les tipologies turístiques internacionals.
 - 1.5 El turisme rural: tipologies i tendències.

UF3: l'oferta i la demanda turística

Durada: 59 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Analitza l'oferta turística caracteritzant els seus principals components, així com els canals d'intermediació i de distribució.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Defineix l'oferta turística, els seus elements i la seva estructura bàsica.
- 1.2 Caracteritza els canals d'intermediació turística, així com els nous sistemes de distribució.
- 1.3 Diferencia les empreses d'allotjaments turístics segons la seva tipologia i característiques bàsiques.
- 1.4 Identifica els diferents mitjans de transport de caràcter turístic i els serveis lligats a ells.
- 1.5 Caracteritza l'oferta complementària.

2. Caracteritza la demanda turística relacionant els diferents factors i elements que la motiven, així com les seves tendències actuals.

Críteris d'avaluació

- 2.1 Conceptualitza i determina els factors de la demanda turística.
- 2.2 Classifica els clients per la seva tipologia i nacionalitat.
- 2.3 Descriu els diferents elements externs que influeixen en l'elasticitat de la demanda.
- 2.4 Caracteritza les principals motivacions de la demanda turística.
- 2.5 Caracteritza l'estacionalitat de la demanda i les tècniques de desestacionalitat.
- 2.6 Analitza la metodologia de compra segons el tipus de clientela.
- 2.7 Investiga les tendències actuals de la demanda, així com els mercats.
- 2.8 Caracteritza la demanda turística de l'allotjament rural i analitza la metodologia de compra segons el tipus de clientela.

Continguts

1. Anàlisi de l'oferta turística:

- 1.1 L'oferta turística: elements i estructura bàsica.
- 1.2 Empreses d'allotjaments turístics. Les empreses de turisme rural.
- 1.3 La intermediació turística.
 - 1.3.1 Canals de distribució.
 - 1.3.2 Sistemes de distribució.
- 1.4 Els mitjans de transport turístics.
- 1.5 L'oferta complementària.

2. Caracterització de la demanda turística:

- 2.1 Factors que influeixen en el comportament del consumidor.
- 2.2 Tipologies de consumidors.
- 2.3 Elements externs que influeixen en l'elasticitat de la demanda turística.
- 2.4 Motivacions de la demanda turística. Estacionalitat de la demanda i accions de desestacionalitat.
- 2.5 Tendències actuals de la demanda turística.
- 2.6 Valoració de la importància de conèixer la clientela com a element dinamitzador de la demanda.
- 2.7 Caracterització de la demanda turística de l'allotjament rural.

Mòdul professional 2: destinacions turístiques

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 12

Unitats formatives que el componen:

- UF 1: geografia turística de Catalunya i Espanya. 44 hores
UF 2: geografia turística d'Europa i la resta del món. 22 hores
UF 3: destinacions turístiques de Catalunya i Espanya. 44 hores
UF 4: destinacions turístiques internacionals. 22 hores

UF 1: geografia turística de Catalunya i Espanya

Durada: 44 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Identifica la geografia turística de Catalunya i Espanya, distingint-ne la divisió administrativa i els aspectes més rellevants del seu relleu, hidrografia i clima.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica el concepte de geografia turística i la seva importància per al coneixement integral de les destinacions.
- 1.2 Identifica l'organització territorial i administrativa d'Espanya, distingint-ne les comunitats autònomes, províncies i comarques més representatives i els municipis turístics més rellevants, ubicant-los en l'espai geogràfic.
- 1.3 Identifica i descriu les principals característiques, unitats físiques i accidents geogràfics del relleu.
- 1.4 Identifica els principals elements característics de la hidrografia i del litoral.
- 1.5 Identifica i descriu els paisatges característics i la vegetació autòctona.
- 1.6 Identifica i descriu els principals espais naturals protegits.
- 1.7 Identifica i descriu les característiques generals del clima.
- 1.8 Analitza la distribució de la població a Catalunya i en el conjunt de l'estat espanyol.
- 1.9 Identifica els principals elements característics de les diferents cultures i pobles en el conjunt de l'estat espanyol.
- 1.10 Valora la pluralitat de llengües, cultures, costums, ritus i creences de les comunitats autònomes espanyoles.
- 1.11 Identifica els materials i les fonts per a l'estudi de les destinacions turístiques.
- 1.12 Interpreta la informació sobre espais naturals i altres recursos del patrimoni natural, corresponent a presumptes itineraris o visites a la zona.

Continguts

1. Identificació de la geografia turística de Catalunya i Espanya:
 - 1.1 Organització territorial i administrativa. Concepte d'autonomia, regió, província, comarca i municipi. Identificació.
 - 1.2 Relleu: característiques. Unitats físiques. Cartografia i representació.
 - 1.3 Demografia: distribució de la població.

- 1.4 Relleu costaner i orografia. Hidrografia.
- 1.5 Climatologia: nocions bàsiques. Els climes.
- 1.6 Geografia biològica. Nocions bàsiques i terminologia. Relacions amb la zoologia i la botànica.
- 1.7 Respecte per les diferents creences, llengües i elements diferencials de les comunitats autònomes.
- 1.8 Aplicacions informàtiques i altres fonts per a l'estudi de la geografia turística.

UF 2: geografia turística d'Europa i la resta del món

Durada: 22 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Identifica els principals elements de la geografia turística d'Europa i de la resta del món reconeixent-ne la divisió política dels continents i els seus estats, el relleu, la hidrografia i el clima.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Descriu les funcions de l'Organització Mundial del Turisme (OMT), en el context de la divisió territorial dels països en regions i subregions.
- 1.2 Identifica les regions i subregions turístiques de l'OMT, ubicant-les en l'espai geogràfic.
- 1.3 Analitza l'organització política i territorial d'Europa.
- 1.4 Identifica les principals unitats físiques d'Europa.
- 1.5 Distingeix els països comunitaris i els no comunitaris, així com els territoris dependents de dins i fora d'Europa, ubicant-los en l'espai geogràfic.
- 1.6 Descriu els elements i característiques més rellevants i representatius del relleu, la hidrografia i el litoral europeu.
- 1.7 Descriu les unitats físiques, paisatges i vegetació més rellevants; així com els principals espais naturals protegits i les característiques generals del clima europeu.
- 1.8 Analitza les característiques més rellevants de les diferents cultures i pobles d'Europa.
- 1.9 Valora la pluralitat de llengües, cultures, costums, ritus i creences dels diferents estats d'Europa.
- 1.10 Descriu les principals característiques de relleu, hidrografia, vegetació, clima de la resta de regions i subregions del món.
- 1.11 Caracteritza els elements més remarcables de la diversitat cultural del món.

Continguts

1. Identificació de la geografia turística d'Europa i de la resta del món:

- 1.1 L'organització internacional del turisme. L'Organització Mundial del Turisme (OMT). Concepte i funcions. Regions i subregions.
- 1.2 Organització política i territorial d'Europa. Països comunitaris i no comunitaris. Territoris dependents de dins i fora d'Europa.
- 1.3 Geografia turística d'Europa: trets distintius del relleu, hidrografia, vegetació, clima i diversitat cultural de les regions i subregions de l'OMT.

CVE-DOGC-A-14070108-2014

- 1.4 Geografia dels grans parcs i espais protegits d'àmbit mundial. Parcs nacionals i espais naturals protegits.
- 1.5 Diversitat cultural europea: cultures, pobles, llengües.
- 1.6 Geografia humana: nocions bàsiques, terminologia i fenòmens característics.
- 1.7 Geografia turística de la resta del món: trets distintius del relleu, hidrografia, vegetació, clima i diversitat cultural de les regions i subregions de l'OMT, excepte Europa.
- 1.8 Actitud de respecte per a les diferents races, creences i elements diferenciadors d'aquests països.
- 1.9 UNESCO: el patrimoni de la humanitat.

UF 3: destinacions turístiques de Catalunya i Espanya

Durada: 44 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Identifica les principals destinacions turístiques de Catalunya i Espanya descrivint-ne i valorant-ne els recursos i l'oferta turística.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Ubica destinacions turístiques en el seu espai geogràfic.
- 1.2 Caracteritza les diferents destinacions turístiques atenent la seva especialització turística.
- 1.3 Reconeix l'oferta turística més rellevant en cada tipologia de destinacions.
- 1.4 Identifica els recursos culturals, naturals i d'un altre tipus en les diferents destinacions.
- 1.5 Selecciona les destinacions més rellevants atenent diversos factors: comercial, per tendència o promocional.
- 1.6 Identifica la coincidència de tipologies turístiques en una mateixa destinació.
- 1.7 Utilitza els diferents suports informatius i els diferents mitjans d'accés a la informació.

Continguts

1. Identificació de les principals destinacions turístiques de Catalunya i Espanya.
 - 1.1 Destinacions de sol i platja. Centres turístics litorals.
 - 1.2 Destinacions culturals. Rutes culturals.
 - 1.3 Destinacions urbanes. L'oferta turística a les ciutats.
 - 1.4 Destinacions rurals i de natura.
 - 1.5 Destinacions d'espais lúdics i de lleure.
 - 1.6 Destinacions esportives.
 - 1.7 Destinacions de salut i bellesa.
 - 1.8 Grans esdeveniments en les destinacions. Principals referències en l'entorn d'aquestes destinacions.
 - 1.9 Diferents suports d'accés a la informació.

UF 4: destinacions turístiques internacionals

Durada: 22 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Identifica les principals destinacions turístiques internacionals d'Europa i de la resta del món, descrivint i valorant els seus recursos i oferta turística.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Ubica les principals destinacions turístiques internacionals en el seu espai geogràfic.
- 1.2 Caracteritza les diferents destinacions turístiques internacionals atenent la seva especialització turística.
- 1.3 Reconeix l'oferta turística més rellevant en cada tipologia de destinacions internacionals.
- 1.4 Identifica els recursos culturals, naturals i d'un altre tipus en les diferents destinacions internacionals.
- 1.5 Selecciona les destinacions més rellevants atenent diversos factors: comercial, per tendència o promocional.
- 1.6 Identifica la coincidència de tipologies turístiques en una mateixa destinació.
- 1.7 Utilitza els diferents suports informatius i els diferents mitjans d'accés a la informació.

Continguts

1. Identificació de les principals destinacions turístiques internacionals d'Europa i de la resta del món:

- 1.1 Destinacions de sol i platja. Centres turístics litorals.
- 1.2 Destinacions culturals. Rutes culturals.
- 1.3 Destinacions urbanes. L'oferta turística a les ciutats.
- 1.4 Destinacions rurals i de naturalesa.
- 1.5 Destinacions d'espais lúdics i de lleure.
- 1.6 Destinacions esportives i de salut i bellesa.
- 1.7 Grans esdeveniments en les destinacions. Principals referències en l'entorn d'aquestes destinacions.
- 1.8 Diferents suports d'accés a la informació.

Mòdul professional 3: serveis d'informació turística

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 6

Unitats formatives que el componen:

UF 1: sistemes d'informació turística. 20 hores

UF 2: pla d'atenció al públic. 20 hores

UF 3: direcció d'entitats d'informació turística. 59 hores

UF 1: sistemes d'informació turística

Durada: 20 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Descriu els sistemes d'informació turística, discriminant les seves característiques específiques segons activitats turístiques i territoris.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica l'evolució de les oficines d'informació dins de la història del turisme i la seva tendència actual.
 - 1.2 Realitza estudis comparatius de les legislacions turístiques i del paper i de les funcions de les oficines en les normes comunitàries, estatals i autonòmiques.
 - 1.3 Analitza la situació actual de les oficines a Catalunya i Espanya, i la compara amb el desenvolupament experimentat a Europa.
 - 1.4 Utilitza les aplicacions informàtiques per al disseny creatiu i la presentació d'informació de les oficines a Catalunya a partir de dades reals.
 - 1.5 Identifica altres organismes oficials que desenvolupen tasques d'informació i promoció turística.
2. Defineix els diferents tipus d'oficines d'informació turística reconeixent les seves finalitats específiques.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Identifica les oficines en origen i en destinació, així com altres organismes d'informació i promoció.
 - 2.2 Interpreta les diferents funcions i activitats dels diferents tipus d'oficines.
 - 2.3 Reconeix els diferents professionals de la informació turística i els seus llocs de treball.
 - 2.4 Esquematitza les estructures organitzatives dels serveis d'informació turística.
 - 2.5 Descriu la relació amb altres agents turístics de la destinació i la manera de col·laboració entre ells.
 - 2.6 Especifica els criteris que marquen prioritats en la realització del treball al centre o departament i l'adaptació a la imatge corporativa de l'entitat.
3. Estructura cada sistema d'informació turística organitzant els recursos necessaris.

Criteris d'avaluació

- 3.1 Descriu els diferents espais d'una oficina d'informació turística d'acord amb les seves funcions.
- 3.2 Identifica les fonts d'informació necessàries per elaborar un fons de documentació turística que respongui a les necessitats plantejades.
- 3.3 Senyalitza els serveis d'informació turística, punts d'informació i resta de sistemes segons la normativa vigent.

CVE-DOGC-A-14070108-2014

3.4 Utilitza els suports tècnics i informàtics més adequats per a la gestió i el tractament de la informació.

3.5 Empra els mitjans d'elaboració i suports de difusió de la informació turística més apropiats i actuals.

Continguts

1. Descripció dels sistemes d'informació turística:

1.1 Història de la informació turística.

1.2 Estructura de la política sobre informació turística.

1.3 La informació com a servei turístic.

1.4 Altres tipus de serveis que pot prestar un centre d'informació turística.

1.5 Legislació en matèria d'informació turística a Catalunya, Espanya i Europa.

1.6 Normativa sobre les oficines de turisme.

1.7 Aplicacions informàtiques de disseny i presentació d'informació a les oficines de Catalunya.

2. Definició dels tipus d'oficines d'informació turística i les seves finalitats:

2.1 Tipus de centres d'informació turística. Normativa.

2.2 Organismes oficials.

2.3 Funcions del personal d'un servei d'informació turística.

2.4 Diferents tipus de professionals de la informació turística.

2.5 Relacions amb altres empreses, agents i entitats del sector turístic.

3. Estructuració dels serveis d'informació turística:

3.1 Distribució dels espais i de les àrees en els sistemes d'informació turística.

3.2 Xarxes de centres i serveis d'informació turística.

3.3 Pàgines web afins a aquesta temàtica.

3.4 Pla de qualitat turística d'Espanya.

3.5 Pla d'acció en oficines de turisme.

3.6 Fonts d'informació turística.

UF2: pla d'atenció al públic

Durada: 20 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Dissenya el pla d'atenció al públic d'un sistema d'informació turística adequat l'organigrama i la resta de recursos.

Criteris d'avaluació

CVE-DOGC-A-14070108-2014

- 1.1 Analitza la demanda real i potencial per plantejar el disseny d'oferta de productes i serveis d'informació que compleixin els estàndards de qualitat.
 - 1.2 Descriu les característiques del pla d'atenció al públic, establint unes pautes bàsiques d'atenció diferenciada per a cada cas (presencial, per telèfon, correu electrònic o altres vies).
 - 1.3 Identifica els horaris més adequats per atendre el servei d'informació i per planificar els recursos humans.
 - 1.4 Executa les tècniques necessàries per solucionar les possibles queixes o reclamacions que es produeixen en els sistemes d'informació turística.
 - 1.5 Obté les estadístiques i els informes necessaris per analitzar el funcionament dels sistemes d'informació turística.
2. Comunica els productes i serveis dels sistemes d'informació difonent les tasques realitzades.

criteris d'avaluació

- 2.1 Identifica els instruments de comunicació més adequats per difondre els productes i serveis dels sistemes d'informació turística.
- 2.2 Executa les polítiques i els programes d'identitat corporativa.
- 2.3 Avalua la possibilitat de venda de serveis opcionals o complementaris en els casos que la legislació ho permeti.
- 2.4 Desenvolupa els instruments administratius per a la gestió de dades sobre fluxos turístics que afecten el sistema d'informació.
- 2.5 Determina possibles vies de col·laboració amb altres empreses que tenen una relació directa o indirecta amb el turisme de la zona.

Continguts

1. Disseny del pla d'atenció al públic en oficines d'informació:
 - 1.1 Assignació dels recursos humans en una oficina.
 - 1.2 Atenció al públic en els serveis d'informació turística.
 - 1.3 Tractament de sol·licituds i peticions presencials, per telèfon, correu electrònic o altres vies.
 - 1.4 Queixes i reclamacions.
 - 1.5 Documentació interna i externa.
 - 1.6 Ofimàtica i noves tecnologies de la informació aplicada a les oficines de turisme.
2. Comunicació i difusió dels serveis i productes dels sistemes d'informació turística:
 - 2.1 Creació de suports de difusió de la informació turística.
 - 2.2 Els instruments de comunicació.
 - 2.3 Relació amb els mitjans de comunicació.
 - 2.4 La identitat corporativa.
 - 2.5 Instruments de gestió per als fluxos turístics.
 - 2.6 Venda de serveis opcionals o complementaris.

