

I.- DISPOSICIONES GENERALES

Consejería de Educación, Ciencia y Cultura

Decreto 196/2010, de 03/08/2010, por el que se establece el currículo del Ciclo Formativo de Grado Superior correspondiente al título de Técnico o Técnica Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas, en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. [2010/13391]

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y la Formación Profesional, en su artículo 10.2 indica que las Administraciones educativas, en el ámbito de sus competencias, podrán ampliar los contenidos de los correspondientes títulos de formación profesional.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, establece en su artículo 39 que la Formación Profesional en el sistema educativo tiene por finalidad preparar a los alumnos y las alumnas para la actividad en un campo profesional y facilitar su adaptación a las modificaciones laborales que pueden producirse a lo largo de su vida, así como contribuir a su desarrollo personal y al ejercicio de una ciudadanía democrática, y que el currículo de estas enseñanzas se ajustará a las exigencias derivadas del Sistema Nacional de las Cualificaciones y Formación Profesional. Por otra parte establece en su artículo 6, con carácter general para todas las enseñanzas, que se entiende por currículo el conjunto de objetivos, competencias básicas, contenidos, métodos pedagógicos y criterios de evaluación de cada una de las enseñanzas reguladas en la misma, así como que las Administraciones educativas establecerán el currículo de las distintas enseñanzas.

El Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, establece en su artículo 17 que el currículo de las enseñanzas de formación profesional se ajustará a las exigencias derivadas del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional. Igualmente dispone que las administraciones educativas establecerán los currículos correspondientes respetando lo dispuesto en esa norma y en las normas que regulen los títulos correspondientes y que las administraciones educativas, en el ámbito de sus competencias, podrán ampliar los contenidos de los correspondientes títulos de formación profesional. El artículo 18 de este Real Decreto, indica que las administraciones educativas tendrán en cuenta, al establecer el currículo de cada ciclo formativo, la realidad socioeconómica del territorio de su competencia, así como las perspectivas de desarrollo económico y social, con la finalidad de que las enseñanzas respondan en todo momento a las necesidades de cualificación de los sectores socioproductivos de su entorno, sin perjuicio alguno de la movilidad del alumnado.

Según establece el artículo 37.1 del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha, corresponde a la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha la competencia de desarrollo legislativo y ejecución de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades.

Una vez publicado el Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas y se fijan sus enseñanzas mínimas, procede establecer el currículo del Ciclo Formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico o Técnica Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas, en el ámbito territorial de esta Comunidad Autónoma, teniendo en cuenta los aspectos definidos en la normativa citada anteriormente.

Una nueva área de expansión del sector con mucha influencia en Castilla-La Mancha es el desarrollo local con base en el turismo. Esta actividad está sirviendo de motor económico para muchas zonas de la región e implica multitud de tareas relacionadas con la planificación y la dinamización de entornos a partir de recursos naturales y socioculturales de esas zonas. Para ello, se precisan profesionales con el perfil del título de Técnico o Técnica Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas con conocimientos específicos para localizar, coordinar y movilizar medios de muy diversa índole

En la definición del currículo de este ciclo formativo en Castilla-La Mancha se ha prestado especial atención a las áreas prioritarias definidas por la Disposición Adicional Tercera de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, mediante la definición de contenidos de prevención de riesgos laborales, sobre todo en el módulo de Formación y Orientación Laboral, que permitan que todos los alumnos puedan obtener el certificado de Técnico en Prevención de Riesgos Laborales, Nivel Básico, expedido de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

En el procedimiento de elaboración de este Decreto ha intervenido la Mesa Sectorial de Educación y han emitido dictamen el Consejo Escolar de Castilla-La Mancha y el Consejo de Formación Profesional de Castilla-La Mancha.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Educación, Ciencia y Cultura, de acuerdo con el Consejo Consultivo y, previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión de 3 de agosto de 2010, dispongo:

Artículo 1. Objeto de la norma y ámbito de aplicación.

El presente Decreto tiene como objeto establecer el currículo del Ciclo Formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico o Técnica Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, teniendo en cuenta sus características geográficas, socio-productivas, laborales y educativas, complementando lo dispuesto en el Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas y se fijan sus enseñanzas mínimas.

Artículo 2. Identificación del título.

Según lo establecido en el artículo 2 del Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas y se fijan sus enseñanzas mínimas, el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas queda identificado por los siguientes elementos:

Denominación: Guía, Información y Asistencias Turísticas.

Nivel: Formación Profesional de Grado Superior.

Duración: 2.000 horas.

Familia Profesional: Hostelería y turismo.

Referente europeo: CINE - 5b (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

Artículo 3. Titulación.

De conformidad con lo establecido en el artículo 44 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, los alumnos y las alumnas que superen las enseñanzas correspondientes al Ciclo Formativo de grado superior de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas obtendrán el título de Técnico o Técnica Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas.

Artículo 4. Otros referentes del título.

En el Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas y se fijan sus enseñanzas mínimas, quedan definidos el perfil profesional, la competencia general, las competencias profesionales, personales y sociales, la relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones incluidas en el mismo, entorno profesional, prospectiva en el sector o sectores, objetivos generales, accesos y vinculación a otros estudios, y correspondencia de módulos profesionales con las unidades de competencia, correspondientes al título.

Artículo 5. Módulos profesionales de primer y segundo curso: Duración y distribución horaria.

1. Son módulos profesionales de primer curso los siguientes:

- a) Estructura del mercado turístico.
- b) Protocolo y relaciones públicas.
- c) Marketing turístico.
- d) Destinos turísticos.
- e) Recursos turísticos.
- f) Segunda lengua extranjera.
- g) Formación y orientación laboral.

2. Son módulos profesionales de segundo curso los siguientes:

- a) Servicios de información turística.
- b) Procesos de guía y asistencia turística.

- c) Diseño de productos turísticos.
- d) Inglés.
- e) Empresa e iniciativa emprendedora.
- f) Proyecto de guía, información y asistencia turística.
- g) Formación en centros de trabajo.

3. La duración y distribución horaria semanal ordinaria de los módulos profesionales del Ciclo Formativo son las establecidas en el anexo I A de este Decreto.

Artículo 6. Oferta del Ciclo Formativo en tres cursos académicos.

1. De forma excepcional y previa autorización de la consejería con competencias en materia de educación se podrá ofertar el Ciclo Formativo distribuido en tres cursos académicos.

2. La distribución de los módulos profesionales por cursos es la siguiente.

2.1 Primer curso:

- a) Estructura del mercado turístico.
- b) Protocolo y relaciones públicas.
- c) Marketing turístico.
- d) Recursos turísticos.
- e) Formación y orientación laboral.

2.2. Segundo curso:

- a) Destinos turísticos.
- b) Diseño de productos turísticos.
- c) Inglés.
- d) Según lengua extranjera.

2.3. Tercer curso:

- a) Servicios de información turística.
- b) Procesos de guía y asistencia turística.
- c) Empresa e iniciativa emprendedora.
- d) Proyecto de guía, información y asistencias turísticas.
- e) Formación en centros de trabajo.

3. La duración y distribución horaria semanal de los módulos profesionales del Ciclo Formativo para la oferta excepcional del Ciclo Formativo en tres cursos académicos son las establecidas en el anexo I B de este Decreto.

Artículo 7. Flexibilización de la oferta.

La Consejería con competencias en materia de educación, podrá diseñar otras distribuciones horarias semanales de los módulos Ciclo Formativo, distintas a las establecidas, encaminadas a la realización de una oferta más flexible y adecuada a la realidad social y económica del entorno. En todo caso se mantendrá la duración total para cada módulo profesional establecida en el presente Decreto.