UF 3: direcció d'entitats d'informació turística

Durada: 59 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Organitza serveis d'informació turística analitzant les estructures organitzatives i els processos de planificació empresarial.

Criteris d'avaluació

1.1 Justifica la importància de la planificació en el procés d'administració empresarial.

1.2 Diferencia els principals tipus de plans empresarials o institucionals per a unitats d'informació o distribució d'oferta turística.

1.3 Descriu les fases d'un procés de planificació empresarial o institucional com a enfocament racional per establir objectius, prendre decisions i seleccionar mitjans.

1.4 Identifica els elements bàsics per establir un procés de direcció per objectius.

1.5 Valora la importància de la revisió periòdica dels plans empresarials en funció de l'aplicació dels sistemes de control característics de cada tipus d'unitat d'informació i distribució d'oferta turística.

2. Planifica els recursos humans necessaris per atendre l'organització dissenyada.

Criteris d'avaluació

2.1 Descriu les funcions, responsabilitats i tasques que ha d'exercir en els diferents llocs de treball.

2.2 Defineix els sistemes de direcció d'equips de treball més apropiats en funció del tipus d'empresa d'informació turística.

2.3 Dissenya torns, horaris i planifica les vacances del personal depenent del tipus d'empresa i aplicant la normativa vigent.

2.4 Estableix els mètodes més idonis per a la selecció de personal en funció del tipus d'empresa i del lloc que s'ha d'ocupar.

2.5 Caracteritza les diverses estratègies relacionades amb la motivació del personal.

3. Realitza la gestió i el control pressupostaris en el marc d'entitats d'informació turística, identificant costos i elaborant pressupostos econòmics que permetin establir programes d'actuació.

Criteris d'avaluació

3.1 Identifica els tipus de costos empresarials i compara estructures de costos de diferents tipus d'entitats d'informació turística.

3.2 Calcula costos totals unitaris i marges respecte als preus de venda de diferents serveis i productes turístics.

3.3 Justifica la gestió pressupostària com a subfunció empresarial vinculada a les de planificació i control.

3.4 Diferencia els tipus de pressupostos més utilitzats per les entitats d'informació turística, expressant els objectius de cadascun d'ells i descrivint-ne l'estructura i les partides que els componen.

3.5 Identifica les variables que s'han de tenir en compte en la confecció de pressupostos.

3.6 Assumeix la necessitat d'intervenir en els processos de control econòmic de la unitat d'informació i distribució turística amb sentit de la responsabilitat i honradesa personal.

4. Realitza la gestió administrativa caracteritzant els processos de les entitats d'informació turística.

Críteris d'avaluació

4.1 Identifica i caracteritza els processos administratius en entitats d'informació turística derivats de les relacions amb proveïdors de serveis i amb clients.

4.2 Formalitza la documentació relativa a la gestió administrativa de clients i proveïdors.

4.3 Identifica els procediments d'aprovisionament, inventari i control de documents interns i de proveïdors de serveis.

4.4 Reconeix diverses estratègies comercials i de distribució d'entitats d'informació turística.

4.5 Aplica sistemes informàtics de gestió administrativa i comercial.

5. Gestiona la qualitat dels serveis d'informació turística analitzant, seleccionant i aplicant el sistema de qualitat més adequat.

Críteris d'avaluació

5.1 Explica el concepte de qualitat en els serveis turístics i identifica els factors causals de la no-qualitat dels serveis turístics.

5.2 Descriu la funció de gestió de la qualitat en relació amb els objectius de l'empresa o entitat turística i dels departaments o unitats que la componen.

5.3 Proposa la implantació d'un sistema de qualitat dels serveis turístics, interpretant i aplicant les corresponents normes de qualitat, establint objectius, identificant factors clau i barreres, i definint el programa per a la seva implementació respecte a les actuacions que s'hagin de realitzar i els seus terminis.

5.4 Estableix i interpreta indicadors de qualitat dels serveis turístics i aplica mètodes que permetin mesurar el nivell de satisfacció dels clients respecte als serveis.

5.5 Avalua el sistema de qualitat en les unitats de distribució i informació turístiques, identificant deficiències i àrees de millora, establint objectius de qualitat i desenvolupant plans de millora.

5.6 Gestiona la documentació i informació pròpia del sistema de qualitat implantat, determinant els registres necessaris i el procediment aplicable.

5.7 Valora la necessària participació personal en l'aplicació de la gestió de la qualitat com a factor que facilita l'assoliment de millors resultats i més satisfacció dels usuaris de serveis.

5.8 Aplica el pla de qualitat turística vigent a Catalunya i Espanya a l'hora d'organitzar els sistemes d'informació turística.

Continguts

1. Planificació empresarial en les empreses i entitats de distribució i d'informació turística:

1.1 La planificació en el procés d'administració empresarial i institucional.

1.2 Principals tipus de plans: objectius, estratègies i polítiques. Relació entre ells.

1.3 Passos lògics del procés de planificació com a enfocament racional per establir objectius, prendre decisions i seleccionar mitjans.

1.4. Valoració de la importància de la revisió periòdica dels plans empresarials i institucionals en funció de l'aplicació dels sistemes de control característics d'aquestes entitats.

2. La funció d'integració i direcció de personal en unitats de distribució i d'informació turístiques:

2.1 Definició i objectius.

2.2 Relació amb la funció d'organització.

2.3 La direcció i el lideratge en les organitzacions: justificació i aplicacions.

2.4 Direcció i dinamització d'equips i reunions de treball.

2.5 Principals mètodes per a la definició de llocs corresponents a treballadors qualificats de l'empresa o de l'entitat.

2.6 Principals mètodes per a la selecció de treballadors qualificats de l'empresa o entitat.

3. Gestió i control pressupostaris en unitats de distribució i informació turístiques.

3.1 Concepte de gestió econòmica i financera en unitats de distribució i informació turístiques.

3.2 Anàlisi de l'estructura d'ingressos i de despeses en unitats de distribució i informació turístiques.

3.3 Justificació de la gestió pressupostària en funció de les seves etapes fonamentals: previsió, pressupost i control.

3.4 Concepte, propòsit i tipus de pressupostos en les unitats d'informació i de distribució turístiques.

3.5 Definició del cicle pressupostari. Control, desviacions i mesures correctores.

3.6 Diferenciació i elaboració dels tipus de pressupostos característics d'unitats de distribució i informació turístiques.

4. Control de la rendibilitat en entitats d'informació turística:

4.1 Concepte de gestió econòmica i financera en les empreses d'informació turística.

4.2 El patrimoni. Concepte. Elements i masses patrimonials.

4.3 Pressupostos.

4.3.1 Concepte, tipus, elements i funcions dels pressupostos.

4.3.2 Etapes fonamentals: previsió, pressupost i control.

4.3.3 Definició del cicle pressupostari.

4.3.4 Anàlisi de l'estructura d'ingressos i de despeses de les empreses d'intermediació turística.

4.3.5 Control de pressupostos: desviacions, càlculs i mesures correctores.

4.4 Els costos.

4.4.1 Tipus, càlcul i imputació de costos derivats de la gestió d'empreses d'intermediació turística.

4.4.2 Càlcul de costos de les fonts financeres.

5. Gestió administrativa i comercial en unitats de distribució i informació turístiques:

5.1 Processos administratius derivats de les relacions amb proveïdors de serveis. Procediments. Documents.

5.2 Processos administratius derivats de les relacions amb els clients. Procediments. Documents.

5.3 Control de caixes i bancs. Registre d'operacions. Anàlisi de la informació bancària. Gestió d'impagaments i de devolucions.

5.4 Gestió del magatzem. Inventaris. Control d'existències de documents interns i externs.

5.5 Gestió comercial i canals de distribució. Concepte i estratègies.

5.6 Aplicacions informàtiques de gestió administrativa i comercial.

6. Qualitat en els serveis d'intermediació turística:

6.1 Concepte de qualitat i evolució de la gestió de qualitat en l'empresa turística.

6.1.1 Objectius generals en el subsector de les empreses d'informació turística.

6.1.2 Elements i principis rectors de la qualitat al sector turístic: orientació cap als clients, lideratge, participació del personal. Millora contínua. TQM.

6.2 Normes, sistemes de gestió de qualitat i marques.

6.2.1 Les normes UNE- EN ISO vigents.

6.2.2 Programes de qualitat de l'ICTE per a serveis d'informació turística. La Q de qualitat: normativa, certificació i auditoria. Norma UNE vigent.

6.3 Implantació d'un sistema de control de qualitat.

6.4 Gestió per processos.

6.4.1 El mapa de processos.

6.4.2 Seguiment i mesurament.

6.4.3 Indicadors: sistema d'enquesta, sistema de queixes i suggeriments.

6.4.4 Control i planificació de la millora.

6.5 Estructura documental d'un sistema de gestió de qualitat.

6.5.1 Concepte de document, format i registre.

6.5.2 Manual de qualitat. Cicle de gestió de la qualitat.

6.5.3 Manual de procediments.

6.5.4 Altres documents.

Mòdul professional 4: protocol i relacions públiques

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 8

Unitats formatives que el componen:

UF 1: protocol institucional, empresarial i social. 66 hores

UF 2: comunicació i atenció als clients. 46 hores

UF 3: les relacions públiques en l'àmbit turístic. 20 hores

UF 1: protocol institucional, empresarial i social

Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Aplica el protocol institucional analitzant els diferents sistemes d'organització i utilitzant la normativa de protocol i precedències oficials.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Caracteritza el concepte de protocol, els seus elements i les diferents tipologies existents.
- 1.2 Determina els criteris per establir la presidència en els actes oficials.
- 1.3 Analitza els diferents sistemes d'ordenació dels convidats en funció del tipus d'acte a organitzar.
- 1.4 Reconeix la normativa de protocol i de precedències oficials de l'Estat i d'altres institucions.
- 1.5 Realitza els programes protocol·laris en funció de l'esdeveniment a desenvolupar.
- 1.6 Analitza el disseny i la planificació d'actes protocol·laris.
- 1.7 Dissenya diferents tipus d'invitacions en relació amb els diferents tipus d'actes.
- 1.8 Determina l'ordenació de banderes dins dels actes protocol·laris.

2. Aplica el protocol empresarial descrivint els diferents elements de disseny i d'organització segons la naturalesa, el tipus d'acte i el públic a qui va dirigit.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Analitza la naturalesa i el tipus d'actes a organitzar (congressos, convencions, reunions, fòrums i altres).
- 2.2 Identifica el públic a qui va dirigit.
- 2.3 Identifica els elements d'organització i de disseny d'actes protocol·laris empresarials (presidència, convidats, dia, hora, lloc, etc.).
- 2.4 Verifica l'aplicació correcta del protocol durant el desenvolupament de l'acte.
- 2.5 Enumera la documentació necessària segons l'acte a organitzar per al seu correcte desenvolupament.
- 2.6 Elabora el programa i el cronograma de l'acte a organitzar.
- 2.7 Calcula el pressupost econòmic de l'acte a organitzar.

3. Aplica el protocol social identificant-ne les formes segons les diferents situacions socials.

Criteris d'avaluació

- 3.1 Identifica els elements del protocol social.
- 3.2 Relaciona l'etiqueta social que cal aplicar als actes socials en funció de la seva tipologia.
- 3.3 Reconeix el protocol a seguir a la taula així com els diferents usos i costums socials relacionats.

Continguts

1. Aplicació del protocol institucional:

- 1.1 El protocol: concepte, origen, tipus i utilitat. Vocabulari bàsic.

- 1.2 Protocol institucional: elements.
 - 1.3 La Corona. La Casa Reial i la jerarquia nobiliària a Espanya.
 - 1.4 Normes de col·locació de presidències i banderes. Tractaments, honors i himnes.
 - 1.5 Normativa en matèria de protocol i precedències oficials de l'Estat i de les comunitats autònomes. La llei de la dreta.
 - 1.6 Anàlisi i aplicació de les tècniques de protocol i presentació personal més habituals.
2. Aplicació del protocol empresarial:
 - 2.1 Objectius i tipus d'actes protocol·laris empresarials.
 - 2.2 Sistemes d'organització dels convidats: precedències internes. Tècnica del "pentinat".
 - 2.3 Organització d'actes públics. Presidències. Autoritats. Escenaris. Símbols i regals d'empresa. Comunicació dels actes d'empresa.
3. Projecció d'actes protocol·laris i actes públics:
 - 3.1 Identificació del públic objectiu i adequació de l'acte.
 - 3.2 Disseny, planificació i elaboració del programa i del cronograma de l'acte a organitzar.
 - 3.3 Pressupost econòmic de l'acte a organitzar.
 - 3.4 Comunicació escrita d'actes protocol·laris. Les invitacions i les confirmacions, les targetes de visita, les cartes, la correspondència professional. Llistat de convidats i d'assistents.
4. Aplicació del protocol social:
 - 4.1 L'etiqueta social. La imatge personal. Les formes en el tracte social. El saber ser i saber estar.
 - 4.2 El protocol a la taula, usos i costums. Productes i formes de servei.

UF 2: comunicació i atenció als clients

Durada: 46 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Estableix comunicació amb els clients relacionant les tècniques emprades amb el tipus d'usuari.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica els processos i els canals de comunicació propis del sector turístic.
- 1.2 Analitza els objectius d'una atenció correcta als clients.
- 1.3 Diferencia les modalitats d'atenció als clients.
- 1.4 Caracteritza les tècniques d'atenció als clients.
- 1.5 Caracteritza els diferents tipus de clients.
- 1.6 Aplica tècniques de comunicació verbal i no verbal amb els clients.

CVE-DOGC-A-14070108-2014

- 1.7 Aplica les accions del contacte directe i no directe.
 - 1.8 Demostra les actituds i aptituds adequades en els processos d'atenció als clients.
 - 1.9 Defineix les tècniques de dinamització i interacció grupals.
2. Manté actituds d'atenció correcta als clients analitzant la importància de superar les expectatives dels clients en relació amb el tracte rebut.

criteris d'avaluació

- 2.1 Analitza les expectatives dels diferents tipus de clients.
 - 2.2 Aconsegueix una actitud d'empatia.
 - 2.3 Valora la importància d'una actitud de simpatia.
 - 2.4 Manté una actitud professional de respecte i discreció amb clients, superiors jeràrquics i companys.
 - 2.5 Fa ús d'estratègies de comunicació no sexistes
3. Gestiona les queixes, les reclamacions i els suggeriments descrivint-ne les fases establertes de resolució associades a una correcta satisfacció dels clients.

criteris d'avaluació

- 3.1 Defineix i analitza els conceptes formals i no formals de queixes, reclamacions i suggeriments.
- 3.2 Coneix els principals motius de queixa dels clients en les empreses d'hoteleria i turisme.
- 3.3 Identifica els diferents canals de comunicació de les queixes, reclamacions o suggeriments i la seva jerarquització dins de l'organització.
- 3.4 Valora la importància de les queixes, de les reclamacions i dels suggeriments com a element de millora contínua.
- 3.5 Estableix les fases a seguir en la gestió de queixes i de reclamacions per aconseguir la satisfacció dels clients, dins del seu àmbit de competència.
- 3.6 Compleix la normativa legal vigent en matèria de reclamacions de clients en establiments d'empreses turístiques.
- 3.7 Identifica els punts clau que ha de contenir un manual corporatiu d'atenció als clients i gestió de queixes i de reclamacions.

Continguts

1. Comunicació amb els clients:
 - 1.1 La comunicació en el sector turístic: tipus, canals, eficàcia i mètodes. Comunicació interna i externa.
 - 1.2 Anàlisi del procés de comunicació i les seves barreres.
 - 1.3 Identificació de les característiques dels interlocutors.
 - 1.4 Interpretació del missatge.
 - 1.5 Comunicació no sexista.

2. Tècniques d'expressió:

2.1 Comunicació verbal i comunicació no verbal. L'expressió corporal. Control del retorn (*feedback*).

3. Processos d'atenció als clients:

3.1 Variables i modalitats de l'atenció als clients. Contacte directe i no directe. La comunicació telefònica, presencial i escrita.

3.2 Punts clau d'una bona atenció als clients segons la fase del seu contacte amb l'empresa.

4. Actituds d'atenció als clients:

4.1 Actitud de servei als clients. Habilitats socials aplicades: tracte, relació, actituds i estil.

4.2 Actitud de respecte cap als clients, superiors jeràrquics, personal dependent i companys.

4.3 Actitud professional.

4.4 El valor de la discreció en l'àmbit laboral. El protocol i la confidencialitat: normes i clients vip.

5. Gestió de queixes, de reclamacions i de suggeriments:

5.1 Queixes, reclamacions i suggeriments: concepte.

5.2 Principals motius de queixes dels clients de les empreses d'hoteleria i turisme.

5.3 Recollida de queixes, reclamacions o suggeriments.

5.4 Fases de la gestió de queixes i reclamacions. Resolució d'interferències comunicatives.

5.5 Normativa legal vigent en matèria de reclamacions de clients. Tramitació dels fulls de reclamació.

5.6 Protecció al consumidor: reclamacions i legislació vigent d'empreses turístiques.

UF 3: les relacions públiques en l'àmbit turístic

Durada: 20 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Aplica els fonaments i elements de les relacions públiques en l'àmbit turístic seleccionant i aplicant les tècniques associades.