Artículo 8. Resultados de aprendizaje, criterios de evaluación, duración, contenidos y orientaciones pedagógicas de los módulos profesionales.

1.- Los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y duración de los módulos profesionales de Formación en centros de trabajo y Proyecto de Guía, Información y Asistencias Turísticas así como los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación, duración y contenidos del resto de módulos profesionales que forman parte del currículo del Ciclo Formativo de grado superior de Guía, Información y Asistencias Turísticas en Castilla-La Mancha son los establecidos en el anexo II del presente Decreto.

2. Las orientaciones pedagógicas de los módulos profesionales que forman parte del título del Ciclo Formativo de grado superior de Técnico Superior en Gestión de alojamientos turísticos son las establecidas en el anexo I del Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio.

Artículo 9. Profesorado.

1. La docencia de los módulos profesionales que constituyen las enseñanzas de este ciclo formativo corresponde al profesorado del Cuerpo Catedráticos de Enseñanza Secundaria, del Cuerpo de Profesores y Profesoras de Enseñanza Secundaria y del Cuerpo de Profesores Técnicos y Profesoras técnicas de Formación Profesional, según proceda, de las especialidades establecidas en el Anexo III A) del Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio.

2. Las titulaciones requeridas al profesorado de los cuerpos docentes son, con carácter general, las establecidas en el artículo 13 del Real Decreto 276/2007, de 23 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de ingreso, accesos y adquisición de nuevas especialidades en los cuerpos docentes a que se refiere la Ley Orgánica 2)2006, de 3 de mayo, de Educación, y se regula el régimen transitorio de ingreso a que se refiere la disposición transitoria decimoséptima de la citada Ley. Las titulaciones equivalentes, a efectos de docencia, a las anteriores son, para las distintas especialidades del profesorado, las recogidas en el Anexo III B) del Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio.

3. Las titulaciones requeridas y los requisitos necesarios para la impartición de los módulos profesionales que conforman el título para el profesorado de los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otras administraciones distintas de las educativas se concretan en el Anexo III C) del Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio, siempre que las enseñanzas conducentes a la titulación engloben los objetivos de los módulos profesionales o se acredite, mediante "certificación", una experiencia laboral de, al menos tres años, en el sector vinculado a la familia profesional, realizando actividades productivas en empresas relacionadas implícitamente con los resultados de aprendizaje.

Artículo 10. Capacitaciones.

La formación establecida en este Decreto en el módulo profesional de formación y orientación laboral capacita para llevar a cabo responsabilidades profesionales equivalentes a las que precisan las actividades de nivel básico en prevención de riesgos laborales, establecidas en el Real Decreto 39/1997 de 17 de enero, por el que se aprueba el reglamento de los servicios de prevención, tal y como se establece en la disposición adicional tercera del Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio.

Artículo 11. Espacios y Equipamientos

1. Los espacios y equipamientos mínimos necesarios para el desarrollo de las enseñanzas del ciclo formativo de grado superior de Guía, Información y Asistencias Turísticas, son los establecidos en el Anexo III del presente Decreto.

2. Las condiciones de los espacios y equipamientos son las establecidas en el artículo 11 del Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio.

3. Los espacios formativos establecidos pueden ser ocupados por diferentes grupos de alumnas o alumnos que cursen el mismo u otros ciclos formativos, o etapas educativas.

4. Los diversos espacios formativos identificados no deben diferenciarse necesariamente por cerramientos.

Disposición adicional única. Autonomía pedagógica de los Centros.

Los Centros autorizados para impartir el ciclo formativo de formación profesional de grado superior de Guía, Información y Asistencias Turísticas concretarán y desarrollarán las medidas organizativas y curriculares que resulten más adecuadas a las características de su alumnado y de su entorno productivo, de manera flexible y en uso de su autonomía pedagógica, en el marco legal del proyecto educativo, en los términos establecidos por la Ley Orgánica 2/2006 de 3 de mayo, de Educación.

Disposición final primera. Implantación del Currículo.

El presente currículo se implantará en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha a partir del curso escolar 2010/2011, en todos los centros docentes autorizados para su impartición y de acuerdo al siguiente calendario:

- a) En el curso 2010/2011, se implantará el currículo de los módulos profesionales del primer curso del ciclo formativo.
- b) En el curso 2011/2012, se implantará el currículo de los módulos profesionales del segundo curso del ciclo formativo.
- c) Para el caso excepcional de la oferta del Ciclo Formativo en tres cursos académicos, en el curso 2012/2013 se implantará el currículo de los módulos profesionales del tercer curso.

Disposición final segunda. Desarrollo.

Se autoriza a la persona titular de la Consejería competente en materia educativa, para dictar las disposiciones que sean precisas para la aplicación de lo dispuesto en este Decreto.

Disposición final tercera. Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Dado en Toledo, el 3 de agosto de 2010

El Presidente
JOSÉ MARÍA BARREDA FONTES

La Consejera de Educación, Ciencia y Cultura
MARÍA ÁNGELES GARCÍA MORENO

Anexo IA

Duración y distribución horaria semanal de los módulos profesionales del Ciclo Formativo.

Módulos	Distribución de horas		
	Horas Totales	Horas Semanales 1º Curso	Horas Semanales 2º Curso
0171. Estructura del mercado turístico.	128	4	
0172. Protocolo y relaciones públicas.	128	4	
0173. Marketing turístico.	156	5	
0383. Destinos turísticos.	175	5	
0384. Recursos turísticos.	131	4	
0385. Servicios de información turística.	78		4
0386. Procesos de guía y asistencia turística.	151		8
0387. Diseño de productos turísticos.	145		7
0179. Inglés.	160		8
0180. Segunda lengua extranjera.	160	5	
0388. Proyecto de guía, información y asistencia turística.	40		
0389. Formación y orientación laboral.	82	3	
0390. Empresa e iniciativa emprendedora.	66		3
0391. Formación en centros de trabajo.	400		
Total	2000	30	30

Anexo IB

Duración y distribución horaria semanal de los módulos profesionales del
Ciclo Formativo en tres cursos académicos.

Módulos	Distribución de horas			
	Horas Totales	Horas Semanales 1º Curso	Horas Semanales 2º Curso	Horas Semanales 3º Curso
0171. Estructura del mercado turístico.	128	4		
0172. Protocolo y relaciones públicas.	128	4		
0173. Marketing turístico.	156	5		
0383. Destinos turísticos.	175		5	
0384. Recursos turístico.	131	4		
0385. Servicios de información turística.	78			4
0386. Procesos de guía y asistencia turística.	151			8
0387. Diseño de productos turísticos.	145		5	
0179. Inglés.	160		5	
0180. Segunda lengua extranjera.	160		5	
0388. Proyecto de guía, información y asistencias turísticas.	40			
0389. Formación y orientación laboral.	82	3		
0390. Empresa e iniciativa emprendedora.	66			3
0391. Formación en centros de trabajo.	400			
Total	2000	20	20	15

Anexo II

Resultados de aprendizaje, criterios de evaluación, duración y contenidos de los módulos profesionales

Módulo Profesional: Estructura del mercado turístico.
Código: 0171

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Contextualiza el sector turístico, su evolución histórica y situación actual, analizando sus implicaciones como actividad socioeconómica.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los elementos básicos que caracterizan el sector turístico.
- b) Se ha analizado la evolución del turismo.
- c) Se han identificado y caracterizado las diferentes instituciones públicas o privadas relacionadas con el sector turístico.
- d) Se ha valorado la importancia de la actividad turística respecto al desarrollo económico y social del núcleo turístico.
- e) Se identifican los encuentros nacionales e internacionales en materia de turismo y su importancia para el sector.
- f) Se ha reconocido el uso de las nuevas tecnologías en el sector turístico y su impacto como elemento dinamizador en éste.