Criteris d'avaluació

1.1 Defineix els fonaments i principis de les relacions públiques.

1.2 Reconeix i valora els diferents recursos de les relacions públiques.

1.3 Identifica i classifica el concepte d'imatge corporativa i els seus components.

1.4 Valora la importància de la imatge corporativa.

1.5 Identifica i relaciona els elements d'identitat corporativa en empreses i en institucions turístiques.

1.6 Identifica les principals marques d'entitats públiques i privades del sector turístic.

1.7 Reconeix diferents tipus d'imatge projectada per empreses i institucions turístiques.

CVE-DOGC-A-14070108-2014

1.8 Valora la importància de la imatge, la identitat corporativa, la comunicació i les relacions públiques en les empreses i institucions turístiques.

1.9 Dissenya un manual protocol·lari i de comunicació.

1.10 Selecciona diferents mitjans de comunicació en funció del producte que s'ha de comunicar.

Continguts

1. Aplicació dels fonaments i els elements de les relacions públiques en l'àmbit turístic:

1.1 Definició, fonaments i principis. Aplicació i valoració en l'àmbit turístic empresarial i institucional.

1.2 Recursos de les relacions públiques: relacions amb els mitjans de comunicació.

1.3 La imatge corporativa. Elements i tipus d'imatge: imatge real i projectada. La imatge corporativa i la identitat empresarial. El valor de la imatge corporativa.

1.4 La imatge del turisme espanyol. Principals marques del sector.

1.5 Manual protocol·lari i de comunicació d'una empresa.

Mòdul professional 5: recursos turístics

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència crèdits ECTS: 10

Unitats formatives que el componen:

UF 1: patrimoni cultural. 70 hores

UF 2: patrimoni natural. 50 hores

UF 3: interpretació del patrimoni. 45 hores

UF 1: patrimoni cultural

Durada: 70 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Identifica els recursos turístics del territori analitzant la seva tipologia, característiques i normativa de protecció.

Criteris d'avaluació

1.1 Detecta els recursos culturals més destacats de cada comunitat autònoma.

1.2 Classifica els recursos atenent les tipologies i emprant la legislació vigent en cada cas.

1.3 Determina el tipus de recurs, de què es tracta i l'explica atenent les seves peculiaritats i la seva singularitat.

CVE-DOGC-A-14070108-2014

- 1.4 Defineix quina és la protecció legal i institucional existent per als diferents recursos.
 - 1.5 Reconeix els organismes i institucions per a la tutela dels recursos.
 - 1.6 Estableix el procés de petició per sol·licitar la declaració d'un recurs en relació amb la seva tipologia i característiques.
 - 1.7 Identifica els documents necessaris per sol·licitar la catalogació d'un bé o recurs de la forma més adequada.
2. Interpreta els conceptes bàsics de l'art caracteritzant el patrimoni artístic de Catalunya i d'Espanya.

criteris d'avaluació

- 2.1 Detecta les principals manifestacions artístiques de Catalunya i d'Espanya.
 - 2.2 Reconeix prototips artístics que constitueixen els models universals i nacionals.
 - 2.3 Caracteritza les característiques tècniques i culturals de cada estil.
 - 2.4 Reconeix els centres culturals d'interès amb activitat turística.
 - 2.5 Relaciona el coneixement general sobre història de l'art, literatura i música amb les seves peculiaritats en l'entorn regional i local per contextualitzar la informació corresponent.
 - 2.6 Identifica obres d'arts plàstiques, literàries i musicals representatives, classificant-les cronològicament, per lloc de producció o procedència, per autor i per estil.
3. Identifica el patrimoni històric, artístic i sociocultural de Catalunya i Espanya analitzant la seva diversitat.

criteris d'avaluació

- 3.1 Identifica els objectius i els elements clau per classificar els diferents tipus de patrimoni històric i cultural.
- 3.2 Crea bases de dades que identifiquin els recursos i les seves descripcions més adequades per classificar la tipologia del recurs i la seva importància.
- 3.3 Identifica les ciutats patrimoni de la humanitat que hi ha a Espanya, així com altres béns inscrits en la Llista de Patrimoni Mundial, com el bé d'interès cultural (BIC) i altres tipus de béns classificats.
- 3.4 Identifica els organismes responsables de les polítiques de protecció del patrimoni cultural.
- 3.5 Classifica les festes tradicionals de les diferents comunitats i diferencia les d'interès turístic internacional, nacional i les que se celebren a les CA.
- 3.6 Identifica els principals museus i centres culturals que hi ha a Espanya, així com els seus continguts genèrics.
- 3.7 Distingeix diferents tipus de patrimoni cultural i descriu les seves principals formes i mitjans de protecció en l'àmbit internacional, estatal, regional i local.
- 3.8 Justifica la inclusió dins del concepte patrimoni cultural de manifestacions no materials com la literatura, la música, la gastronomia i les tradicions orals.
- 3.9 Valora la diversitat i les peculiaritats de la cultura i el patrimoni cultural.

Continguts

1. Identificació dels recursos turístics del territori:
 - 1.1 Recursos turístics. Classificació i tipologia.

1.2 Legislació que afecta els recursos turístics.

1.3 Normativa de protecció existent a Europa i Espanya respecte als recursos turístics, a la seva protecció, manteniment i reconeixement. Procediments legals i organismes.

2. Interpretació dels conceptes bàsics de l'art:

2.1 Terminologia de l'art. Materials i tècniques.

2.2 Períodes, moviments i estils artístics més representatius en pintura, escultura, arquitectura i altres manifestacions artístiques de Catalunya i Espanya.

2.3 Principals representacions a Catalunya i Espanya.

3. Identificació i anàlisi del patrimoni històric, artístic i sociocultural de Catalunya i d'Espanya:

3.1 Diferenciació de conceptes generals i classificació. Aspectes legals. Nivells de protecció. El patrimoni de la humanitat. El paper de la UNESCO. Els béns d'interès cultural o BIC.

3.2 Patrimoni i béns patrimonials a Espanya. Turisme cultural.

3.3 Museus i altres centres culturals. Normativa.

3.4 Gastronomia d'Espanya. Elaboracions i productes tradicionals.

3.5 Enologia d'Espanya. Zones vinícoles i denominacions d'origen.

3.6 Etnografia i artesanía. Productes propis de cada zona.

3.7 El patrimoni intangible. Festes i declaracions d'interès turístic regional, nacional i internacional.

3.8 Altres expressions culturals.

3.9 Tipologia de l'arquitectura popular en les CA.

UF 2: patrimoni natural

Durada: 50 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Analitza el patrimoni natural-paisatgístic de Catalunya i d'Espanya caracteritzant-lo i interpretant-lo com a recurs turístic.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica els objectius i els elements clau per classificar els diferents tipus de recursos naturals i paisatgístics.

1.2 Classifica els diferents tipus d'espais naturals protegits i no protegits (litoral, muntanya, espais humits i d'altres) i descriu les seves principals formes, figures i mitjans de protecció ambiental en l'àmbit estatal i local.

1.3 Valora els aprofitaments tradicionals a l'hora de gestionar el medi natural.

1.4 Defineix les característiques de les diferents classificacions legals existents, identificant els organismes responsables de les polítiques de protecció del patrimoni natural.

1.5 Utilitza les noves tecnologies com a eina de planificació i ús dels recursos naturals per a ús turístic.

1.6 Defineix quina és la protecció legal i institucional del patrimoni natural: organismes i institucions en la

CVE-DOGC-A-14070108-2014

tutela del patrimoni, acords i convenis internacionals, normativa de la Unió Europea.

1.7 Proposa mètodes per sensibilitzar el visitant i prevenir conflictes en la relació turisme-naturalesa.

Continguts

1. Patrimoni natural i paisatgístic:

1.1 El recurs natural i paisatgístic. Conceptes generals i classificació. Terminologia.

1.2 Nivells de protecció i aspectes legals. Espais naturals protegits espanyols i la seva normativa.

1.3 Programes europeus d'ajuda al patrimoni natural i paisatgístic. El patrimoni natural de la humanitat. El paper de la UNESCO.

1.4 Parcs nacionals i espais naturals protegits de l'àmbit nacional, autonòmic, regional i local. Altres recursos naturals de l'entorn regional i local.

1.5 Turisme, cultura ambiental i sostenibilitat. Mesures per mantenir el medi ambient.

1.6 Manifestacions i peculiaritats rellevants del patrimoni natural en l'entorn regional i local.

1.7 Infraestructura bàsica: accessos, abastaments, transports i d'altres. Infraestructura turística: allotjaments, serveis de restauració, oferta recreativa i d'altres. Equipaments d'ús públic d'espais protegits. Proveïdors de serveis. Rutes i itineraris, visites o altres activitats en espais naturals susceptibles de programació.

UF 3: interpretació del patrimoni

Durada: 45 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Analitza i interpreta globalment el patrimoni artístic, sociocultural, històric i natural analitzant les estratègies necessàries per a la seva aplicació com a recurs turístic.

Criteris d'avaluació

1.1 Descriu i aplica els processos de recerca i selecció d'informació, identificant les fonts primàries i secundàries més importants sobre béns d'interès cultural, altres recursos culturals, espais naturals i altres recursos naturals, i recursos o serveis turístics de caràcter general, interpretant i processant la informació.

1.2 Dissenya bases de dades de recursos turístics per àrees o zones, diferenciant la tipologia d'espais turístics en relació amb els recursos que hi ha a la zona.

1.3 Utilitza els suports informatius i els diferents mitjans d'accés a la informació.

1.4 Dissenya fórmules per classificar i interpretar altres tipus de recursos com la gastronomia, museus, etnografia, etnologia i tradicions de les localitats.

1.5 Estableix els mètodes més adequats per dur a terme la interpretació.

1.6 Caracteritza els diferents sistemes d'interpretació en funció del tipus de recurs que s'expliqui o sobre el qual s'intervingui.

1.7 Realitza la planificació interpretativa, segons l'àmbit d'actuació i en funció de les diferents fases.

1.8 Identifica de forma correcta les fases d'una planificació interpretativa.

1.9 Interpreta espais i recursos naturals de l'entorn regional i local, adaptant itineraris, rutes o visites a diferents contextos i tipus de grups o usuaris turístics individuals.

CVE-DOGC-A-14070108-2014

1.10 Interpreta béns d'interès cultural i altres recursos culturals de l'entorn regional i local, adaptant itineraris, rutes o visites a diferents contextos i tipus de grups o usuaris turístics individuals.

1.11 Justifica la necessitat de conèixer les cultures dels països de procedència dels turistes i de la cultura regional i local per a la interpretació global del patrimoni.

1.12 Defineix els mètodes d'avaluació i control en la interpretació del patrimoni.

1.13 Dissenyar els corresponents qüestionaris de satisfacció.

Continguts

1. Anàlisi de recursos turístics de l'entorn:

1.1 Fonts d'informació turística primàries i secundàries: identificació, discriminació, contrast i selecció.

1.2 Suports informatius i mitjans d'accés a la informació sobre recursos turístics.

2. Interpretació global del patrimoni històric, artístic i sociocultural.

2.1 Mètodes per apropar el llegat natural i cultural al públic visitant.

2.2 La interpretació del patrimoni com a sistema de gestió. Principis i objectius. Interpretació i turisme. Conceptes d'interpretació. Tècniques d'interpretació. Mitjans interpretatius: personals i no personals. Mètodes d'avaluació i control dels sistemes interpretatius.

2.3 Interpretació i processament d'informació sobre recursos turístics i culturals i naturals de l'entorn regional i local. Organització, processament i actualització de la informació.

Mòdul professional 6: processos de guia i assistència turística

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 8

Unitats formatives que el componen:

UF 1: els serveis de guia. 35 hores

UF 2: mobilitat de grups. 35 hores

UF 3: assistència i guia de grups. 62 hores

UF 1: els serveis de guia

Durada: 35 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Caracteritza els serveis d'assistència i guia analitzant els processos derivats d'aquestes activitats.

CVE-DOGC-A-14070108-2014

Críteris d'avaluació

- 1.1 Descriu els principis ètics i deontològics de la professió.
 - 1.2 Descriu les diferents modalitats i perfils professionals de l'activitat d'assistència i guia de grups turístics.
 - 1.3 Reconeix els diferents tipus de serveis i caracteritza les funcions que s'han de desenvolupar en cadascun d'ells.
 - 1.4 Caracteritza i relaciona els aspectes de qualitat i atenció als clients en els serveis d'assistència i guia.
 - 1.5 Interpreta les disposicions legals vigents que afecten l'activitat d'assistència i guia.
 - 1.6 Identifica les principals associacions i col·legis professionals i les seves funcions.
 - 1.7 Analitza i descriu la relació professional que s'estableix entre els acompanyants de grup i els guies de turisme.
2. Disseny itineraris, visites i altres serveis analitzant la informació i aplicant la metodologia de cada procés.

Críteris d'avaluació

- 2.1 Identifica els components de l'oferta turística d'un àmbit territorial i temporal determinat.
- 2.2 Disseny itineraris, rutes i visites a recursos turístics, caracteritzant els diversos mètodes i fases.
- 2.3 Justifica la viabilitat comercial, tècnica i, si s'escau, ambiental de l'itinerari, ruta o visita dissenyada.
- 2.4 Identifica les possibles dificultats per a persones amb discapacitat o necessitats específiques.
- 2.5 Caracteritza i selecciona les estratègies adequades per adaptar la informació al perfil de l'usuari.
- 2.6 Caracteritza la intermediació habitual del guia amb prestataris dels recursos i serveis turístics i altres guies.
- 2.7 Segueix els protocols establerts per a la gestió de la documentació relatiu al registre, emissió i arxiu utilitzant mitjans informàtics.

Continguts

1. Caracterització dels serveis d'assistència i guia:

- 1.1 Deontologia professional.
- 1.2 La qualitat del servei d'assistència i guia.
- 1.3 Figures professionals. Caracterització de cada figura.
- 1.4 Serveis d'assistència i de guia. Funcions del guia en cada cas. Relacions dels acompanyants de grups turístics amb els guies turístics i amb les entitats contractants, proveïdors de serveis i altres professionals.
- 1.5 Regulació de l'activitat professional.
- 1.6 Normativa europea, estatal i autonòmica.
- 1.7 Regulació de l'accés a la condició de guia.
- 1.8 Associacions i col·legis professionals.

2. Disseny d'itineraris, visites i altres serveis:

- 2.1 Disseny i programació dels diferents tipus de serveis. Metodologia. Fases.
- 2.2 Anàlisi de viabilitat.

- 2.3 L'accessibilitat en els recursos turístics.
- 2.4 Informació adaptada a diferents perfils d'usuaris i/o serveis.
- 2.5 Intermediació del guia amb altres entitats i professionals del sector.
- 2.6 Responsabilitats contractuals.
- 2.7 Documentació associada als serveis d'assistència i de guia: fitxes de recursos, llista de grup (*rooming list*), bons i expedients.
- 2.8 Aplicacions informàtiques.

UF 2: mobilitat de grups

Durada: 35 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Descriu els requisits inherents en els desplaçaments de viatgers analitzant la normativa aplicable.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica i interpreta la normativa sobre moviment de viatgers en fronteres i duanes.
 - 1.2 Identifica les principals divises, caracteritzat l'operativa del canvi i el moviment de divises.
 - 1.3 Descriu les funcions i els serveis que presten els consolats i les ambaixades.
 - 1.4 Identifica i descriu els possibles riscos per a la seguretat i la salut dels viatgers en determinades destinacions i els tràmits sanitaris exigits en cada cas.
 - 1.5 Identifica i descriu les prestacions de les assegurances de viatges, les clàusules de les pòlisses i les exclusions, així com el procediment que cal seguir en cas de contingències.
 - 1.6 Reconeix les diferències religioses, culturals i altres consideracions que s'han de tenir en compte en determinades destinacions.
 - 1.7 Utilitza diverses fonts per a l'obtenció d'informació d'utilitat al viatger.
 - 1.8 Descriu les contingències que habitualment es produeixen en el desenvolupament de l'activitat, justificant les mesures alternatives i les tècniques de solució d'incidències que es poden adoptar per evitar-les o solucionar-les.
2. Controla procediments d'entrades i de sortides de viatgers en terminals de transport caracteritzant els protocols d'actuació.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Descriu i caracteritza les tipologies de terminals de transport de viatgers.
- 2.2 Descriu les instal·lacions, el personal i el funcionament bàsic de les terminals de transport de viatgers.
- 2.3 Descriu el contingut d'un pla de seguretat en terminals de transport de viatgers.
- 2.4 Enumera i defineix les operacions i els tràmits que han d'efectuar els viatgers a les terminals de sortida i d'arribada, segons el mitjà de transport.
- 2.5 Caracteritza els procediments de facturació, embarcament i recollida d'equipatges tenint en compte les característiques específiques de les mercaderies i de cada terminal.