2. Identifica las diferentes tipologías turísticas relacionándolas con la demanda y su previsible evolución.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido las diferentes tipologías turísticas relacionándolas con las características básicas de las mismas.
- b) Se han localizado las distintas tipologías turísticas por su distribución geográfica.
- c) Se han relacionado los diferentes factores que influyen en la localización espacial según el tipo de turismo de la zona.
- d) Se han descrito las ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona.
- e) Se ha analizado las tendencias de las tipologías turísticas nacionales.
- f) Se han analizado las tendencias de las tipologías turísticas internacionales.
- g) Se han valorado los factores que influyen en la demanda y la incidencia que podemos hacer sobre ellos y su distribución.

3. Analiza la oferta turística caracterizando sus principales componentes, así como los canales de intermediación y distribución.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha definido la oferta turística junto con los elementos y estructura básica de la misma.
- b) Se han caracterizado los canales de intermediación turística, así como los nuevos sistemas de distribución.
- c) Se han diferenciado las empresas de alojamientos turísticos según su tipología y características básicas.
- d) Se han identificado los diferentes medios de transporte de carácter turístico y los servicios ligados a ellos.
- e) Se ha caracterizado la oferta complementaria.
- f) Se han descrito las peculiaridades del núcleo turístico.
- g) Se ha valorado la importancia del turismo en la economía del núcleo turístico.

4. Describe y caracteriza la demanda turística relacionando los diferentes factores y elementos que la motivan, así como sus tendencias actuales.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha conceptualizado y determinado los factores de la demanda turística.
- b) Se ha clasificado a los clientes por su tipología y nacionalidad.
- c) Se han descrito los diferentes elementos externos que influyen en la elasticidad de la demanda.
- d) Se han caracterizado las principales motivaciones de la demanda turística.
- e) Se ha caracterizado la estacionalización de la demanda y técnicas de desestacionalización.
- f) Se ha analizado la metodología de compra según el tipo de clientela.
- g) Se han investigado las tendencias actuales de la demanda, así como los mercados emergentes.
- h) Se ha valorado la importancia de conocer a la clientela como elemento dinamizador de la demanda turística.

5 Analiza los procesos de programación y contratación entre los diferentes agentes que intervienen en la elaboración de productos turísticos.

Criterios de evaluación.

- a) Se han descrito los procesos de contratación entre hoteles y tour operadores
- b) Se han descrito los procesos de contratación entre medios de transporte y tour operadores.
- c) Se han analizado los procesos de contratación entre agencias de viajes y tour operadores

Duración: 128 horas

Contenidos:

1. Contextualización del sector turístico:

Definición y elementos que caracterizan al turismo

Diferencias entre turista, visitante y excursionista Evolución del turismo.

Entidades públicas y privadas de ámbito local, regional, nacional e internacional relacionadas con el sector turístico.

Valoración de la actividad turística en el desarrollo de un núcleo poblacional.

Valoración de las nuevas tecnologías como fuentes de información y promoción turística.

Valoración del y la profesional turístico en el ámbito de su profesión.

2. Identificación de las tipologías turísticas y sus tendencias:

Tipologías turísticas y sus características.

Localización geográfica de las principales tipologías turísticas.

Factores que influyen en la localización espacial de cada tipología turística.

Ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona. Tendencias de las tipologías turísticas nacionales.

Tendencias de las tipologías turísticas internacionales.

Factores que influyen sobre la demanda e incidencia posible sobre ellos

3. Análisis de la oferta turística:

La oferta turística. Elementos y estructuras.

La intermediación turística. Canales de distribución.

Empresas de alojamientos turísticos. Definición Tipología Características distribución

Los medios de transporte turísticos.

La oferta complementaria.

El núcleo turístico.

Importancia económica del turismo para el núcleo turístico.

4. Caracterización de la demanda turística:

Definición. Factores de la demanda turística. Clasificación de los clientes y las clientas Elementos externos que influyen en la elasticidad de la demanda turística.

Motivaciones de la demanda turística.

Estacionalidad de la demanda. Acciones de desestacionalización.

Metodología de compra Tendencias actuales de la demanda turística.

Valoración de la importancia de conocer a la clientela como elemento dinamizador de la demanda.

5. Análisis de los procesos de programación y contratación entre las y los diferentes agentes del sistema turístico.

Contrataciones entre hoteles y turoperadores

Contrataciones entre medios de transporte y turoperadores:

Transporte aéreo

Transporte por carretera

Transporte marítimo

Transporte ferroviario

Contrataciones entre agencias de viajes y turoperadores.

Módulo Profesional: Protocolo y relaciones públicas.

Código: 0172

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Caracteriza el protocolo de las personas y los símbolos reconociendo los elementos básicos que lo componen.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha definido protocolo junto con los elementos y estructura básica del mismo.
- b) Se ha justificado la importancia del protocolo en el sector turístico.
- c) Se han diferenciado las etapas y la evolución del protocolo
- d) Se ha valorado la importancia de la aplicación del protocolo en diferentes situaciones.
- e) Se han definido los factores y criterios eficaces para orientar el protocolo y ceremonial en el sector turístico.
- f) Se ha identificado la necesidad del protocolo en la función comercial de la empresa turística.
- g) Se han analizado las tendencias del protocolo en Turismo.

2. Aplica el protocolo institucional analizando los diferentes sistemas de organización y utilizando la normativa de protocolo y precedencias oficiales.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional.
- b) Se han determinado los criterios para establecer la presidencia en los actos oficiales.
- c) Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los invitados y las invitadas en función del tipo de acto a organizar.
- d) Se ha reconocido la normativa de protocolo y precedencias oficiales del Estado y otras instituciones.
- e) Se han realizado los programas protocolarios en función del evento a desarrollar.
- f) Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.
- g) Se han diseñado diferentes tipos de invitaciones en relación con diferentes tipos de acto.
- h) Se ha determinado la ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.

3. Aplica el protocolo empresarial describiendo los diferentes elementos de diseño y organización según la naturaleza, el tipo de acto, así como al público al que va dirigido.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado la naturaleza y el tipo de actos a organizar.
- b) Se ha diseñado un manual protocolario y de comunicación.
- c) Se ha identificado el público al que va dirigido.
- d) Se han identificado los elementos de organización y diseño de actos protocolarios empresariales (presidencia, invitados e invitadas, día, hora, lugar, etc).
- e) Se ha verificado la correcta aplicación del protocolo durante el desarrollo del acto.
- f) Se ha enumerado la documentación necesaria según el acto para su correcto desarrollo.
- g) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto a organizar.
- h) Se ha calculado el presupuesto económico del acto a organizar.

4. Aplica los fundamentos y elementos de las relaciones públicas (RR.PP.) en el ámbito turístico seleccionando y aplicando las técnicas asociadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los fundamentos y principios de las RR.PP.
- b) Se han identificado y caracterizado los elementos de identidad corporativa en empresas e instituciones turísticas.
- c) Se han identificado las principales marcas de entidades públicas y privadas del sector turístico.
- d) Se ha identificado y clasificado el concepto de imagen corporativa y sus componentes.
- e) Se han reconocido distintos tipos de imagen proyectadas por empresas e instituciones turísticas.
- f) Se han identificado los procesos y los canales de comunicación.
- g) Se han aplicado diversas técnicas de expresión verbal y no verbal.
- h) Se han reconocido y valorado los diferentes recursos de las relaciones públicas.
- i) Se han seleccionado diferentes medios de comunicación dependiendo del producto a comunicar.
- j) Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas e instituciones turísticas.

5. Establece comunicación con el cliente relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario.

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado los objetivos de una correcta atención al cliente y la clienta.
- b) Se han caracterizado las técnicas de atención al cliente y la clienta
- c) Se han diferenciado las modalidades de atención al cliente y la clienta
- d) Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo.
- e) Se han utilizado las técnicas de comunicación con el cliente y la clienta
- f) Se han caracterizado los diferentes tipos de clientela.
- g) Se han demostrado las actitudes y aptitudes en los procesos de atención a la clientela.
- h) Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal.

6. Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución asociadas a una correcta satisfacción del cliente y la clienta.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- b) Se han reconocido los principales motivos de quejas de los clientes y las clientas en las empresas de hostelería y turismo.
- c) Se han identificado los diferentes canales de comunicación de las quejas, reclamaciones o sugerencias y su jerarquización dentro de la organización.
- d) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.
- e) Se han establecido las fases a seguir en la gestión de quejas y reclamaciones para conseguir la satisfacción del cliente dentro de su ámbito de competencia.
- f) Se ha cumplido la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.
- g) Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.

7. Demuestra y mantiene actitudes de correcta atención al cliente y la clienta analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes y la clientas con relación al trato recibido.

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de clientela.
- b) Se ha conseguido una actitud de empatía.
- c) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.
- d) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia la clientela, superiores y superiores y compañeras y compañeras.
- e) Se ha conseguido alcanzar una actitud profesional.
- f) Se ha seguido una actitud de discreción.
- g) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.

Duración: 128 horas

Contenidos:

1. Introducción al protocolo:

Definición y orígenes del protocolo de personas y símbolos.
Importancia de la utilización del protocolo en turismo
Tendencias y evolución del protocolo y-p ceremonial.

2. Aplicación del protocolo institucional:

Protocolo institucional.
Sistemas de organización de invitados.
Interés por la normativa en materia de protocolo y precedencias oficiales del Estado y de las Comunidades Autónomas.
Proyección de actos protocolarios.

3. Aplicación del protocolo empresarial:

Tipos y objetivos de los actos protocolarios empresariales.
Identificación del público objetivo y adecuación del acto
Manual protocolario y de comunicación de una empresa.
Actos protocolarios empresariales.
Elaboración del programa y cronograma del acto a organizar.

4. Aplicación de los fundamentos y los elementos de las RR.PP. en el ámbito turístico:

Aplicación y valoración de las RR.PP. en el ámbito turístico empresarial e institucional.
Recursos de las relaciones públicas.
La imagen corporativa.
La expresión corporal. La imagen personal. Habilidades sociales.
Tipos de imagen.
La imagen del turismo español.

5. Comunicación con los clientes:

Proceso de la comunicación.
Comunicación no verbal.
Comunicación verbal.
Variables de la atención al cliente.
Modalidades de atención al cliente.
Puntos clave de una buena atención al cliente según la fase de contacto de este con la empresa.

6. Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias:

Quejas, reclamaciones y sugerencias.
Principales motivos de quejas del cliente y de la clienta de las empresas de hostelería y turismo.
Elementos de recogida de quejas, reclamaciones o sugerencias.
Fases de la gestión de quejas y reclamaciones.
Normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.

7. Actitudes de atención al cliente y la clienta:

Actitud de servicio al cliente.
Actitud de respeto hacia clientes/as, superiores/as, personal dependiente y compañeros/as.
Actitud profesional.
El valor de la discreción dentro del ámbito laboral.
El valor de la imagen corporativa.

Módulo Profesional: Marketing turístico.
Código: 0173

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Caracteriza el marketing turístico reconociendo los elementos básicos que lo componen.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha justificado la importancia del marketing en el sector turístico.
- b) Se han diferenciado las peculiaridades del marketing de servicios en general y las propias del marketing turístico.
- c) Se han descrito los conceptos, definiciones e instrumentos básicos del marketing turístico.
- d) Se han diferenciado las etapas y la evolución del marketing.
- e) Se ha valorado la importancia de los distintos instrumentos del marketing.
- f) Se han definido los factores y criterios eficaces para orientar al marketing hacia el consumidor y la consumidora.
- g) Se han comparado las diferentes estructuras y enfoques de dirección de marketing.
- h) Se ha identificado la necesidad del marketing en la función comercial de la empresa turística.
- i) Se han analizado las tendencias del marketing en turismo.

2. Interpreta la segmentación del mercado y el posicionamiento del producto-servicio reconociendo datos cuantitativos y cualitativos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha conceptualizado y clasificado la segmentación de mercado.
- b) Se han analizado las variables de segmentación más utilizadas en turismo.
- c) Se han definido los requisitos para que la segmentación sea efectiva.
- d) Se ha reconocido la importancia de la segmentación para el diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.
- e) Se han identificado y valorado los diferentes segmentos de mercado y su atractivo en función del producto-servicio.
- f) Se han definido las estrategias de cobertura de segmentos de mercado.
- g) Se ha identificado el posicionamiento del producto en el mercado.
- h) Se han valorado los instrumentos comerciales y su compatibilidad con los diferentes segmentos de mercado.

3. Identifica los elementos del marketing-mix reconociendo su aplicación en el sector turístico.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los elementos del marketing-mix.
- b) Se han identificado las etapas del ciclo de vida de un producto y su relación con la toma de decisiones estratégicas.
- c) Se ha analizado los elementos y niveles del producto, así como la aplicación de un sistema de «servucción».
- d) Se han caracterizado las distintas políticas de marcas en el sector turístico y se ha valorado la importancia de diferenciar el producto.
- e) Se ha valorado la importancia del precio y sus condicionantes como instrumento comercial en las empresas turísticas.
- f) Se han calculado los precios mediante la fijación de métodos de precios idóneos para el sector turístico.
- g) Se ha reconocido la importancia de la publicidad, las RR.PP., promoción de ventas y merchandising en el sector turístico.
- h) Se ha valorado la función de las ferias turísticas y otros encuentros profesionales como instrumentos de marketing estableciendo la diferencia con otras estrategias promocionales.
- i) Se han identificado los canales de distribución/comercialización directa e indirecta en el sector turístico.
- j) Se ha reconocido la importancia de los sistemas de distribución global y su impacto en la industria turística.

4. Aplica las nuevas tecnologías en el marketing turístico analizando sus aplicaciones y oportunidades en el desarrollo de políticas de dicho marketing.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado las nuevas tecnologías y su utilización.
- b) Se han identificado las aplicaciones de las nuevas tecnologías en marketing.
- c) Se ha valorado la utilización de la Red para comercializar productos-servicios turísticos.
- d) Se han utilizado las aplicaciones ofimáticas de base de datos.
- e) Se han reconocido la aplicación de una base de datos para la investigación comercial y para crear una ventaja competitiva.
- f) Se han determinado los factores que influyen en el marketing directo.
- g) Se ha establecido las pautas para el desarrollo de una estrategia de marketing directo combinado.

5. Caracteriza el plan de marketing relacionándolo con los diversos tipos de empresa y productos-servicios.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito los elementos básicos que conforman el plan de marketing.
- b) Se ha valorado la importancia de un plan de marketing en una empresa turística.
- c) Se ha realizado el análisis de otros planes empresariales e institucionales relacionados con el plan de marketing.
- d) Se han identificado los principales factores del entorno con incidencia en el plan de marketing.
- e) Se ha analizado la competencia y el potencial de mercado.
- f) Se ha realizado el plan de acción, con sus estrategias y tácticas.
- g) Se han definido los recursos necesarios para establecer las estrategias propuestas y para la consecución de los objetivos del plan de marketing.
- h) Se ha realizado el control de cumplimiento y calidad del plan de marketing con las técnicas adquiridas.
- i) Se ha realizado la presentación del plan de marketing con las pautas establecidas y ante los responsables implicados.
- j) Se han valorado las implicaciones ambientales de la implementación de un plan de marketing propuesto.