CVE-DOGC-A-14070108-2014

2.6 Analitza els drets i les obligacions dels viatgers en els mitjans de transport, així com els de les empreses transportistes.

2.7 Descriu i caracteritza els processos en els punts d'informació turística i atenció als clients a les terminals de transport de viatgers.

2.8 Descriu i caracteritza els serveis de reserva, venda i emissió de títols de transport en diferents mitjans.

2.9 Identifica les activitats complementàries susceptibles de ser realitzades pel guia en l'àmbit de les terminals de transport de viatgers.

2.10 Té en compte els aspectes relacionats amb l'atenció als clients i la gestió de la qualitat.

Continguts

1. Descripció dels requisits inherents en els desplaçaments de viatgers:

1.1 Viatgers, viatgers en trànsit, fronteres i duanes.

1.2 Aspectes legals i documentació.

1.3 Moneda i divisa. Normativa internacional i comunitària sobre canvi i moviment de moneda.

1.4 Consolats i ambaixades. Funcions i serveis.

1.5 La salut i la seguretat en els viatges.

1.6 Riscos sanitaris i d'una altra índole. Vacunació profilàctica i d'altres.

1.7 Assegurances de viatges.

1.8 Actituds del viatger en determinades destinacions: religió, cultura i tradicions.

1.9 Fonts d'informació d'utilitat per al viatger.

2. Control dels procediments d'entrades i de sortides de viatgers en terminals de transport:

2.1 Terminals i mitjans de transport. Característiques, instal·lacions, organització i funcionament bàsic. Pla de seguretat.

2.2 Drets i obligacions de viatgers i transportistes.

2.3 Procediment de facturació. Normes de seguretat i documentació.

2.4 Mercaderies perilloses i animals vius.

2.5 Procediment d'embarcament.

2.6 Recollida d'equipatges.

2.7 Protocols d'actuació en cas d'incidències.

2.8 Procediments de reserva, venda i emissió de títols en terminals de transport.

2.9 Altres operacions en terminals de transport.

2.10 Informació turística. Informació de la companyia.

2.11 Assistència a col·lectius amb necessitats específiques: passatgers amb mobilitat reduïda, situacions de dependència i menors no acompanyats.

2.12 Tractament d'incidències: sobrerreserva (*overbooking*), connexions, cancel·lacions i d'altres.

2.13 Atenció de queixes i reclamacions. Gestió de la qualitat.

2.14 Aplicacions informàtiques.

UF 3: assistència i guia de grups

Durada: 62 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Desenvolupa les activitats d'assistència i guia identificant les fases i els procediments en cada cas.

Criteris d'avaluació

1.1 Comprova les condicions dels recursos que s'han d'utilitzar (dies d'obertura, horaris, d'altres), la disponibilitat del transport i qualsevol altra informació rellevant per al desenvolupament del viatge, de la ruta, de l'itinerari o de la visita.

1.2 Comprova la documentació de viatge que aporten les agències i els majoristes per al guia i els prestataris dels serveis.

1.3 Anticipa possibilitats de canvis en el viatge, la ruta, l'itinerari o la visita per imprevistos.

1.4 Desenvolupa les exposicions adaptant el missatge en funció del tipus de clients.

1.5 Té en compte les condicions d'accessibilitat i les barreres arquitectòniques per a persones amb necessitats específiques.

1.6 Valora la participació activa del guia o acompanyant amb l'entitat organitzadora i la resta de proveïdors, en la millora de l'itinerari i serveis finals oferts.

1.7 Aplica les tècniques per a l'autoavaluació de la pràctica professional.

1.8 Té en compte els aspectes relacionats amb l'atenció als clients, la seguretat i la gestió de la qualitat.

1.9 Realitza la factura tenint en compte les tarifes vigents.

1.10 Aplica tècniques per a la gestió de situacions de tensió, resolució de conflictes individuals o de grup i d'imprevistos.

1.11 Identifica les pautes d'actuació en cas d'accident o situació d'emergència.

2. Aplica les tècniques de comunicació i de dinamització, analitzant-les i relacionant-les amb les diferents tipologies de grups.

Criteris d'avaluació

2.1 Analitza les fases en el procés de comunicació del guia amb grups de visitants i preveu les dificultats pròpies en l'esmentat procés.

2.2 Descric i aplica diferents tècniques d'habilitats socials i de comunicació no verbal pròpies de l'activitat d'assistència i guia de grups.

2.3 Expressa oralment, de forma directa o amb altres mitjans d'amplificació, amb to, ritme, volum de veu i expressió gestual adequada a la situació.

2.4 Identifica les diferències culturals i descriu els comportaments que es poden trobar en grups de viatgers i hi identifica els problemes de relació que plantegen.

2.5 Identifica i aplica les tècniques de dinàmiques de grup, motivació i lideratge aplicables a l'assistència i guia de grups turístics en diferents entorns de treball i amb diferent tipologia de grups.

2.6 Planifica diferents programes i activitats d'animació i activitats lúdico-recreatives depenent del servei i de les característiques del grup.

Continguts

1. Desenvolupament dels processos d'assistència i guia:

1.1 Processos de serveis d'assistència i guia en transbord (*transfer*), visites a recursos culturals i naturals, excursions, circuits, rutes i itineraris. Altres serveis.

1.2 Procediments de desenvolupament del servei: fases, tècniques, gestions prèvies. Presentació, desenvolupament i comiat.

1.3 Enquestes i autoavaluació. Tipus i aplicacions.

1.4 La qualitat en els serveis de guia. El perfeccionament professional i la millora contínua.

1.5 La gestió de l'imprevist. Tècniques.

1.6 Pautes d'actuació en cas d'accident o situació d'emergència.

1.7 Organització dels sistemes d'emergència. Principis bàsics de comunicació amb l'accidentat o l'accidentada.

2. Aplicació de tècniques de comunicació i de dinamització de grups:

2.1 La comunicació en el servei d'assistència i de guia. Fases. La comunicació interpersonal. La comunicació en grans grups. Retroalimentació.

2.2 Habilitats socials i tècniques de comunicació específiques per a l'activitat d'assistència, acompanyament i guia de grups turístics. Dificultats i barreres en la comunicació. Comunicació verbal i no verbal en públic. Problemes més freqüents. Sexisme i estereotips de gènere.

2.3 Metodologia per a la interpretació de recursos culturals i naturals.

2.4 Aplicacions. Maneig de grups en entorns urbans, interior de monuments, entorns rurals, espais naturals o parcs nacionals. Ús d'equips de megafonia en espais oberts i tancats.

2.5 Els grups turístics. Caracterització. Etapes en el desenvolupament dels grups. Principals rols al si del grup.

2.6 Direcció i lideratge de grups. Concepte, enfocaments i aplicació.

2.7 Tècniques de dinamització de grups en diferents entorns i diferents segments.

2.8 Programes d'animació i activitats ludicorecreatives en ruta. La comunicació en els grups en una intervenció d'animació.

Mòdul professional 7: disseny de productes turístics

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Equivalència de crèdits ECTS: 8

Unitats formatives que el componen:

UF 1: el producte turístic. 70 hores

UF 2: planificació del producte turístic. 32 hores

UF 3: desenvolupament del producte turístic. 30 hores

UF 1: el producte turístic

Durada: 70 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Analitza el potencial turístic d'una zona aplicant tècniques d'avaluació de recursos.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica els elements que constitueixen els inventaris de recursos.

1.2 Realitza inventaris de recursos a partir de l'estudi de camp d'altres recursos.

1.3 Identifica els punts clau d'una fitxa tècnica.

1.4 Dissenya i emplena fitxes tècniques del recurs territorial.

1.5 Realitza l'anàlisi DAFO a partir de la informació obtinguda en l'estudi de camp.

1.6 Analitza les tècniques d'avaluació dels recursos turístics.

1.7 Utilitza les aplicacions informàtiques per a un disseny creatiu.

1.8 Enumera, caracteritza i interrelaciona les variables que conformen la demanda turística d'una zona determinada i analitza les motivacions i altres factors que la condicionen.

1.9 Identifica els diferents segments de mercat i els relaciona amb productes determinats i amb els serveis turístics locals.

2. Determina l'oportunitat de creació, modificació o eliminació d'un producte o servei turístic, avaluant les variables que el caracteritzen.

Criteris d'avaluació

2.1 Identifica els elements que determinen l'oferta turística.

2.2 Descriu les diferents formes de turisme relacionant els serveis i productes susceptibles de desenvolupament depenent de la tipologia.

2.3 Identifica els components del producte turístic detectant els elements d'atracció de destinació.

2.4 Reconeix els tres nivells que formen part del producte turístic: recursos, serveis i valor afegit.

2.5 Elabora projectes de creació, millora i desenvolupament de productes i serveis turístics en àmbits locals, analitzant la potencialitat turística de la zona i les característiques de la demanda actual i potencial.

2.6 Aplica la legislació vigent sobre urbanisme, protecció ambiental i ordenació turística.

2.7 Elabora mapes de posicionament dels productes, destinacions o serveis turístics.

2.8 Aplica els principis de desenvolupament sostenible i de protecció ambiental en programar les actuacions.

2.9 Comprova si existeix o no una pèrdua de competitivitat de la destinació.

2.10 Elabora el cicle de vida del producte, servei o destinació i estableix en quina fase es troba.

Continguts

1. Anàlisi del potencial turístic d'una zona:
 - 1.1 Recursos turístics del territori.
 - 1.2 Tipus de recursos.
 - 1.3 Confecció de fitxes de recursos turístics.
 - 1.4 Elaboració dels inventaris de recursos turístics.
 - 1.5 Tècniques d'avaluació.
 - 1.6 Qüestionaris d'avaluació de recursos.
 - 1.7 Elaboració de sistemes de diagnòstic DAFO.
 - 1.8 Programes ofimàtics de gestió de dades.
 - 1.9 Dinàmica dels fluxos turístics.
 - 1.10 El marc jurídic, econòmic i social.
 - 1.11 Administracions públiques competents en matèria de turisme.
 - 1.12 Anàlisi de les variables que intervenen en la demanda.
 - 1.13 L'estructura de comercialització al sector.

2. Oportunitats de creació, modificació i eliminació de productes, serveis o destinacions turístiques:
 - 2.1 Organització de l'oferta turística.
 - 2.2 Mapes de posicionament dels diferents productes turístics d'una zona.
 - 2.3 Cicle de vida dels productes, serveis i destinacions.
 - 2.4 El desenvolupament sostenible per a planificadors locals: aspectes econòmics, ambientals i socioculturals.
 - 2.5 La importància de l'entorn ambiental per al desenvolupament turístic.
 - 2.6 La gestió ambiental en turisme: impactes ambientals, consum energètic i aigua, tractament de residus, altres aspectes.
 - 2.7 Pla de millora ambiental dins de la política de qualitat.

UF 2: planificació del producte turístic

Durada: 32 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Dissenya productes, serveis i destinacions turístiques organitzant i planificant actuacions concretes.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Relaciona els recursos per establir el tipus de producte o servei i/o destinació que es vol dissenyar.
- 1.2 Identifica les característiques del producte o servei i/o la destinació turística.
- 1.3 Realitza les operacions necessàries per estructurar el producte, servei o destinació turística en funció dels beneficis.
- 1.4 Realitza totes les accions necessàries per a la creació de productes, serveis o destinacions turístiques.

CVE-DOGC-A-14070108-2014

- 1.5 Identifica els objectius clau del pla de desenvolupament per a la seva aplicació en la creació de productes o serveis.
- 1.6 Formula plans d'acció conforme als objectius identificats i argumenta les estratègies de promoció més adequades, segons el tipus de producte o servei turístic en qüestió.
- 1.7 Associa estratègies de comercialització i comunicació determinades a les peculiaritats dels productes, serveis i destinacions turístics locals en general.
- 1.8 Selecciona els diferents canals i instruments de comunicació utilitzats per a la comercialització de productes, serveis i destinacions turístiques locals.
- 1.9 Identifica els àmbits geogràfics, públics objectius i accions de comunicació adequades al producte.
- 1.10 Estima els costos, l'abast i els possibles resultats de les accions definides.
- 1.11 Identifica els instruments i les variables que permeten avaluar el grau d'eficàcia de les accions comercials programades, en funció del públic receptor i del cost previst.
- 1.12 Identifica i interpreta la normativa que regula la comercialització de productes i marques.

Continguts

1. Disseny de productes, serveis i /o destinacions turístiques:

- 1.1 Planificació de la destinació turística: creació i desenvolupament.
- 1.2 Classificació de les destinacions.
- 1.3 Identificació del producte, servei i/o destinació.
- 1.4 Fonts d'informació sobre oferta, demanda, estructura, evolució i tendències dels productes turístics locals.
- 1.5 Pla de desenvolupament del producte, destinació i/o servei turístic.
- 1.6 Els plans d'ordenació territorial i la seva incidència en el desenvolupament turístic.
- 1.7 Pla d'acció.
- 1.8 Posicionament estratègic davant la competència.
- 1.9 Normatives.

UF 3: desenvolupament del producte turístic

Durada: 30 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Implementa els productes, serveis i/o destinacions turístics seleccionant les variables de més impacte socioeconòmic per a l'entorn.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica els efectes del turisme en l'àrea o en la zona.
- 1.2 Realitza tots els estudis necessaris per conèixer la capacitat de càrrega de la destinació on es durà a terme el producte o servei turístic.
- 1.3 Identifica els components del màrqueting de serveis que incideixen en la creació, oferta i promoció d'un determinat producte turístic.

CVE-DOGC-A-14070108-2014

1.4 Valora la importància de l'aplicació del sistema de servucció en la creació i promoció de productes turístics d'àmbit local.

1.5 Valora el pes de cada variable del màrqueting mix i la seva importància per al desenvolupament de productes turístics locals a partir del cicle de vida dels productes.

1.6 Executa les tècniques necessàries per al desenvolupament i posada en marxa d'un nou producte.

1.7 Executa les tècniques necessàries per establir els nivells de producte o servei turístic.

1.8 Caracteritza el producte, servei i/o destinació turística per establir les decisions de marca.

2. Dinamitza els recursos econòmics territorials, relacionant l'activitat dels agents locals amb el producte o servei turístic creat.

criteris d'avaluació

2.1 Identifica les polítiques, plans i programes estratègics de desenvolupament local.

2.2 Selecciona i utilitza les polítiques, plans i programes de desenvolupament turístic i local.

2.3 Identifica i selecciona els equips humans i les tècniques adequades per dinamitzar els recursos de la zona.

2.4 Aplica les tècniques de dinamització seleccionades.

2.5 Valora la repercussió de la dinamització turística duta a terme, com a oportunitat de desenvolupament local, econòmic i de benestar social.

2.6 Identifica i selecciona els diferents ajuts i subvencions a les quals es pot acollir una destinació turística per desenvolupar un producte o servei turístic.

Continguts

1. Implementació dels productes, serveis i/o destinacions turístiques:

1.1 Desenvolupament del producte, servei i/o destinació turística.

1.2 Anàlisi dels efectes del desenvolupament turístic.

1.3 Establiment de la capacitat de càrrega.

1.4 La posada en marxa del producte o destinació turística.

1.5 Importància i creació de la marca i de la imatge de la destinació.

1.6 Funcions de la imatge de marca i tipus.

1.7 Publicitat, publicacions, relacions públiques, fires turístiques, trobades professionals entre oferents de productes turístics i organitzadors de viatges i d'altres.

2. Dinamització dels recursos territorials:

2.1 Polítiques instrumentals de desenvolupament local.

2.2 Tècniques de dinamització dels diferents grups d'interès.

2.3 Ajuts i subvencions.

Mòdul professional 8: màrqueting turístic

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Equivalència de crèdits ECTS: 10

Unitats formatives que el componen:

UF 1: fonaments del màrqueting turístic. 20 hores

UF 2: els consumidors de productes i serveis turístics. 22 hores

UF 3: màrqueting mix i noves tecnologies. 35 hores

UF 4: el pla de màrqueting. 22 hores

UF 1: fonaments del màrqueting turístic

Durada: 20 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Caracteritza el màrqueting turístic reconeixent-ne els elements bàsics que el componen.

Criteris d'avaluació

1.1 Justifica la importància del màrqueting en el sector turístic.

1.2 Diferencia les peculiaritats del màrqueting de serveis en general i les pròpies del màrqueting turístic.

1.3 Descriu els conceptes, definicions i instruments bàsics del màrqueting turístic.

1.4 Diferencia les etapes i l'evolució del màrqueting.

1.5 Valora la importància dels diferents instruments del màrqueting.

1.6 Defineix els factors i els criteris eficaços per orientar el màrqueting als consumidors.

1.7 Compara les diferents estructures i enfocaments de direcció de màrqueting.

1.8 Identifica la necessitat del màrqueting en la funció comercial de l'empresa turística.

1.9 Analitza les tendències del màrqueting en turisme.

2. Interpreta la segmentació del mercat i el posicionament del producte i/o servei reconeixent-ne les dades quantitatives i qualitatives.