6. Reconoce el proceso de decisión de compra de los consumidores y las consumidoras analizando sus motivaciones y necesidades.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las necesidades y motivaciones de los consumidores y las consumidoras de productos-servicios turísticos.
- b) Se han identificado las fases del proceso de decisión de compra en la persona consumidora.
- c) Se han caracterizado los agentes implicados en el proceso de decisión de compra.
- d) Se ha analizado el impacto psicosocial del marketing, la publicidad y las relaciones públicas y su incidencia en el proceso de compra.
- e) Se han caracterizado los puntos clave en el proceso de postcompra y oportunidades de fidelización.
- f) Se han descrito y valorado la percepción y satisfacción de los consumidores y las consumidoras mediante los procesos de control de calidad.

7. Caracteriza los criterios del «consumerismo» relacionándolos con sociedad, marketing y ética.

Criterios de evaluación:

- a) Se han caracterizado las peculiaridades de las economías de mercado y sus críticas.
- b) Se han identificado el origen del consumerismo, así como su evolución en España.
- c) Se han realizado estudios para analizar la reacción de las empresas ante esta situación.
- d) Se ha determinado la respuesta de las empresas y de la sociedad y se establecen unos principios éticos.
- e) Se ha identificado la normativa que protege al consumidor en la U.E. y en España.
- f) Se han analizado los derechos y deberes de los consumidores.

Duración: 156 horas

Contenidos:

1. Caracterización del Marketing turístico:

Marketing turístico.

Relación con el sector de la hostelería y el turismo

Etapas del marketing turístico.

Evolución de la función del marketing: Orientación hacia el consumidor y la consumidora

El futuro del marketing

2. Interpretación de la segmentación de mercados turísticos:

Investigación de mercados.

Variables de segmentación más utilizadas en turismo.

Aplicación de la segmentación al diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.

Instrumentos comerciales y compatibilidad de los segmentos.

Tipos de estrategias de cobertura del mercado.

Posicionamiento en el mercado: Conceptos. Estrategias. Métodos.

3. Identificación del marketing-mix y sus elementos:

El marketing-mix. Aplicación y estrategias

El producto-servicio. Niveles y elementos.

La "servucción".

El ciclo de vida del producto y de los destinos turísticos.

Desarrollo y lanzamiento de los nuevos productos turísticos.

Métodos y políticas para la fijación de precios en el sector turístico.

La promoción turística en el mix promocional: la publicidad, las RR.PP., las promociones de ventas/merchandising, las ferias turísticas, Works shops, Fam-trips y otros.

4. Análisis de las nuevas tecnologías aplicadas al marketing turístico:

Marketing directo en turismo y nuevas tecnologías.

Marketing en internet.

Bases de datos.

Objetivos generales del desarrollo de una base de datos de marketing.

Marketing directo.

Materiales de soporte y de desarrollo de políticas de marketing directo.

El marketing directo y su desarrollo.

5. Caracterización y elaboración del Plan Marketing:

Plan de marketing. Elementos y Finalidad.

Segmentación y público objetivo.

Planes de acción: estrategias y tácticas.

Objetivos y cuotas de ventas.

Recursos necesarios para respaldar las estrategias y alcanzar los objetivos.

Seguimiento y control del marketing.

Presentación y promoción del plan.

Auditoría ambiental del plan.

6. Interpretación del proceso de decisión en el consumidor y la consumidora:

Fases del proceso de decisión.

Postcompra y fidelización.

Los nuevos consumidores en el sector turístico.

Herramientas de control de la calidad y la satisfacción del cliente. Implementación en empresas del sector turístico.

7. Caracterización de los criterios de consumerismo:

El consumerismo.

La reacción de la empresa y su respuesta.

Normativa que regula al consumidor y la consumidora y sus derechos en la U.E y en España: legislación genérica y específica.

Derechos y deberes de las personas consumidoras

Módulo Profesional: Destinos turísticos.

Código: 0383

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Identifica la geografía turística general de España y específica de Castilla la Mancha, distinguiendo su división administrativa y los aspectos más relevantes de su relieve, hidrografía y clima.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado el concepto de geografía turística y su importancia para el conocimiento integral de los destinos.
- b) Se ha identificado la organización territorial y administrativa de España, distinguiendo las Comunidades Autónomas, provincias y comarcas más representativas y los municipios turísticos más relevantes, ubicándolos en el espacio geográfico.
- c) Se ha identificado la organización territorial de Castilla la Mancha, distinguiendo las provincias y comarcas más representativas así como los municipios turísticos más relevantes, ubicándolos en el espacio geográfico.
- d) Se han identificado las diferentes políticas turísticas llevadas a cabo por las distintas Comunidades Autónomas.
- e) Se han identificado y descrito las principales características, unidades físicas y accidentes geográficos del relieve de España y de Castilla la Mancha.
- f) Se han identificado los principales elementos característicos de la hidrografía y el litoral
- g) Se han identificado y descrito las principales características del territorio, los accidentes geográficos del relieve de Castilla la Mancha y los principales elementos característicos de la hidrografía.
- h) Se han identificado y descrito los paisajes característicos y la vegetación autóctona, así como los principales espacios naturales protegidos de España y específico de Castilla la Mancha.
- i) Se han identificado y descrito las características generales del clima de España y específico de Castilla la Mancha.
- j) Se ha analizado la distribución de la población en el conjunto del Estado español.
- k) Se han identificado los principales elementos característicos de las diferentes culturas y pueblos de España.
- l) Se ha valorado la pluralidad de lenguas, culturas, costumbres, ritos y creencias de las Comunidades Autónomas españolas.
- m) Se han identificado los materiales y fuentes para el estudio de los destinos turísticos.

2. Identifica los principales elementos de la geografía turística de Europa y del resto del mundo reconociendo la división política de los continentes y sus Estados, el relieve, la hidrografía y el clima.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las funciones de la Organización Mundial del Turismo, (OMT), en el contexto de la división territorial de los países en regiones y subregiones.
- b) Se han identificado las regiones y subregiones turísticas de la OMT, ubicándolas en el espacio geográfico.
- c) Se ha analizado la organización política y territorial de Europa.
- d) Se han identificado las principales unidades físicas de Europa.
- e) Se han distinguido los países comunitarios y los no comunitarios, así como los territorios dependientes de dentro y fuera de Europa, ubicándoles en el espacio geográfico.
- f) Se han descrito los elementos y características más relevantes y representativos del relieve, la hidrografía y el litoral europeos.
- g) Se han descrito las unidades físicas, paisajes y vegetación más relevantes; así como los principales espacios naturales protegidos y las características generales del clima europeo.
- h) Se han analizado las características más sobresalientes de las diferentes culturas y pueblos de Europa.
- i) Se ha valorado la pluralidad de lenguas, culturas, costumbres, ritos y creencias de los diferentes Estados de Europa.
- j) Se han descrito las características más relevantes de relieve, hidrografía, vegetación, clima y diversidad cultural del resto de regiones y subregiones del mundo.

3. Identifica los principales destinos turísticos de España y específicamente los de Castilla-La Mancha describiendo y valorando sus recursos y oferta turística.

Criterios de evaluación:

- a) Se han ubicado destinos turísticos en su espacio geográfico.
- b) Se han caracterizado los diferentes destinos turísticos españoles atendiendo a su especialización turística.
- c) Se han caracterizado los diferentes destinos turísticos castellano manchegos atendiendo a su especialización turística
- d) Se ha reconocido la oferta turística más relevante en cada tipología de destinos.
- e) Se han identificado los recursos culturales, naturales y de otro tipo en los diferentes destinos.
- f) Se han seleccionado los destinos más relevantes atendiendo a diversos factores: comercial, tendencia o promocional.
- g) Se ha identificado la coincidencia de tipologías turísticas en un mismo destino.
- h) Se han identificado las potencialidades turísticas de las diferentes regiones.
- i) Se han utilizado diversas fuentes de información.

4. Identifica los principales destinos turísticos de Europa y del resto del mundo describiendo y valorando sus recursos y oferta turística.

Criterios de evaluación:

- a) Se han ubicado los principales destinos turísticos internacionales en su espacio geográfico.
- b) Se han caracterizado los diferentes destinos turísticos internacionales atendiendo a su especialización turística.
- c) Se ha reconocido la oferta turística más relevante en cada tipología de destinos internacionales.
- d) Se han identificado los recursos culturales, naturales y de otro tipo en los diferentes destinos internacionales.
- e) Se han seleccionado los destinos más relevantes atendiendo a diversos factores: comercial, tendencia o promocional.
- f) Se ha identificado la coincidencia de tipologías turísticas en un mismo destino.
- g) Se han utilizado diversas fuentes de información.

Duración: 175 horas

Contenidos:

1. Identificación de la geografía turística de España:

Organización territorial y administrativa. Concepto de Autonomía, región, provincia, comarca y municipio. Identificación.

Aproximación al espacio turístico español. Políticas turísticas.

Relieve. Características. Unidades físicas. Uso turístico.

La red hidrográfica. Ríos, lagos, campos de nieve, manantiales y aguas termales.

El clima, paisajes vegetales, la fauna y los espacios protegidos.

Demografía: distribución de la población.

Factores culturales. Espacios monumentales, museísticos, gastronomía, arquitectura popular, artesanía, fiestas y folclore.

Respeto por las diferentes creencias, lenguas y elementos diferenciales de las distintas Comunidades Autónomas.

Aplicaciones informáticas y otras fuentes para el estudio de la geografía turística.

Las Comunidades Autónomas y el turismo.

Aproximación a la realidad del turismo en la Comunidad Autónoma de Castilla la Mancha.

2. Identificación de la geografía turística de Europa y del resto del mundo.

La organización internacional del turismo. La OMT. Concepto y funciones. Regiones y subregiones.

Organización política y territorial de Europa. Países comunitarios y no comunitarios. Territorios dependientes de dentro y fuera de Europa

Unidades físicas europeas.

Diversidad cultural europea: culturas, pueblos, lenguas.

Geografía turística de Europa. Recursos turísticos.

Geografía turística del resto del mundo: rasgos distintivos del relieve, hidrografía, vegetación, clima y diversidad cultural de las regiones y subregiones OMT, excepto Europa.

Actitud de respeto por las diferentes razas, creencias y elementos diferenciadores de estos países.

3. Identificación de los principales destinos turísticos de España y específico de Castilla la Mancha:

Destinos españoles de sol y playa. Centros turísticos litorales peninsulares e islas.

Destinos culturales españoles. Rutas culturales.

Destinos urbanos españoles.

Destinos rurales y de naturaleza españoles.

Destinos españoles de espacios lúdicos y de ocio.

Destinos deportivos (golf, esquí, náutico, ecuestre, aventura y nieve) y de salud y belleza.

Grandes eventos en los destinos.

Turismo ferroviario: principales trenes turísticos nacionales.

4. Identificación de los principales destinos turísticos de Europa y del resto del mundo:

Destinos de sol y playa. Centros turísticos litorales, islas y archipiélagos.

Destinos culturales Rutas culturales.

Destinos urbanos. La oferta turística en las ciudades.

Destinos rurales y de naturaleza.

Destinos de espacios lúdicos y de ocio.

Destinos deportivos (golf, esquí, náutico, ecuestre, aventura y nieve) y de salud y belleza.

Grandes eventos en los destinos.

Turismo de cruceros: marítimo, lacustre y fluvial.

Turismo ferroviario: principales trenes turísticos internacionales.

Módulo Profesional: Recursos turísticos.

Código: 0384

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Identifica los recursos turísticos del territorio analizando su tipología, características y normativa de protección.

Criterios de evaluación:

a) Se han detectado los recursos turísticos más destacados de cada CC.AA y estructura del Planeamiento Turístico en Castilla la Mancha.

b) Se han clasificado atendiendo a las tipologías y empleando la legislación vigente en cada caso.

c) Se ha determinado el tipo de recurso del que se trata y explicado atendiendo a sus peculiaridades y a la singularidad.

d) Se han diseñado bases de datos de recursos turísticos por áreas o zonas, diferenciando así la tipología de espacios turísticos en relación con los recursos que existen en la zona.

e) Se ha definido cual es la protección legal e institucional existente para los diferentes recursos.

f) Se han reconocido los organismos e instituciones para la tutela de los recursos.

g) Se ha definido el proceso de petición para solicitar la declaración de un recurso en relación a su tipología y características.

h) Se han recabado los documentos necesarios para solicitar la catalogación de un bien o recursos de la forma más adecuada.

2. Interpreta los conceptos básicos del arte caracterizando el patrimonio artístico de España.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los aspectos básicos del arte universal.

b) Se han detectado las principales manifestaciones artísticas del país.

c) Se han reconocido prototipos artísticos que constituyen los modelos universales y nacionales.

d) Se han discriminado las características técnicas y culturales de cada estilo.

- e) Se han identificado las principales líneas conceptuales que fundamentan una cultura donde se insertan las manifestaciones artísticas tanto de pintura como escultura y arquitectura.
- f) Se han reconocido los centros culturales de interés con actividad turística.
- g) Se han identificado las rutas e itinerarios relacionados con las principales manifestaciones artísticas del país.

3. Identifica el patrimonio sociocultural de España y específico de Castilla La Mancha, analizando su diversidad.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los objetivos y los elementos clave para clasificar los distintos tipos de patrimonio histórico y cultural.
- b) Se han elaborado fichas que identifiquen los recursos y sus descripciones más adecuadas para clasificar la tipología del recurso y la importancia del mismo.
- c) Se han identificado las ciudades Patrimonio de la Humanidad de nuestro país, así como otros bienes inscritos en la Lista de Patrimonio Mundial, como «BIC» y otro tipo de bienes clasificados.
- d) Se han diseñado fórmulas para clasificar e interpretar otro tipo de recursos como gastronomía, museos, etnografía, etnología, tradiciones de las localidades, teatro, literatura, leyendas y mitos populares.
- e) Se han clasificado las fiestas tradicionales de las distintas Comunidades y se han diferenciado las de interés turístico Internacional, nacional y las que se celebran en CC.AA.
- f) Se han identificado los principales museos y centros culturales del territorio nacional así como los contenidos genéricos de los mismos.
- g) Se han identificado las rutas e itinerarios relacionados con el patrimonio socio-cultural e histórico-artístico.

4. Analiza el patrimonio natural-paisajístico de España caracterizándolo e interpretándolo como recurso turístico y concretamente en Castilla la Mancha.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los objetivos y los elementos clave para clasificar los distintos tipos de recursos naturales y paisajísticos.
- b) Se han clasificado los distintos tipos de espacios naturales protegidos y no protegidos (litoral, montaña, espacios húmedos y otros).
- c) Se han definido las características de las diferentes clasificaciones legales existentes.
- d) Se han propuesto métodos para sensibilizar al visitante y prevenir conflictos en la relación turismo-naturaleza.
- e) Se han utilizado los sistemas de información geográfica como herramienta de planificación y uso de los recursos naturales para uso turístico.
- f) Se ha definido cual es la protección legal e institucional del patrimonio natural: organismos e instituciones en la tutela del patrimonio, acuerdos y convenios internacionales, normativa de la Unión Europea.
- g) Se han identificado las figuras de protección de espacios naturales nacionales y supranacionales.