Criteris d'avaluació

2.1 Conceptualitza i classifica els segments del mercat.

2.2 Analitza les variables de segmentació més utilitzades en turisme.

2.3 Defineix els requisits perquè la segmentació sigui efectiva.

2.4 Reconeix la importància de la segmentació per al disseny de l'estratègia comercial de les empreses turístiques.

2.5 Identifica i valora els diferents segments de mercat i el seu atractiu en funció del producte i/o servei.

2.6 Defineix les estratègies de cobertura de segments del mercat.

2.7 Identifica el posicionament del producte al mercat.

Continguts

1. Caracterització del màrqueting turístic:

1.1 Conceptes, definicions i funcions.

1.2 Evolució de la funció del màrqueting: orientació als consumidors.

1.3 Peculiaritats del màrqueting de serveis i del màrqueting turístic.

1.4 Instruments del màrqueting.

1.5 Els determinants externs del màrqueting: el mercat, el marc socioeconòmic, legal i conjuntural.

1.6 Tendències del màrqueting.

1.7 Estructures i enfocaments de direcció de màrqueting.

2. Interpretació de la segmentació dels mercats turístics:

2.1 Concepte de segmentació i classificació dels segments del mercat.

2.2 Variables de segmentació més utilitzades en turisme: variables objectives i variables subjectives.

2.3 Instruments comercials i compatibilitat dels segments.

2.4 Aplicació de la segmentació al disseny de l'estratègia comercial de les empreses turístiques.

2.5 Tipus d'estratègies de cobertura del mercat.

2.6 Posicionament: conceptes, estratègies i mètodes.

UF 2: els consumidors de productes i serveis turístics

Durada: 22 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Reconeix el procés de decisió de compra dels consumidors analitzant-ne les motivacions i necessitats.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica les necessitats i les motivacions dels consumidors de productes i de serveis turístics.

1.2 Identifica les fases del procés de decisió de compra en els consumidors.

1.3 Caracteritza els agents implicats en el procés de decisió de compra.

1.4 Analitza l'impacte psicosocial del màrqueting, la publicitat i les relacions públiques i la seva incidència en el procés de compra.

1.5 Caracteritza els punts clau en el procés de postcompra i les oportunitats de fidelització.

1.6 Descriu i valora la percepció i satisfacció dels consumidors mitjançant els processos de control de qualitat.

2. Caracteritza els criteris del consumidorisme relacionant-los amb la societat, el màrqueting i l'ètica.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Caracteritza les peculiaritats de les economies de mercat.
- 2.2 Identifica l'origen del consumidorisme, així com la seva evolució a Espanya.
- 2.3 Realitza estudis per analitzar la reacció de les empreses davant d'aquesta situació.
- 2.4 Determina la resposta de les empreses i de la societat i identifica uns principis ètics.
- 2.5 Identifica la normativa que protegeix els consumidors a la UE i a Espanya.
- 2.6 Analitza els drets i els deures dels consumidors.

Continguts

1. Interpretació del procés de decisió en els consumidors:

- 1.1 Fases del procés de decisió i factors que influeixen en el procés de compra: necessitats dels consumidors, motivació, factors d'influència externs i estils de vida.
- 1.2 El procés de decisió de compra.
- 1.3 Postcompra i fidelització: valoració de la compra. Repercussió del grau de satisfacció en futures accions de compra.
- 1.4 Els rols dels consumidors en el procés de decisió de compra.
- 1.5 Eines de control de la qualitat i la satisfacció dels clients. Implementació en empreses del sector turístic.
- 1.6 Els nous consumidors en el sector turístic: segments emergents.

2. Caracterització dels criteris de consumidorisme:

- 2.1 Concepte, origen i evolució.
- 2.2 Factors clau: la informació i la reflexió en el procés de compra.
- 2.3 Els organismes d'atenció als consumidors. El coneixement dels mecanismes de reclamació.
- 2.4 La reacció de l'empresa i la seva resposta.
- 2.5 Normativa que regula els drets i deures dels consumidors a la UE i a Espanya: legislació genèrica i específica.

UF 3: màrqueting mix i noves tecnologies

Durada: 35 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Identifica els elements del màrqueting reconeixent-ne l'aplicació al sector turístic.

Criteris d'avaluació

CVE-DOGC-A-14070108-2014

- 1.1 Identifica els elements del màrqueting.
 - 1.2 Identifica les etapes del cicle de vida d'un producte i la seva relació amb la presa de decisions estratègiques.
 - 1.3 Analitza els elements i nivells del producte, així com l'aplicació d'un sistema de servucció.
 - 1.4 Caracteritza les diferents polítiques de marques del sector turístic i valora la importància de diferenciar el producte.
 - 1.5 Valora la importància del preu i els seus condicionants com un instrument comercial de les empreses turístiques.
 - 1.6 Calcula els preus mitjançant la fixació de mètodes de preus idonis per al sector turístic.
 - 1.7 Reconeix la importància de la publicitat, les relacions públiques, la promoció de vendes i el marxandatge en el sector turístic.
 - 1.8 Valora la funció de les fires turístiques i altres trobades professionals com a instruments de màrqueting establint-ne la diferència amb altres estratègies promocionals.
 - 1.9 Identifica els canals de distribució i de comercialització directa i indirecta en el sector turístic.
 - 1.10 Reconeix la importància dels sistemes de distribució global i el seu impacte en la indústria turística.
 - 1.11 Valora els instruments comercials i la seva compatibilitat amb els diferents segments de mercat.
2. Aplica les noves tecnologies en el màrqueting turístic analitzant-ne les aplicacions i les oportunitats en el desenvolupament de polítiques de màrqueting.

Críteris d'avaluació

- 2.1 Caracteritza les noves tecnologies i la seva utilització.
- 2.2 Identifica les aplicacions de les noves tecnologies al màrqueting.
- 2.3 Valora la utilització de la xarxa per comercialitzar productes i serveis turístics.
- 2.4 Utilitza les aplicacions ofimàtiques de base de dades.
- 2.5 Reconeix l'aplicació d'una base de dades per a la investigació comercial i per tenir un avantatge competitiu.
- 2.6 Determina els factors que influeixen en el màrqueting directe.
- 2.7 Estableix les pautes per al desenvolupament d'una estratègia de màrqueting directe combinat.

Continguts

1. Identificació del màrqueting mix i els seus elements:
 - 1.1 Els components de la política de màrqueting: la política de producte i/o servei, la política de preus, la política de distribució i la política de comunicació. Aplicació i estratègies.
 - 1.2 El producte i/o servei.
 - 1.2.1 Nivells i elements. La servucció.
 - 1.2.2 El cicle de vida del producte i de les destinacions turístiques: la planificació del producte turístic.
 - 1.2.3 Desenvolupament i llançament dels nous productes turístics.
 - 1.3 El preu i els seus condicionants.
 - 1.3.1 Mètodes de fixació de preus com a instrument comercial.

- 1.3.2 El preu com a estratègia comercial.
 - 1.4 L'organització de l'estratègia comercial: la comercialització de productes i serveis turístics.
 - 1.5 La comunicació comercial: objectius, tècniques, pla de comunicació, instruments.
 - 1.6 La publicitat: contingut i objectius.
 - 1.6.1 Els mitjans publicitaris i el missatge.
 - 1.6.2 El pressupost publicitari. L'eficàcia publicitària: productes publicitaris, l'emplaçament i la mida.
 - 1.6.3 Accions publicitàries: material i formes de distribució.
 - 1.6.4 Publicitat no sexista.
 - 1.7 La promoció turística en el mix de comunicació: la publicitat, les relacions públiques, les promocions de vendes/marxandatge, les fires turístiques, els tallers (*workshops*), els viatges de familiarització (*famtrips*) i d'altres.
2. Anàlisi de les noves tecnologies aplicades al màrqueting turístic:
- 2.1 Màrqueting directe i noves tecnologies.
 - 2.2 Màrqueting a Internet.
 - 2.3 Bases de dades: objectius generals. La llei de protecció de dades.
 - 2.4 Màrqueting directe: factors que influeixen en la seva expansió i desenvolupament.
 - 2.5 Materials de suport i de desenvolupament de polítiques de màrqueting directe.

UF 4: el pla de màrqueting

Durada: 22 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

- 1. Caracteritza el pla de màrqueting relacionant-lo amb els diversos tipus d'empresa i de productes o serveis.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Descriu els elements bàsics que conformen el pla de màrqueting.
- 1.2 Valora la importància d'un pla de màrqueting en una empresa turística.
- 1.3 Realitza l'anàlisi d'altres plans empresarials i institucionals relacionats amb el pla de màrqueting.
- 1.4 Identifica els principals factors de l'entorn amb incidència en el pla de màrqueting.
- 1.5 Analitza la competència i el potencial del mercat.
- 1.6 Realitza el pla d'acció, amb les seves estratègies i tàctiques.
- 1.7 Defineix els recursos necessaris per establir les estratègies proposades i per a la consecució dels objectius del pla de màrqueting.
- 1.8 Realitza el control de seguiment i de qualitat del pla de màrqueting amb les tècniques adquirides.
- 1.9 Realitza la presentació del pla de màrqueting amb les pautes establertes i davant dels responsables implicats.
- 1.10 Valora les implicacions ambientals de la implementació d'un pla de màrqueting proposat.

Continguts

1. Caracterització del pla de màrqueting:
 - 1.1 Pla de màrqueting: elements i finalitat.
 - 1.2 Fase analítica: DAFO.
 - 1.3 Fase estratègica: objectius i quotes de vendes. Segmentació i públic objectiu. Plans d'acció: estratègies i tàctiques.
 - 1.4 Fase de valoració econòmica: recursos necessaris per donar suport a les estratègies i assolir els objectius.
 - 1.5 Fase operativa: l'elaboració del pla de màrqueting i màrqueting total.
 - 1.6 Fase de control i retroalimentació: seguiment i control del màrqueting.
 - 1.7 Presentació i promoció del pla.
 - 1.8 Auditoria ambiental del pla.

Mòdul professional 9: anglès

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 7

Unitats formatives que el componen:

UF 1: anglès tècnic. 132 hores

UF 1: anglès tècnic

Durada: 132 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Reconeix informació professional i quotidiana continguda en tot tipus de discursos orals emesos per qualsevol mitjà de comunicació en llengua estàndard, interpretant amb precisió el contingut del missatge.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica la idea principal del missatge.
- 1.2 Reconeix la finalitat de missatges auditius pronunciats en llengua estàndard identificant l'estat d'ànim i el to del parlant.
- 1.3 Extreu informació d'enregistraments en llengua estàndard relacionats amb la vida professional i quotidiana.
- 1.4 Identifica els punts de vista i les actituds del parlant.
- 1.5 Identifica les idees principals de declaracions i missatges sobre temes concrets i abstractes, en llengua estàndard i amb un ritme normal.

CVE-DOGC-A-14070108-2014

- 1.6 Comprèn amb tot detall què se li diu en llengua estàndard, fins i tot en un ambient amb soroll de fons.
- 1.7 Extreu les idees principals de conferències, xerrades i informes, i altres presentacions professionals.
- 1.8 Pren consciència de la importància de comprendre globalment un missatge, sense entendre'n tots i cadascun dels elements.

2. Interpreta informació professional continguda en textos escrits complexos, analitzant-ne de manera comprensiva els continguts.

criteris d'avaluació

- 2.1 Llegeix amb un alt grau d'independència, adaptant l'estil i la velocitat de la lectura a diferents textos i finalitats.
 - 2.2 Interpreta, amb detall, textos extensos i de relativa complexitat, relacionats amb l'àmbit professional.
 - 2.3 Relaciona el text amb l'àmbit del sector a què es refereix.
 - 2.4 Identifica amb rapidesa el contingut i la importància de notícies, articles i informes sobre una àmplia sèrie de temes professionals i decideix si és oportuna una anàlisi més profunda.
 - 2.5 Realitza traduccions de textos complexos utilitzant material de suport si escau.
 - 2.6 Interpreta missatges tècnics rebuts a través de mitjans diversos: correu postal, fax, correu electrònic, entre d'altres.
 - 2.7 Interpreta instruccions extenses i complexes, relacionades amb l'àmbit professional.
 - 2.8 Selecciona materials de consulta i diccionaris tècnics, i utilitza suports de traducció tècnics i les eines de traducció assistida o automatitzada de textos.
3. Emet missatges orals clars i ben estructurats, analitzant el contingut de la situació i adaptant-se al registre lingüístic de l'interlocutor.

criteris d'avaluació

- 3.1 Identifica els registres utilitzats per a l'emissió del missatge.
 - 3.2 S'expressa amb fluïdesa, precisió i eficàcia sobre una àmplia sèrie de temes professionals o quotidians, marcant amb claredat la relació entre les idees.
 - 3.3 Comunica espontàniament, adoptant un nivell de formalitat adequat a les circumstàncies.
 - 3.4 Utilitza normes de protocol en presentacions formals i informals.
 - 3.5 Utilitza correctament la terminologia de la professió.
 - 3.6 Expressa i defensa punts de vista amb claredat, proporcionant explicacions i arguments adequats.
 - 3.7 Descriu i seqüència un procés de treball de la seva competència.
 - 3.8 Argumenta amb detall l'elecció d'una determinada opció o procediment de treball escollit.
 - 3.9 Sol·licita la reformulació del discurs o d'una part quan cal.
 - 3.10 Aplica fórmules d'interacció adients en situacions professionals variades.
4. Elabora documents i informes propis de l'àmbit professional o de la vida quotidiana, utilitzant els registres adequats a cada situació.

CVE-DOGC-A-14070108-2014

criteris d'avaluació

- 4.1 Redacta textos clars i detallats sobre una varietat de temes relacionats amb l'àmbit professional, sintetitzant i avaluant informació i arguments procedents de diverses fonts.
 - 4.2 Organitza la informació amb correcció, precisió, coherència i cohesió, sol·licitant i/o facilitant informació de tipus general o detallada.
 - 4.3 Redacta informes, destacant els aspectes significatius i oferint detalls rellevants que serveixin de suport.
 - 4.4 Formalitza la documentació específica de l'àmbit professional.
 - 4.5 Aplica les fórmules establertes i el vocabulari específic en la realització de documents.
 - 4.6 Resumeix articles, notícies o informacions de l'àmbit professional, utilitzant un vocabulari ampli per evitar la repetició freqüent.
 - 4.7 Extreu la informació essencial de manuals d'instruccions tècnics i altres documents escrits habituals en la professió.
 - 4.8 Utilitza les fórmules de cortesia pròpies del document que s'ha d'elaborar.
5. Aplica actituds i comportaments professionals en situacions de comunicació, seguint les convencions internacionals.

criteris d'avaluació

- 5.1 Defineix els trets més significatius dels costums i usos del sector professional en l'ús de la llengua estrangera.
- 5.2 Descriu els protocols i les normes de relació social propis del país on s'utilitza la llengua estrangera.
- 5.3 Identifica els valors i creences propis de la comunitat on s'utilitza la llengua estrangera.
- 5.4 Identifica els aspectes socioprofessionals propis del sector en qualsevol tipus de text i/o conversa.
- 5.5 Aplica els protocols i les normes de relació social propis del país on s'utilitza la llengua estrangera.
- 5.6 Reconeix els marcadors lingüístics de la procedència regional.

Continguts

1. Comprensió de missatges orals:

- 1.1 Reconeixement de missatges professionals del sector i quotidians. Missatges directes, telefònics, radiofònics, gravats.
- 1.2 Terminologia específica del sector dels serveis turístics.
- 1.3 Idees principals i secundàries.
- 1.4 Diferents accents de llengua oral.

2. Interpretació de missatges escrits:

- 2.1 Comprensió de missatges, textos, articles professionals i quotidians.
- 2.2 Suports convencionals: correu postal, fax, burofax, entre d'altres, i suports telemàtics: correu electrònic, telefonia mòbil, agenda electrònica, entre d'altres.
- 2.3 Terminologia específica dels serveis turístics.

3. Producció de missatges orals:

- 3.1 Registres utilitzats en l'emissió de missatges orals. Terminologia específica del sector turístic.
- 3.2 Manteniment i seguiment del discurs oral: utilització del torn de paraula, manteniment i cessió. Suport, demostració de comprensió, petició d'aclariment i altres.
- 3.3 Expressió fònica, entonació i ritme.
- 3.4 Entonació com a recurs de cohesió del text oral: ús dels patrons d'entonació.
- 3.5 Marcadors lingüístics de protocol en l'àmbit professional i social, normes de cortesia i diferències de registre.

4. Emissió de textos escrits:

- 4.1 Compleció de documents professionals del sector i de la vida quotidiana.
- 4.2 Elaboració de textos professionals del sector i de la vida quotidiana.
- 4.3 Adequació del text al context comunicatiu.
- 4.4 Registre.
- 4.5 Selecció lèxica, selecció d'estructures sintàctiques i selecció de contingut rellevant.
- 4.6 Coherència en el desenvolupament del text.