5. Interpreta globalmente el patrimonio artístico, sociocultural e histórico, analizando las estrategias necesarias para su aplicación como recurso turístico.

Criterios de evaluación:

- a) Se han establecido los métodos más adecuados para llevar a cabo la interpretación.
- b) Se han caracterizado los diferentes sistemas de interpretación en función del tipo de recurso que se explique o sobre el que se intervenga.
- c) Se ha realizado la planificación interpretativa, según el nivel de actuación y en función a las diferentes fases.
- d) Se han identificado de forma correcta las fases de una planificación interpretativa.
- e) Se han descrito diferentes formas de llevar a cabo una interpretación de recursos, tales como rutas, publicaciones interpretativas, señales y carteles, exhibiciones, medios audiovisuales y centros de visitantes.
- f) Se han definido los métodos de evaluación y control en la interpretación.
- g) Se han diseñado los correspondientes cuestionarios de satisfacción.

Duración: 131 horas

Contenidos:

1. Identificación de los recursos turísticos del territorio:

Recursos turísticos. Clasificación y tipología.

Características de los recursos en función de su tipología.

Análisis de los recursos. Valor del recurso y su relación como parte integrante de la oferta turística de una zona.

La legislación que afecta a los recursos turísticos y su aplicación a los mismos.

Normativa de protección existente en Europa y en España referente a los recursos turísticos, a su protección, mantenimiento y reconocimiento.

2. Interpretación de los conceptos básicos del arte:

Pintura

Escultura

Arquitectura

Patrimonio cultural: fuente turística

Turismo: reactivación del patrimonio cultural

Diferentes movimientos y estilos artísticos en pintura, escultura, arquitectura y otras manifestaciones artísticas de España:

El arte prehistórico. Definición y cronología.

Grecia. Definición y cronología. Manifestaciones artísticas. Rutas e itinerarios.

Roma. Definición y cronología. Manifestaciones artísticas. Rutas e itinerarios.

Arte prerrománico español: Arte visigodo, arte de la monarquía asturiana, arte del reino asturleonés, arte catalán carolingio. Definición y cronología.

Arte Islámico, Mudéjar y Mozárabe. Definición y cronología. Manifestaciones artísticas. Rutas e itinerarios.

Arte Románico. Definición y cronología. Manifestaciones artísticas. Rutas e itinerarios.

Arte Gótico. Definición y cronología. Manifestaciones artísticas. Rutas e itinerarios.

El Renacimiento. Definición y cronología. Manifestaciones artísticas. Rutas e itinerarios.

Arte Barroco. Definición y cronología. Manifestaciones artísticas. Rutas e itinerarios.

El Neoclasicismo. Definición y cronología. Manifestaciones artísticas. Rutas e itinerarios.

El Modernismo. Definición y cronología. Manifestaciones artísticas. Rutas e itinerarios.

Nuevas tendencias y estilos.

Especial referencia al entorno local y regional.

Otras manifestaciones artísticas.

3. Identificación y análisis del Patrimonio histórico-artístico y sociocultural de España:

Patrimonio y Bienes patrimoniales en España. Concepto. Turismo cultural.

Museos y otros centros culturales

Fiestas y declaraciones de interés turístico regional, nacional e internacional. Normativa.

Gastronomía de España. Elaboraciones y productos tradicionales. Rutas e itinerarios.

Enología de España. Zonas vinícolas y denominaciones de origen y otras clasificaciones. Clasificación. Rutas e itinerarios.

Etnografía y artesanía. Productos propios de cada zona. Tipos. Rutas e itinerarios.

Patrimonio Inmaterial. Música, danzas, tradiciones y otras expresiones populares. Descripción y contenido. Música popular. Danza. Tradiciones. Otras expresiones culturales. Teatro, literatura, leyendas y mitos populares.

Patrimonio Inmaterial. Descripción y contenido. Música popular. Danza. Tradiciones. Otras expresiones culturales.

Tipología de la arquitectura popular en las CCAA. Rutas e itinerarios.

Análisis del Patrimonio natural y paisajístico de España.

4. Patrimonio natural y paisajístico:

Concepto de recursos naturales y paisajísticos.

Figuras de protección de espacios naturales nacionales y supranacionales.

Normativa.

Espacios naturales protegidos españoles. Normativa .

Parques nacionales, parques naturales y otros.

Flora y fauna más destacada.

Programas europeos de ayuda al patrimonio natural y paisajístico

Programas europeos, nacionales y otras ayudas destinadas al aprovechamiento turístico de estos bienes.

Nuevas tecnologías para detectar y localizar los espacios, programas de cartografía y otros. Utilización. Medidas para mantener el medio ambiente. Turismo y sostenibilidad.

5. Interpretación global del patrimonio histórico, artístico y sociocultural:

Métodos para acercar el legado natural y cultural al público visitante.

Significado de la interpretación de patrimonio.

La interpretación del patrimonio como sistema de gestión.

Medios y planificación interpretativa más empleada.

Sugerencias para la interpretación. Casos prácticos.

Diseño de los métodos de evaluación y control de los sistemas de interpretación.

Módulo Profesional: Servicios de información turística.

Código: 0385

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Describe los sistemas de información turística discriminando las características específicas de éstos según actividades turísticas y territorios.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la evolución de las oficinas de información dentro de la historia del turismo y su tendencia actual así como su aportación al sector turístico.
- b) Se ha realizado un estudio comparativo de las legislaciones turísticas y del papel y funciones de las oficinas en las normas comunitarias, estatales, autonómicas, provinciales y locales.
- c) Se ha analizado la situación actual de las oficinas en España y en cada CCAA y se han comparado con el desarrollo experimentado en Europa.
- d) Se han empleado las aplicaciones informáticas para el diseño creativo y la presentación de información de las oficinas en la CCAA a partir de datos reales.
- e) Se han identificado otros organismos oficiales que desarrollan tareas de información y promoción turística.

2. Define los diferentes tipos de oficinas de información turística reconociendo sus fines específicos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las oficinas en origen y en destino, así como otros organismos de información y promoción.
- b) Se han interpretado las diferentes funciones y actividades de los distintos tipos de oficinas.
- c) Se han reconocido los diferentes profesionales de la información turística y sus puestos de trabajo.
- d) Se ha elaborado un esquema de la estructura organizativa de los servicios de información turística.
- e) Se ha descrito la relación con otros agentes turísticos del destino y el modo de colaboración entre ellos.

3. Estructura cada sistema de información turística organizando los recursos necesarios.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito los distintos espacios de una oficina de información turística en relación a sus funciones.
- b) Se han identificado las fuentes de información necesarias para elaborar un fondo de documentación turística que responda a las necesidades planteadas.
- c) Se han señalado los servicios de información turística, puntos de información y resto de sistemas según la normativa vigente.
- d) Se han utilizado los soportes técnicos e informáticos más adecuados para la gestión y tratamiento de la información.
- e) Se han empleado los medios de elaboración y soportes de difusión de la información turística más apropiados y actuales.
- f) Se han planificado los recursos humanos necesarios para atender la organización diseñada.
- g) Se ha aplicado el plan de calidad turística vigente en España y en la Comunidad Autónoma (CA) a la hora de organizar los sistemas de información turística.

h) Se ha controlado y evaluado el plan de calidad interno asegurando su correcta ejecución y la calidad del servicio prestado.

4. Diseña el plan de atención al público de un sistema de información turística adecuando el organigrama y resto de recursos.