5. Coneixement de l'entorn sociocultural i professional:

- 5.1 Identificació i interpretació dels elements culturals més significatius dels països on s'utilitza la llengua anglesa.
- 5.2 Valoració de les normes socioculturals i protocol·làries en les relacions internacionals.
- 5.3 Ús dels recursos formals i funcionals en situacions que requereixen un comportament socioprofessional per tal de projectar una bona imatge de l'empresa.
- 5.4 Reconeixement de la llengua estrangera per aprofundir en coneixements que resultin d'interès al llarg de la vida personal i professional.
- 5.5 Ús de registres adequats segons el context de la comunicació, l'interlocutor i la intenció dels interlocutors.

Mòdul professional 10: segona llengua estrangera

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 7

Unitats formatives que el componen:

UF 1: segona llengua estrangera. 132 hores

UF 1: segona llengua estrangera

Durada: 132 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Reconeix informació professional i quotidiana continguda en discursos orals clars i senzills emesos en llengua estàndard, identificant el contingut global del missatge.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Situa el missatge en el seu context professional.
- 1.2 Capta la idea principal del missatge.
- 1.3 Comprèn la informació específica del missatge.
- 1.4 Identifica l'actitud i la intenció del interlocutor.
- 1.5 Extreu les idees principals d'un missatge emès per un mitjà de comunicació.
- 1.6 Identifica el fil argumental en situacions comunicatives enregistrades i/o visionades.
- 1.7 Determina els rols que apareixen en situacions comunicatives enregistrades i/o visionades.

2. Interpreta informació professional continguda en textos escrits senzills, analitzant de forma comprensiva els seus continguts.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Llegeix de forma comprensiva textos específics de l'àmbit professional.
- 2.2 Identifica amb precisió la terminologia utilitzada.
- 2.3 Extreu informació rellevant d'un text relatiu a l'àmbit professional.
- 2.4 Realitza traduccions directes i inverses de textos senzills utilitzant material de suport si escau.
- 2.5 Interpreta missatges tècnics rebuts a través de mitjans diversos: correu postal, fax, correu electrònic, entre d'altres.
- 2.6 Interpreta instruccions extenses i complexes, relacionades amb l'àmbit professional.
- 2.7 Relaciona textos amb el sector professional.
- 2.8 Selecciona materials de consulta i diccionaris tècnics, i utilitza suports de traducció tècnics i les eines de traducció assistida o automatitzada de textos.

3. Emet missatges orals senzills, clars i ben estructurats, utilitzant els registres adequats a cada situació.

Criteris d'avaluació

- 3.1 Es comunica utilitzant fórmules senzilles, nexes d'unió i estratègies d'interacció.
- 3.2 Utilitza correctament la terminologia de la professió.
- 3.3 Descriu amb una certa fluïdesa l'entorn professional proper.
- 3.4 Seqüència les funcions i activitats més habituals pròpies de l'àmbit professional.
- 3.5 Fa presentacions de forma clara, breus i preparades sobre un tema de l'àmbit professional.
- 3.6 Utilitza normes de protocol en presentacions adaptades al seu nivell.
- 3.7 Respon preguntes breus relacionades amb l'àmbit professional.

3.8 Intercanvia amb una certa fluïdesa informació específica.

4. Elabora textos senzills en llengua estàndard relacionats amb l'àmbit professional o la vida quotidiana, utilitzant els registres adequats a cada situació.

criteris d'avaluació

4.1 Completa informació bàsica en els documents professionals més habituals.

4.2 Confecciona sol·licituds d'ocupació a partir d'ofertes de treball donades.

4.3 Redacta un *curriculum vitae*.

4.4 Elabora informes amb objectius específics de comunicació de l'àmbit professional.

4.5 Redacta cartes comercials a partir d'instruccions detallades i models donats.

4.6 Resumeix les idees principals d'informacions donades, utilitzant els recursos lingüístics propis.

4.7 Organitza la informació de manera coherent i cohesionada.

4.8 Utilitza les formes de cortesia pròpies del document que s'ha d'elaborar.

5. Aplica actituds i comportaments professionals en situacions de comunicació, seguint les convencions internacionals.

criteris d'avaluació

5.1 Defineix els trets més significatius dels costums i usos del sector professional en l'ús de la llengua estrangera.

5.2 Descriu els protocols i les normes de relació social propis del país on s'utilitza la llengua estrangera.

5.3 Identifica els valors i creences propis de la comunitat on s'utilitza la llengua estrangera.

5.4 Identifica els aspectes socioprofessionals propis del sector en qualsevol tipus de text i/o conversa.

5.5 Aplica els protocols i les normes de relació social propis del país on s'utilitza la llengua estrangera.

Continguts

1. Comprensió de missatges orals:

1.1 Reconeixement de missatges professionals del sector i quotidians. Missatges directes, telefònics, radiofònics, gravats.

1.2 Terminologia específica del sector dels serveis turístics.

1.3 Idees principals i secundàries.

1.4 Diferents accents de llengua oral.

2. Interpretació de missatges escrits:

2.1 Comprensió de missatges, textos, articles professionals i quotidians.

2.2 Suports convencionals: correu postal, fax, burofax, entre d'altres, i suports telemàtics: correu electrònic, telefonia mòbil, agenda electrònica, entre d'altres.

2.3 Terminologia específica dels serveis turístics.

3. Producció de missatges orals:

3.1 Registres utilitzats en l'emissió de missatges orals. Terminologia específica del sector dels serveis turístics.

3.2 Manteniment i seguiment del discurs oral: utilització del torn de paraula, manteniment i cessió. Suport, demostració de comprensió, petició d'aclariment, i altres.

3.3 Expressió fònica, entonació i ritme.

3.4 Entonació com a recurs de cohesió del text oral: ús dels patrons d'entonació.

3.5 Marcadors lingüístics de protocol en l'àmbit professional i social, normes de cortesia i diferències de registre.

4. Emissió de textos escrits:

4.1 Realització de documents professionals del sector i de la vida quotidiana.

4.2 Elaboració de textos senzills professionals del sector i de la vida quotidiana.

4.3 Adequació del text al context comunicatiu.

4.4 Registre.

4.5 Selecció lèxica, selecció d'estructures sintàctiques i selecció de contingut rellevant.

4.6 Ús dels signes de puntuació.

4.7 Coherència en el desenvolupament del text.

5. Coneixement de l'entorn sociocultural i professional:

5.1 Identificació i interpretació dels elements culturals més significatius dels països on s'utilitza la llengua estrangera.

5.2 Valoració de les normes socioculturals i protocol·làries en les relacions internacionals.

5.3 Ús dels recursos formals i funcionals en situacions que requereixen un comportament socioprofessional per tal de projectar una bona imatge de l'empresa.

5.4 Reconeixement de la llengua estrangera per aprofundir en coneixements que resultin d'interès al llarg de la vida personal i professional.

Mòdul professional 11: formació i orientació laboral

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 5

Unitats formatives que el componen:

UF 1: incorporació al treball. 66 hores

UF 2: prevenció de riscos laborals. 33 hores

UF 1: incorporació al treball

Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Selecciona oportunitats d'ocupació, identificant-ne les diferents possibilitats d'inserció i les alternatives d'aprenentatge al llarg de la vida.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Valora la importància de la formació permanent com a factor clau per a l'ocupabilitat i l'adaptació a les exigències del procés productiu.
 - 1.2 Identifica els itineraris formatius i professionals relacionats amb el perfil professional del tècnic o tècnica superior en guia, informació i assistències turístiques.
 - 1.3 Planifica un projecte de carrera professional.
 - 1.4 Determina les aptituds i actituds requerides per a l'activitat professional relacionada amb el perfil del títol.
 - 1.5 Identifica els principals jaciments d'ocupació i d'inserció laboral per al tècnic o la tècnica superior en guia, informació i assistències turístiques.
 - 1.6 Determina les tècniques utilitzades en el procés de recerca d'ocupació.
 - 1.7 Preveu les alternatives d'autoocupació als sectors professionals relacionats amb el títol.
 - 1.8 Realitza la valoració de la personalitat, aspiracions, actituds i formació pròpies per prendre decisions.
2. Aplica les estratègies del treball en equip, valorant-ne l'eficàcia i eficiència per assolir els objectius de l'organització.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Valora els avantatges del treball en equip en situacions de treball relacionades amb el perfil de tècnic o tècnica superior en guia, informació i assistències turístiques.
 - 2.2 Identifica els equips de treball que es poden constituir en una situació real de treball.
 - 2.3 Determina les característiques de l'equip de treball eficaç davant els equips ineficaços.
 - 2.4 Valora positivament l'existència necessària de diversitat de rols i opinions assumits pels membres d'un equip.
 - 2.5 Reconeix la possible existència de conflicte entre els membres d'un grup com un aspecte característic de les organitzacions.
 - 2.6 Identifica els tipus de conflictes i les seves fonts.
 - 2.7 Determina procediments per resoldre conflictes.
 - 2.8 Resol els conflictes presentats en un equip.
 - 2.9 Aplica habilitats comunicatives en el treball en equip.
3. Exerceix els drets i compleix les obligacions que es deriven de les relacions laborals, reconeixent-les en els diferents contractes de treball.

CVE-DOGC-A-14070108-2014

criteris d'avaluació

- 3.1 Identifica les característiques que defineixen els nous entorns d'organització del treball.
 - 3.2 Identifica els conceptes bàsics del dret del treball.
 - 3.3 Distingeix els organismes que intervenen en la relació laboral.
 - 3.4 Determina els drets i deures derivats de la relació laboral.
 - 3.5 Analitza el contracte de treball i les principals modalitats de contractació aplicables al sector de guia, informació i assistències turístiques.
 - 3.6 Identifica les mesures de foment de la contractació per a determinats col·lectius.
 - 3.7 Valora les mesures de foment del treball.
 - 3.8 Identifica el temps de treball i les mesures per conciliar la vida laboral i familiar.
 - 3.9 Identifica les causes i efectes de la modificació, suspensió i extinció de la relació laboral.
 - 3.10 Analitza el rebut de salaris i hi identifica els principals elements que l'integren.
 - 3.11 Analitza les diferents mesures de conflicte col·lectiu i els procediments de solució de conflictes.
 - 3.12 Determina els elements de la negociació a l'àmbit laboral.
 - 3.13 Identifica la representació dels treballadors a l'empresa.
 - 3.14 Interpreta els elements bàsics d'un conveni col·lectiu aplicable a un sector professional relacionat amb el títol de tècnic o tècnica superior en guia, informació i assistències turístiques i la seva incidència en les condicions de treball.
4. Determina l'acció protectora del sistema de la Seguretat Social davant les diferents contingències cobertes, identificant-ne les diferents classes de prestacions.

criteris d'avaluació

- 4.1 Valora el paper de la Seguretat Social com a pilar essencial per a la millora de la qualitat de vida dels ciutadans.
- 4.2 Enumera les diverses contingències que cobreix el sistema de la Seguretat Social.
- 4.3 Identifica els règims existents en el sistema de la Seguretat Social aplicable al sector de guia, informació i assistències turístiques.
- 4.4 Identifica les obligacions d'empresari i treballador en el sistema de la Seguretat Social.
- 4.5 Identifica les bases de cotització d'un treballador i les quotes corresponents a treballador i empresari.
- 4.6 Classifica les prestacions del sistema de la Seguretat Social.
- 4.7 Identifica els requisits de les prestacions.
- 4.8 Determina possibles situacions legals d'atur.
- 4.9 Reconeix la informació i els serveis de la plataforma de la Seguretat Social.

Continguts

1. Recerca activa d'ocupació:
 - 1.1 Valoració de la importància de la formació permanent per a la trajectòria laboral i professional del tècnic o tècnica superior en guia, informació i assistències turístiques.

CVE-DOGC-A-14070108-2014

- 1.2 Anàlisi dels interessos, aptituds i motivacions personals per a la carrera professional.
 - 1.3 Les capacitats clau del tècnic o tècnica superior en guia, informació i assistències turístiques.
 - 1.4 El sistema de qualificacions professionals. Les competències i les qualificacions professionals del títol i de la família professional d'hoteleria i turisme.
 - 1.5 Identificació d'itineraris formatius i professionalitzadors relacionats amb el títol. Titulacions i estudis de la família professional d'hoteleria i turisme.
 - 1.6 Planificació de la carrera professional.
 - 1.7 Definició i anàlisi del sector professional de guia, informació i assistències turístiques.
 - 1.8 Jaciments d'ocupació en el sector de guia, informació i assistències turístiques.
 - 1.9 Procés de recerca d'ocupació en empreses del sector.
 - 1.10 Oportunitats d'aprenentatge i ocupació a Europa.
 - 1.11 Tècniques i instruments de recerca d'ocupació.
 - 1.12 El procés de presa de decisions.
 - 1.13 Ofertes formatives adreçades a grups amb dificultats d'integració laboral.
 - 1.14 Igualtat d'oportunitats entre homes i dones.
 - 1.15 Valoració de l'autoocupació com a alternativa per a la inserció laboral.
 - 1.16 Valoració dels coneixements i les competències obtingudes mitjançant la formació continguda en el títol.
2. Gestió del conflicte i equips de treball:
 - 2.1 Valoració dels avantatges i inconvenients del treball d'equip per a l'eficàcia de l'organització.
 - 2.2 Equips al sector de guia, informació i assistències turístiques segons les funcions que exerceixen.
 - 2.3 Formes de participació en l'equip de treball.
 - 2.4 Conflicte: característiques, fonts i etapes.
 - 2.5 Mètodes per resoldre o suprimir el conflicte.
 - 2.6 Aplicació d'habilitats comunicatives en el treball en equip.
3. Contractació:
 - 3.1 Avantatges i inconvenients de les noves formes d'organització: flexibilitat, beneficis socials, entre d'altres.
 - 3.2 El dret del treball: concepte i fonts.
 - 3.3 Anàlisi de la relació laboral individual.
 - 3.4 Drets i deures que es deriven de la relació laboral i la seva aplicació.
 - 3.5 Determinació dels elements del contracte de treball, de les principals modalitats de contractació que s'apliquen en el sector de guia, informació i assistències turístiques i de les mesures de foment del treball.
 - 3.6 Les condicions de treball: temps de treball i conciliació laboral i familiar.
 - 3.7 Interpretació del rebut del salari.
 - 3.8 Modificació, suspensió i extinció del contracte de treball.
 - 3.9 Organismes laborals. Sistemes d'assessorament dels treballadors respecte als seus drets i deures.
 - 3.10 Representació dels treballadors.
 - 3.11 El conveni col·lectiu com a fruit de la negociació col·lectiva.

3.12 Anàlisi del conveni o convenis aplicables al treball del tècnic o tècnica superior en guia, informació i assistències turístiques.

4. Seguretat Social, ocupació i desocupació:

4.1 Estructura del sistema de la Seguretat Social.

4.2 Determinació de les principals obligacions d'empresaris i treballadors en matèria de Seguretat Social: afiliació, altes, baixes i cotització.

4.3 Requisits de les prestacions.

4.4 Situacions protegides en la protecció per desocupació.

4.5 Identificació de la informació i els serveis de la plataforma de la Seguretat Social.

UF 2: prevenció de riscos laborals

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Avalua els riscos derivats de l'activitat professional, analitzant les condicions de treball i els factors de risc presents en l'entorn laboral.

Criteris d'avaluació

1.1 Valora la importància de la cultura preventiva en tots els àmbits i activitats de l'empresa.

1.2 Relaciona les condicions laborals amb la salut del treballador o treballadora.

1.3 Classifica els factors de risc en l'activitat i els danys que se'n poden derivar.

1.4 Identifica les situacions de risc més habituals en els entorns de treball del tècnic o tècnica superior en guia, informació i assistències turístiques.

1.5 Determina l'avaluació de riscos en l'empresa.

1.6 Determina les condicions de treball amb significació per a la prevenció en els entorns de treball relacionats amb el perfil professional del tècnic o tècnica superior en guia, informació i assistències turístiques.

1.7 Classifica i descriu els tipus de danys professionals, amb especial referència a accidents de treball i malalties professionals, relacionats amb el perfil professional del tècnic o tècnica superior en guia, informació i assistències turístiques.

2. Participa en l'elaboració d'un pla de prevenció de riscos en una petita empresa, identificant les responsabilitats de tots els agents implicats.

Criteris d'avaluació

2.1 Determina els principals drets i deures en matèria de prevenció de riscos laborals.

2.2 Classifica les diferents formes de gestió de la prevenció en l'empresa, en funció dels diferents criteris establerts en la normativa sobre prevenció de riscos laborals.

2.3 Determina les formes de representació dels treballadors a l'empresa en matèria de prevenció de riscos.

2.4 Identifica els organismes públics relacionats amb la prevenció de riscos laborals.

CVE-DOGC-A-14070108-2014

2.5 Valora la importància de l'existència d'un pla preventiu en l'empresa, que inclogui la seqüenciació d'actuacions que cal realitzar en cas d'emergència.

2.6 Defineix el contingut del pla de prevenció en un centre de treball relacionat amb el sector professional del tècnic o tècnica superior en guia, informació i assistències turístiques.

2.7 Proposa millores en el pla d'emergència i evacuació de l'empresa.

3. Aplica mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva, analitzant les situacions de risc en l'entorn laboral del tècnic o tècnica superior en guia, informació i assistències turístiques.

criteris d'avaluació

3.1 Determina les tècniques de prevenció i de protecció individual i col·lectiva que s'han d'aplicar per evitar els danys en el seu origen i minimitzar-ne les conseqüències en cas que siguin inevitables.

3.2 Analitza el significat i l'abast dels diferents tipus de senyalització de seguretat.

3.3 Analitza els protocols d'actuació en cas d'emergència.

3.4 Identifica les tècniques de classificació de ferits en cas d'emergència en què hi hagi víctimes de gravetat diversa.

3.5 Identifica els procediments d'atenció sanitària immediata.

3.6 Identifica la composició i l'ús de la farmaciola de l'empresa.

3.7 Determina els requisits i les condicions per a la vigilància de la salut del treballador o treballadora i la seva importància com a mesura de prevenció.

Continguts:

1. Avaluació de riscos professionals:

1.1 L'avaluació de riscos en l'empresa com a element bàsic de l'activitat preventiva.

1.2 Importància de la cultura preventiva en totes les fases de l'activitat professional.

1.3 Efectes de les condicions de treball sobre la salut. L'accident de treball, la malaltia professional i les malalties inespecífiques.

1.4 Risc professional. Anàlisi i classificació de factors de risc.

1.5 Anàlisi de riscos relatius a les condicions de seguretat.

1.6 Anàlisi de riscos relatius a les condicions ambientals.

1.7 Anàlisi de riscos relatius a les condicions ergonòmiques i psicosocials.

1.8 Riscos genèrics en el sector de guia, informació i assistències turístiques.

1.9 Danys per a la salut ocasionats pels riscos.

1.10 Determinació dels possibles danys a la salut dels treballadors que poden derivar-se de les situacions de risc detectades en el sector de guia, informació i assistències turístiques.

2. Planificació de la prevenció de riscos en l'empresa:

2.1 Determinació dels drets i deures en matèria de prevenció de riscos laborals.

2.2 Sistema de gestió de la prevenció de riscos a l'empresa.

2.3 Organismes públics relacionats amb la prevenció de riscos laborals.

2.4 Pla de la prevenció de riscos a l'empresa. Estructura. Accions preventives. Mesures específiques.

2.5 Identificació de les responsabilitats en matèria de prevenció de riscos laborals.

2.6 Determinació de la representació dels treballadors en matèria preventiva.

2.7 Plans d'emergència i d'evacuació en entorns de treball.

3. Aplicació de mesures de prevenció i protecció en l'empresa:

3.1 Determinació de les mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva.

3.2 Interpretació de la senyalització de seguretat.

3.3 Consignes d'actuació davant d'una situació d'emergència.

3.4 Protocols d'actuació davant d'una situació d'emergència.

3.5 Identificació dels procediments d'atenció sanitària immediata.

3.6 Primeres actuacions en emergències amb ferits.

Mòdul professional 12: empresa i iniciativa emprendedora

Durada: 66 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 4

Unitats formatives que el componen:

UF 1: empresa i iniciativa emprendedora. 66 hores

UF 1: empresa i iniciativa emprendedora

Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Reconeix les capacitats associades a la iniciativa emprendedora, analitzant els requeriments derivats dels llocs de treball i de les activitats empresarials.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica el concepte d'innovació i la seva relació amb el progrés de la societat i l'augment en el benestar dels individus.

1.2 Analitza el concepte de cultura emprendedora i la seva importància com a font de creació d'ocupació i benestar social.

1.3 Identifica la importància que la iniciativa individual, la creativitat, la formació i la col·laboració tenen en l'èxit de l'activitat emprendedora.

1.4 Analitza la capacitat d'iniciativa en el treball d'una persona ocupada en una empresa relacionada amb els serveis de guia, informació i assistències turístiques.

CVE-DOGC-A-14070108-2014

- 1.5 Analitza el desenvolupament de l'activitat emprenedora d'un empresari que s'iniciï en el sector de guia, informació i assistències turístiques.
 - 1.6 Analitza el concepte de risc com a element inevitable de tota activitat emprenedora.
 - 1.7 Analitza el concepte d'empresari i els requisits i actituds necessaris per desenvolupar l'activitat empresarial.
 - 1.8 Relaciona l'estratègia empresarial amb la missió, la visió i els valors de l'empresa.
 - 1.9 Reconeix les noves eines i recursos per al foment de l'autoocupació, en especial els vivers d'empreses.
 - 1.10 Defineix una determinada idea de negoci del sector que ha de servir de punt de partida per elaborar un pla d'empresa i que ha de facilitar unes bones pràctiques empresarials.
2. Defineix l'oportunitat de creació d'una microempresa, valorant-ne l'impacte sobre l'entorn d'actuació i incorporant-hi valors ètics.

Críteris d'avaluació

- 2.1 Identifica les funcions de producció o prestació de serveis, economicofinanceres, socials, comercials i/o de màrqueting i administratives d'una empresa.
 - 2.2 Analitza l'empresa dins el sistema econòmic global.
 - 2.3 Interpreta el paper que té l'empresa en el sistema econòmic local.
 - 2.4 Analitza els components principals de l'entorn general que envolta una microempresa del sector de guia, informació i assistències turístiques.
 - 2.5 Analitza la influència de les relacions d'empreses del sector de guia, informació i assistències turístiques amb els principals integrants de l'entorn específic.
 - 2.6 Analitza els conceptes de cultura empresarial i imatge corporativa i la seva relació amb els objectius empresarials.
 - 2.7 Analitza el fenomen de la responsabilitat social de les empreses i la seva importància com un element de l'estratègia empresarial i com un mecanisme de retorn a la societat.
 - 2.8 Elabora el balanç social d'una empresa relacionada amb els serveis de guia, informació i assistències turístiques, incorporant els costos socials en què incorre i els beneficis socials que produeix.
 - 2.9 Identifica pràctiques que incorporen valors ètics i socials en empreses relacionades amb els serveis de guia, informació i assistències turístiques.
 - 2.10 Identifica els valors que aporten a l'empresa les polítiques de foment de la igualtat dins l'empresa.
 - 2.11 Reconeix les oportunitats i amenaces existents en l'entorn d'una microempresa de serveis de guia, informació i assistències turístiques.
 - 2.12 Determina la viabilitat econòmica i financera d'una microempresa relacionada amb els serveis de guia, informació i assistències turístiques.
 - 2.13 Identifica els canals de suport i els recursos que l'Administració pública facilita a l'emprenedor o l'emprenedora.
3. Realitza activitats per a la constitució i posada en marxa d'una microempresa de serveis de guia, informació i assistències turístiques, seleccionant-ne la forma jurídica i identificant-ne les obligacions legals associades.

Críteris d'avaluació

- 3.1 Analitza les diferents formes jurídiques i organitzatives d'empresa més habituals.
- 3.2 Identifica els trets característics de l'economia cooperativa.

CVE-DOGC-A-14070108-2014

- 3.3 Especifica el grau de responsabilitat legal dels propietaris de l'empresa, en funció de la forma jurídica escollida.
- 3.4. Diferencia el tractament fiscal establert per a les diferents formes jurídiques de l'empresa.
- 3.5 Analitza els tràmits exigits per la legislació vigent per constituir una microempresa del sector de guia, informació i assistències turístiques, segons la forma jurídica escollida.
- 3.6 Identifica els organismes i entitats que intervenen a l'hora de posar en funcionament una microempresa.
- 3.7 Cerca els diferents ajuts per crear microempreses del sector de guia, informació i assistències turístiques disponibles a Catalunya i a la localitat de referència.
- 3.8 Especifica els beneficis que aporten la imatge corporativa i l'organització de la comunicació interna i externa a l'empresa.
- 3.9 Identifica les eines per estudiar la viabilitat econòmica i financera d'una microempresa.
- 3.10 Inclou en el pla d'empresa tots els aspectes relatius a l'elecció de la forma jurídica, estudi de viabilitat econòmica i financera, tràmits administratius, ajuts i subvencions, i el pla de màrqueting.
- 3.11 Identifica les vies d'assessorament i gestió administrativa externs existents a l'hora de posar en funcionament una microempresa.
4. Realitza activitats de gestió administrativa i financera d'una microempresa de serveis de guia, informació i assistències turístiques, identificant-ne les obligacions comptables i fiscals principals i coneixent-ne la documentació.

criteris d'avaluació

- 4.1 Analitza els conceptes bàsics de la comptabilitat i les tècniques de registre de la informació comptable.
- 4.2 Identifica les tècniques bàsiques d'anàlisi de la informació comptable, en especial referent a la solvència, liquiditat i rendibilitat de l'empresa.
- 4.3 Defineix les obligacions fiscals d'una microempresa relacionada amb els serveis de guia, informació i assistències turístiques.
- 4.4 Diferencia els tipus d'impostos al calendari fiscal.
- 4.5 Identifica la documentació bàsica de caràcter comercial i comptable per a una microempresa del sector de guia, informació i assistències turístiques, i els circuits que la documentació esmentada segueix dins l'empresa.
- 4.6 Identifica els principals instruments de finançament bancari.
- 4.7 Situa correctament la documentació comptable i de finançament en el pla d'empresa.

Continguts

1. Iniciativa emprenedora:

- 1.1 Innovació i desenvolupament econòmic. Característiques principals de la innovació en l'activitat del sector de guia, informació i assistències turístiques (materials, tecnologia, organització de la producció).
- 1.2 Factors clau dels emprenedors: iniciativa, creativitat, formació i lideratge empresarial.
- 1.3 L'actuació dels emprenedors com a empleats d'una empresa relacionada amb el serveis de guia, informació i assistències turístiques.
- 1.4 L'actuació dels emprenedors com a empresaris d'una empresa relacionada amb el sector guia, informació i assistències turístiques.
- 1.5 Instruments per identificar les capacitats que afavoreixen l'esperit emprenedor.

CVE-DOGC-A-14070108-2014

- 1.6 L'empresari. Actituds i requisits per exercir l'activitat empresarial.
 - 1.7 Objectius personals *versus* objectius empresarials. Missió, visió i valors d'empresa.
 - 1.8 El pla d'empresa i la idea de negoci en l'àmbit dels serveis de guia, informació i assistències turístiques.
 - 1.9 Les bones pràctiques empresarials.
 - 1.10 Els serveis d'informació, orientació i assessorament. Els vivers d'empreses.
2. L'empresa i el seu entorn:
 - 2.1 Funcions bàsiques de l'empresa: de producció o prestació de serveis, economicofinanceres, socials, comercials i/o de màrqueting i administratives d'una empresa.
 - 2.2 L'empresa com a sistema: recursos, objectius i mètodes de gestió de la qualitat i mediambiental.
 - 2.3 Components del macroentorn: factors politicolegals, econòmics, socioculturals, demogràfics i/o ambientals i tecnològics.
 - 2.4 Anàlisi del macroentorn d'una microempresa del sector de guia, informació i assistències turístiques.
 - 2.5 Components del microentorn: els clients, els proveïdors, els competidors, els productes o serveis substitutius i la societat.
 - 2.6 Anàlisi del microentorn d'una microempresa del sector de guia, informació i assistències turístiques.
 - 2.7 Elements de la cultura empresarial i valors ètics dins l'empresa. Imatge corporativa.
 - 2.8 Relacions d'una microempresa del sector de guia, informació i assistències turístiques amb els agents socials.
 - 2.9 La responsabilitat social de l'empresa.
 - 2.10 Elaboració del balanç social: costos i beneficis socials per l'empresa.
 - 2.11 Igualtat i empresa: estratègies empresarials per aconseguir la igualtat dins l'empresa.
 - 2.12 Detecció d'oportunitats i amenaces del sector de guia, informació i assistències turístiques. Instruments de detecció.
 - 2.13 Determinació de la viabilitat econòmica i financera d'una microempresa relacionada amb el sector de guia, informació i assistències turístiques.
 - 2.14 Detecció de noves oportunitats de negoci. Generació i selecció d'idees. Tècniques per generar idees de negoci.
 - 2.15 Recerca d'ajuts i subvencions per a la creació d'una microempresa.
 - 2.16 Instruments de suport de l'Administració pública a l'emprenedor o l'emprenedora.
 3. Creació i posada en funcionament de l'empresa:
 - 3.1 Tipus d'empresa més comuns del sector de guia, informació i assistències turístiques.
 - 3.2 Característiques de les empreses cooperatives i les societats laborals.
 - 3.3 Organització d'una empresa del sector de guia, informació i assistències turístiques: estructura interna. Organització de la comunicació interna i externa a l'empresa.
 - 3.4 Elecció de la forma jurídica i la seva incidència en la responsabilitat dels propietaris.
 - 3.5 La fiscalitat d'empreses del sector de guia, informació i assistències turístiques.
 - 3.6 Tràmits administratius per constituir una empresa del sector de guia, informació i assistències turístiques.
 - 3.7 Recerca i tractament d'informació en els processos de creació d'una microempresa del sector de guia, informació i assistències turístiques.

CVE-DOGC-A-14070108-2014

3.8 Imatge corporativa de l'empresa: funcions i relació amb els objectius empresarials.

3.9 Pla d'empresa: elecció de la forma jurídica, estudi de viabilitat econòmica i financera, tràmits administratius i gestió d'ajuts i subvencions d'una microempresa relacionada amb el sector de guia, informació i assistències turístiques.

3.10 Organització i responsabilitat en l'establiment del pla d'empresa.

4. Gestió empresarial:

4.1 Elements bàsics de la comptabilitat.

4.2 Comptes anuals exigibles a una microempresa.

4.3 Anàlisi de la informació comptable.

4.4 La previsió de resultats.

4.5 Obligacions fiscals de les empreses: requisits i terminis de presentació de documents.

4.6 Les formes de finançament d'una empresa.

4.7 Tècniques bàsiques de gestió administrativa d'una empresa relacionada amb el sector de guia, informació i assistències turístiques.

4.8 Documentació bàsica comercial i comptable i connexió entre elles.

4.9 Importància de la informació comptable de l'empresa.

Mòdul professional 13: projecte de guia, informació i assistències turístiques

Durada: 66 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 5

Unitats formatives que el componen:

UF 1: projecte de guia, informació i assistències turístiques

Durada: 66 hores

UF1: projecte de guia, informació i assistències turístiques

Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Identifica necessitats del sector productiu de la informació turística, relacionant-les amb projectes tipus que les puguin satisfer.

Criteris d'avaluació

1.1 Classifica les diferents empreses, entitats i/o institucions del sector atenent les seves característiques organitzatives i el tipus de producte o servei que ofereixen.

CVE-DOGC-A-14070108-2014

1.2 Caracteritza les empreses, entitats i/o institucions tipus indicant l'estructura organitzativa i les funcions de cada departament.

1.3 Detecta les tendències del sector i n'identifica les necessitats més demandades a les empreses, entitats i/o institucions.

1.4 Valora les oportunitats de negoci previsible en el sector.

1.5 Identifica el tipus de projecte requerit per donar resposta a les demandes previstes.

1.6 Determina les característiques específiques requerides al projecte.

1.7 Determina les obligacions fiscals, laborals i de prevenció de riscos i les seves condicions d'aplicació.

1.8 Identifica possibles ajudes o subvencions per a la incorporació de noves tecnologies de producció o de servei que es proposen.

1.9 Elabora el guió de treball que s'ha de seguir per a l'elaboració del projecte.

2. Dissenya un projecte relacionat amb les competències del títol, incloent-hi i desenvolupant les fases que el componen.

criteris d'avaluació

2.1 Recopila la informació relativa als aspectes tractats en el projecte.

2.2 Realitza l'estudi de viabilitat tècnica del projecte.

2.3 Detalla les fases o parts que componen el projecte i el seu contingut.

2.4 Estableix els objectius que s'han d'aconseguir en el projecte, identificant el seu abast.

2.5 Preveu els recursos materials i personals necessaris per a la realització del projecte.

2.6 Realitza el pressupost econòmic corresponent, identificant les necessitats de finançament.

2.7 Defineix i elabora la documentació necessària per al seu disseny.

2.8 Identifica els aspectes que cal controlar per garantir la qualitat del projecte.

3. Planifica la implementació o execució del projecte, determinant el pla d'intervenció i la documentació associada.

criteris d'avaluació

3.1 Seqüència les activitats, ordenant-les en funció de les necessitats d'implementació.

3.2 Determina els recursos i la logística necessària per a cada activitat.

3.3 Identifica les necessitats de permisos i autoritzacions per portar a terme les activitats.

3.4 Determina els procediments d'actuació o execució de les activitats.

3.5 Identifica els riscos inherents a la implementació definint el pla de prevenció de riscos i els mitjans i equips necessaris.

3.6 Planifica l'assignació de recursos materials i humans i els temps d'execució.

3.7 Realitza la valoració econòmica necessària per al desenvolupament del projecte.

3.8 Defineix i elabora la documentació necessària per a la implementació o execució del projecte.

4. Defineix els procediments per al seguiment i control en l'execució del projecte, justificant la selecció de

variables i instruments emprats.

Críteris d'avaluació

- 4.1 Defineix el procediment d'avaluació de les activitats o intervencions.
- 4.2 Defineix els indicadors de qualitat per realitzar l'avaluació.
- 4.3 Defineix el procediment per a la gestió de les incidències que puguin presentar-se durant la realització de les activitats, la seva possible solució i registre.
- 4.4 Defineix el procediment per gestionar els possibles canvis en els recursos i en les activitats, inclòs el sistema de registre.
- 4.5 Defineix i elabora la documentació necessària per a l'avaluació de les activitats i del projecte.
- 4.6 Estableix el procediment per a la participació en l'avaluació dels usuaris o clients, elaborant els documents específics.
- 4.7 Estableix un sistema per garantir el compliment del plec de condicions del projecte.

Continguts

Els determina el centre educatiu.

Mòdul professional 14: formació en centres de treball

Durada: 350 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 22

Resultats d'aprenentatge i críteris d'avaluació

1. Identifica l'estructura, l'organització i les condicions de treball de l'empresa, centre o servei, relacionant-les amb les activitats que realitza.

Críteris d'avaluació

- 1.1 Identifica les característiques generals de l'empresa, centre o servei i l'organigrama i les funcions de cada àrea.
- 1.2 Identifica els procediments de treball en el desenvolupament de l'activitat.
- 1.3 Identifica les competències dels llocs de treball en el desenvolupament de l'activitat.
- 1.4 Identifica les característiques del mercat o entorn, tipus d'usuaris i proveïdors.
- 1.5 Identifica les activitats de responsabilitat social de l'empresa, centre o servei envers l'entorn.
- 1.6 Identifica el flux de serveis o els canals de comercialització més freqüents en aquesta activitat.
- 1.7 Relaciona avantatges i inconvenients de l'estructura de l'empresa, centre o servei, davant altres tipus d'organitzacions relacionades.

CVE-DOGC-A-14070108-2014

1.8 Identifica el conveni col·lectiu o el sistema de relacions laborals al qual s'acull l'empresa, centre o servei.

1.9 Identifica els incentius laborals, les activitats d'integració o de formació i les mesures de conciliació en relació amb l'activitat.

1.10 Valora les condicions de treball en el clima laboral de l'empresa, centre o servei.

1.11 Valora la importància de treballar en grup per aconseguir amb eficàcia els objectius establerts en l'activitat i resoldre els problemes que es plantegen.

2. Desenvolupa actituds ètiques i laborals pròpies de l'activitat professional d'acord amb les característiques del lloc de treball i els procediments establerts pel centre de treball.

criteris d'avaluació

2.1 Compleix l'horari establert.

2.2 Mostra una presentació personal adequada.

2.3 És responsable en l'execució de les tasques assignades.

2.4 S'adapta als canvis de les tasques assignades.

2.5 Manifesta iniciativa en la resolució de problemes.

2.6 Valora la importància de la seva activitat professional.

2.7 Manté organitzada la seva àrea de treball.

2.8 Té cura dels materials, equips o eines que utilitza en la seva activitat.

2.9 Manté una actitud clara de respecte vers el medi ambient.

2.10 Estableix una comunicació i relació eficaç amb el personal de l'empresa.

2.11 Es coordina amb els membres del seu equip de treball.

3. Realitza les activitats formatives de referència seguint protocols establerts pel centre de treball.

criteris d'avaluació

3.1 Executa les tasques segons els procediments establerts.

3.2 Identifica les característiques particulars dels mitjans de producció, equips i eines.

3.3 Aplica les normes de prevenció de riscos laborals en l'activitat professional.

3.4 Fa servir els equips de protecció individual segons els riscos de l'activitat professional i les normes establertes pel centre de treball.

3.5 Aplica les normes internes i externes vinculades a l'activitat.

3.6 Obté la informació i els mitjans necessaris per realitzar l'activitat assignada.

3.7 Interpreta i expressa la informació amb la terminologia o simbologia i els mitjans propis de l'activitat.

3.8 Detecta anomalies o desviacions en l'àmbit de l'activitat assignada, n'identifica les causes i hi proposa possibles solucions.

Activitats formatives de referència

CVE-DOGC-A-14070108-2014

1. Activitats formatives de referència relacionades amb processos de guia i assistència turística.
 - 1.1 Participació en el disseny i estudi de viabilitat d'itineraris, visites i altres serveis.
 - 1.2 Previsió de les diferents necessitats dels viatgers en els desplaçaments i visites.
 - 1.3 Col·laboració en la gestió de la documentació referida al registre, emissió i arxiu mitjançant programes informàtics.
 - 1.4 Participació en activitats d'assistència i guia en diferents entorns i amb diferents segments, comprovant la documentació del viatge i desenvolupant les exposicions.
 - 1.5 Aplicació de tècniques per a l'autoavaluació de la pràctica professional.

2. Activitats formatives de referència relacionades amb serveis d'informació turística i la direcció d'entitats d'informació.
 - 2.1 Aplicació de programes informàtics de gestió de les sol·licituds i/o consultes, queixes i reclamacions per part d'usuaris.
 - 2.2 Col·laboració en les tècniques de motivació del personal i promoció de la participació i el respecte, les actituds de tolerància i els principis d'igualtat d'oportunitats en les entitats o institucions.
 - 2.3 Recollida i anàlisi de la demanda actual i potencial del servei d'informació.
 - 2.4 Col·laboració en el seguiment d'un sistema de control de qualitat dels processos i procediments emprats, del grau de satisfacció de les expectatives dels clients i de la qualitat dels serveis prestats pels col·laboradors o proveïdors.
 - 2.5 Elaboració d'un pressupost d'operacions, ajustant-se als recursos disponibles.
 - 2.6 Participació en el disseny del pla d'atenció al públic d'un sistema d'informació turística.

3. Activitats formatives de referència relacionades amb la planificació, l'organització, la gestió i el control d'esdeveniments i actes protocol·laris.
 - 3.1 Col·laboració en la programació de serveis per a congressos, convencions, fires i altres esdeveniments que s'adeqüin a les expectatives i necessitats dels clients.
 - 3.2 Participació en actes i programes de promoció, atenent les peticions d'informació turística sobre destinació, zona o producte turístic.
 - 3.3 Participació en l'elaboració del pressupost dels serveis que s'ofereixen i dels programes complementaris.
 - 3.4 Consulta, actualització i introducció d'informació en una base de dades dels clients potencials.
 - 3.5 Col·laboració en el disseny i producció del material gràfic necessari.
 - 3.6 Col·laboració en la supervisió de tot tipus d'actes i esdeveniments.

4. Activitats formatives de referència relacionades amb la planificació i disseny de productes turístics.
 - 4.1 Identificació de les fonts de recollida d'informació per estudiar el mercat turístic de l'entorn.
 - 4.2 Realització de propostes de disseny de productes turístics concrets, satisfent les expectatives de la demanda i rendibilitzant els recursos i l'oferta de serveis.
 - 4.3 Establiment i preparació de les accions necessàries per al desenvolupament dels productes turístics definits, seguint les instruccions rebudes.
 - 4.4 Informació a les empreses, entitats i/o organismes relacionats amb els productes/serveis turístics definits.
 - 4.5 Control del desenvolupament del producte turístic, de la seva realització en la forma i temps establerts i complint les especificacions definides i l'estàndard de qualitat previst.

6. Incorporació de la llengua anglesa en el cicle formatiu

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Interpreta informació professional en llengua anglesa (manuais tècnics, instruccions, catàlegs de productes i/o serveis, articles tècnics, informes, normativa, entre d'altres), aplicant-los en les activitats professionals més habituals.

Criteris d'avaluació

1.1 Aplica en situacions professionals la informació continguda en textos tècnics o normativa relacionats amb l'àmbit professional.

1.2 Identifica i selecciona amb agilitat els continguts rellevants de novetats, articles, notícies, informes i normativa sobre diversos temes professionals.

1.3 Analitza detalladament les informacions específiques seleccionades.

1.4 Actua en conseqüència per donar resposta als missatges tècnics rebuts a través de suports convencionals (correu postal, fax) o telemàtics (correu electrònic, web).

1.5 Selecciona i extreu informació rellevant en llengua anglesa, segons prescripcions establertes, per elaborar en llengua pròpia comparatives, informes breus o extractes.

1.6 Completa en llengua anglesa documentació i/o formularis del camp professional habituals.

1.7 Utilitza suports de traducció tècnics i les eines de traducció assistida o automatitzada de textos.

2. Es comunica en llengua anglesa, per escrit i/o oralment, amb clients o usuaris utilitzant situacions professionals habituals.

Criteris d'avaluació

2.1 Elabora documentació i textos relacionats amb les funcions més habituals de la professió.

2.2 Utilitza amb agilitat la documentació i textos escrits en llengua anglesa habituals en situacions professionals diverses.

2.3 Manté converses en llengua anglesa en situacions professionals habituals.

2.4 Utilitza normes de protocol en l'atenció als clients o usuaris.

2.5 Aplica amb fluïdesa la terminologia de la professió en llengua anglesa.

2.6 Empra les estratègies comunicatives adequades a cada situació professional.

2.7 Resol amb autonomia els problemes de comprensió i d'expressió en les comunicacions professionals.

2.8 Utilitza suports de traducció tècnics i les eines de traducció assistida o automatitzada de textos.

Aquest resultat d'aprenentatge s'ha d'aplicar almenys en un dels mòduls següents: estructura del mercat turístic, protocol i relacions públiques, màrqueting turístic, destinacions turístiques, recursos turístics, serveis d'informació turística, processos de guia i assistència turística i disseny de productes turístics.

7. Espais

CVE-DOGC-A-14070108-2014

Espai formatiu	Superfície m² (30 alumnes)	Superfície m² (20 alumnes)	Grau d'ús
Aula polivalent	45	30	50%
Aula d'agències/ informació turística	90	60	50%

8. Professorat

8.1 Professorat de centres educatius dependents del Departament d'Ensenyament

L'atribució docent dels mòduls professionals que constitueixen els ensenyaments d'aquest cicle formatiu correspon als professors del cos de catedràtics d'ensenyament secundari, del cos de professors d'ensenyament secundari i del cos de professors tècnics de formació professional, segons escaigui, de les especialitats establertes a continuació.

Especialitats dels professors amb atribució docent en els mòduls professionals del cicle formatiu de guia, informació i assistències turístiques:

Mòdul professional	Especialitat dels professors	Cos
Estructura del mercat turístic	Hoteleria i turisme	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Protocol i relacions públiques	Hoteleria i turisme	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Màrqueting turístic	Hoteleria i turisme	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Destinacions turístiques	Hoteleria i turisme	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Recursos turístics	Hoteleria i turisme	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Serveis d'informació turística	Hoteleria i turisme	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Processos de guia i assistència turística	Hoteleria i turisme	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Disseny de productes turístics	Hoteleria i turisme	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari

CVE-DOGC-A-14070108-2014

Anglès	Anglès Hoteleria i turisme*	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Segona llengua estrangera	Segona llengua estrangera Hoteleria i turisme*	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Projecte de guia, informació i assistències turístiques	Hoteleria i turisme	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Formació i orientació laboral	Formació i orientació laboral	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Empresa i iniciativa emprenedora	Formació i orientació laboral	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari

*amb habilitació lingüística corresponent al nivell B2 del Marc comú europeu de referència.

8.2 Titulacions equivalents a efectes de docència

Cos	Especialitat dels professors	Titulació
Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari	Formació i orientació laboral	Diplomat o diplomada en ciències empresarials Diplomat o diplomada en relacions laborals Diplomat o diplomada en treball social Diplomat o diplomada en educació social Diplomat o diplomada en gestió i administració pública
Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari	Hoteleria i turisme	Diplomat o diplomada en turisme

8.3 Professorat de centres de titularitat privada o de titularitat pública diferent del Departament d'Ensenyament

Mòduls professionals	Titulació
Estructura del mercat turístic Protocol i relacions públiques Màrqueting turístic Destinacions turístiques	

CVE-DOGC-A-14070108-2014

Recursos turístics Serveis d'informació turística Processos de guia i assistència turística Disseny de productes turístics Anglès Segona llengua estrangera Projecte de guia, informació i assistències turístiques Formació i orientació laboral Empresa i iniciativa emprenedora	Llicenciat o llicenciada, enginyer o enginyera, arquitecte o arquitecta, o títol de grau corresponent o altres títols equivalents a efectes de docència
--	---

9. Convalidacions

9.1 Convalidacions entre els crèdits i mòduls professionals del cicle formatiu d'informació i comercialització turística a l'empara de la LOGSE (2217/1993, de 17 de desembre) i els mòduls professionals del currículum que s'estableixen en aquest Decret

CFGS (LOGSE)		CFGS (LOE)
Crèdits	Mòduls	Mòduls professionals
Disseny i comercialització de productes i serveis turístics locals i regionals	Disseny i comercialització de productes i serveis turístics locals i regionals	Disseny de productes turístics Màrqueting turístic Estructura del mercat turístic Recursos turístics
Informació turística en destinació	Informació turística en destinació	Estructura del mercat turístic Serveis d'informació turística Protocol i relacions públiques
Productes i destinacions turístiques nacionals i internacionals	Productes i destinacions turístiques nacionals i internacionals	Destinacions turístiques Recursos turístics
Assistència i guia de grups	Assistència i guia de grups	Processos de guia i assistència turística Protocol i relacions públiques
Llengua estrangera: Anglès	Llengua estrangera: Anglès	Anglès
Segona llengua estrangera	Segona llengua estrangera	Segona llengua estrangera
Formació en centres de treball	Formació en centres de treball	Formació en centres de treball

CVE-DOGC-A-14070108-2014

9.2 Altres convalidacions

Convalidacions entre els crèdits del CFGS Informació i comercialització turístiques LOGSE i les unitats formatives del currículum que s'estableixen en aquest Decret.

Crèdits del CFGS informació i comercialització turístiques	Unitats formatives dels mòduls professionals del CFGS guia, informació i assistències turístiques
Formació i orientació laboral	Unitats formatives del mòdul de formació i orientació laboral: UF1: incorporació al treball
Síntesi	Unitats formatives del mòdul professional de projecte: UF 1: projecte de guia, informació i assistències turístiques

10. Correspondències

10.1 Correspondència de les unitats de competència amb els mòduls professionals que formen part del currículum d'aquest cicle formatiu per a la convalidació

Unitats de competència del Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya	Mòduls professionals
UC_2-1069-11_3: interpretar el patrimoni i béns d'interès cultural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants UC_2-1070-11_3: interpretar espais naturals i altres béns d'interès natural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants	Recursos turístics
UC_2-1071-11_3: prestar serveis d'acompanyament i assistència a turistes i visitants i dissenyar itineraris	Processos de guia i assistència turística
UC_2-1056-11_3: gestionar esdeveniments	Protocol i relacions públiques
UC_2-1072-11_3: comunicar-se en anglès amb un nivell d'usuari competent en els serveis turístics de guia i animació	Anglès (*)
UC_2-1073-11_3: comunicar-se en una llengua estrangera diferent de l'anglès amb un nivell d'usuari competent en els serveis turístics de guia i animació	Segona llengua estrangera (*)
UC_2-1074-11_3: gestionar informació turística	Màrqueting turístic
UC_2-1075-11_3: crear, promocionar i gestionar serveis i productes turístics locals	Disseny de productes turístics
UC_2-0268-11_3: gestionar unitats d'informació i distribució turístiques	Serveis d'informació turística

(*) podrà convalidar-se d'acord amb el que disposa l'article 66.4 de la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig,

CVE-DOGC-A-14070108-2014

d'educació.

10.2 Correspondència dels mòduls professionals que formen part del currículum d'aquest cicle formatiu amb les unitats de competència per a l'acreditació

Mòduls professionals	Unitats de competència del Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya
Recursos turístics	UC_2-1069-11_3: interpretar el patrimoni i béns d'interès cultural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants UC_2-1070-11_3: interpretar espais naturals i altres béns d'interès natural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants
Processos de guia i assistència turística	UC_2-1071-11_3: prestar serveis d'acompanyament i assistència a turistes i visitants i dissenyar itineraris
Protocol i relacions públiques	UC_2-1056-11_3: gestionar esdeveniments
Màrqueting turístic	UC_2-1074-11_3: gestionar informació turística
Disseny de productes turístics	UC_2-1075-11_3: crear, promocionar i gestionar serveis i productes turístics locals
Anglès	UC_2-1072-11_3: comunicar-se en anglès amb un nivell d'usuari competent en els serveis turístics de guia i animació
Segona llengua estrangera	UC_2-1073-11_3: comunicar-se en una llengua estrangera diferent de l'anglès amb un nivell d'usuari competent en els serveis turístics de guia i animació

(14.070.108)