Criterios de evaluación:

a) Se ha analizado la demanda real y potencial para plantear el diseño de oferta de productos y servicios de información que cumplan los estándares de calidad.

b) Se han descrito las características del plan de atención al público, estableciendo unas pautas básicas de atención diferenciada para cada caso (presencial, por teléfono, e-mail u otras vías).

c) Se han utilizado eficazmente las diferentes técnicas de comunicación para emitir instrucciones, informaciones, intercambiar ideas u opiniones y asignar tareas, adaptando los mensajes a los receptores de los mismos.

d) Se han identificado los horarios más adecuados para atender el servicio de información y para planificar los recursos humanos.

e) Se han ejecutado las técnicas necesarias para poder solucionar posibles quejas o reclamaciones que se produzcan en los sistemas de información turística.

f) Se han elaborado documentos, soportes informáticos e informes sobre el seguimiento, control y evaluación de las actividades desarrolladas.

g) Se han obtenido las estadísticas e informes necesarios para analizar el funcionamiento de los sistemas de información turística

5. Comunica los productos y servicios de los sistemas de información difundiendo las tareas realizados por éstos.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los instrumentos de comunicación más adecuados para difundir los productos y servicios de los sistemas de información turística.

b) Se han ejecutado las políticas y programas de identidad corporativa.

c) Se ha evaluado la posibilidad de venta de servicios opcionales o complementarios en los casos que la legislación lo permita.

d) Se han desarrollado los instrumentos administrativos para la gestión de datos sobre flujos turísticos que afectan al sistema de información

e) Se han determinado posibles vías de colaboración con otras empresas que tienen una relación directa o indirecta con el turismo de la zona.

Duración: 78 horas

Contenidos:

1. Descripción de los sistemas de información turística.

Historia, evolución y aportación de la información turística al sector turístico.

Estructura de la política sobre información turística.

Europa.

España.

CCAA.

Provincia.

Localidad.

2. Definición de los tipos de oficinas de información turística y sus fines:

Las oficinas de turismo: concepto y funciones, clasificación y actividades.

Normativa sobre las oficinas de turismo.

Organismos oficiales.

Funciones básicas que se desarrollan en una oficina.

Diseño, organización y desarrollo de actividades que tengan relación con la información turística en oficinas de turismo y que velen por los objetivos generales de la entidad atendiendo a las características y necesidades de la demanda.

Otras funciones de las oficinas de turismo: fomento del turismo y colaboración en la elaboración y gestión de los planes turísticos.

Diferentes tipos de profesionales de la información turística. Deontología profesional.

3. Estructuración de los servicios de información turística:

Distribución de los espacios y áreas en los sistemas de información turística.

Redes de centros y servicios de información turística.

Páginas web afines a esta temática.

Software adecuado para el tratamiento de la información turística.

Plan de calidad turística de España.

Calidad e innovación en las oficinas de información turística.

Plan de acción en oficinas de turismo.

4. Diseño del plan de atención al público en oficinas de información:

Planificación de los RRHH, recursos materiales y económicos en una oficina de información optimizando la asignación de los mismos de acuerdo con los objetivos establecidos.

Usuarios de la oficina de turismo.

Atención al público en los servicios de información turística: aplicación de las habilidades sociales, del protocolo y de los buenos modales.

Tratamiento de solicitudes y peticiones vía mail o por correo.

Quejas y reclamaciones.

Gestión y tratamiento de la documentación.

Documentación interna y externa.

Estadísticas e informes.

Ofimática y nuevas tecnologías de la información aplicada a las oficinas de turismo.

5. Comunicación y difusión de los servicios y productos de los sistemas de información turística:

Creación de soportes de difusión de la información turística que se adapten a los objetivos, características, intereses y/o necesidades de la entidad.

Los instrumentos de comunicación.

Relación con los medios de comunicación.

La identidad corporativa.

Instrumentos de gestión para los flujos turísticos.

Relaciones con otros agentes turísticos.

Módulo profesional: Procesos de guía y asistencia turística.

Código: 386

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1.- Caracteriza los servicios de asistencia y guía analizando los procesos derivados de estas actividades.

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito los principios éticos y deontológicos de la profesión.

b) Se han descrito las distintas modalidades y perfiles profesionales de la actividad de asistencia y guía de grupos turísticos.

c) Se han reconocido los distintos tipos de servicios y caracterizado las funciones a desarrollar en cada una de ellos.

d) Se ha caracterizado y relacionado los aspectos de calidad y atención al cliente en los servicios de asistencia y guía.

e) Se han interpretado las disposiciones legales vigentes que afectan a la actividad de asistencia y guía a nivel nacional y en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

- f) Se han identificado las principales asociaciones y colegios profesionales y sus funciones.
- g) Se ha analizado la repercusión que tiene el intrusismo en la profesión de guía turístico.
- h) Se ha asumido e interpretado la identidad profesional basándose en el conjunto de normas, valores y modos derivados de la profesión.
- i) Se han identificado las distintas empresas y profesionales con los que se relaciona directa e indirectamente en el ejercicio de la profesión y que pueden contratar sus servicios.
- j) Se han definido y analizado los elementos de la servucción en la actividad profesional.

2. Diseña itinerarios, visitas y otros servicios analizando la información y aplicando la metodología de cada proceso.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los componentes de la oferta turística de un ámbito territorial y temporal determinado.
- b) Se han diseñado itinerarios, rutas, y visitas a recursos turísticos, caracterizando los diversos métodos y fases.
- c) Se ha justificado la viabilidad comercial, técnica y, en su caso, ambiental del itinerario, ruta o visita diseñada.
- d) Se han identificado las posibles dificultades para personas con discapacidad o necesidades específicas.
- e) Se han caracterizado y seleccionado las estrategias adecuadas para adaptar la información al perfil del usuario.
- f) Se ha caracterizado la intermediación habitual del guía con prestatarios de los recursos y servicios turísticos y otros guías.
- g) Se han seguido los protocolos establecidos para la gestión de la documentación elaborada por la agencia de viajes o entidad contratante y el guía para el desarrollo de su actividad relativos al registro, emisión y archivo, utilizando medios informáticos.
- h) Se han aplicado los parámetros de calidad establecidos por la entidad organizadora del viaje, o por la gestora del espacio natural, que se asumen como mínimos en el diseño de nuevos itinerarios, rutas, visitas o productos turísticos.

3. Describe los requisitos inherentes a los desplazamientos de viajeros analizando la normativa aplicable.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado e interpretado la normativa sobre movimiento de viajeros en fronteras y aduanas.
- b) Se han identificado las principales divisas, caracterizado la operativa del cambio y el movimiento de divisas.
- c) Se han descrito las funciones y servicios que prestan los Consulados y Embajadas.
- d) Se han identificado y descrito los posibles riesgos para la seguridad y la salud de los viajeros en determinados destinos y los trámites sanitarios exigidos en cada caso.
- e) Se ha explicado cómo actuar ante diferentes situaciones que requieran la prestación de primeros auxilios.
- f) Se ha analizado el protocolo a seguir en situaciones de emergencia para crear un entorno seguro para el accidentado y acompañantes con el objetivo de prevenir riesgos mayores.
- g) Se han identificado y descrito las prestaciones de los seguros de viajes, las cláusulas de las pólizas y las exclusiones, así como el procedimiento a seguir en caso de contingencias.
- h) Se han reconocido las diferencias religiosas, culturales y otras consideraciones a tener en cuenta en determinados destinos.
- i) Se han utilizado diversas fuentes para la obtención de información de utilidad al viajero.

4. Aplica las técnicas de comunicación y de dinamización analizándolas y relacionándolas con las diferentes tipologías de grupos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha analizado las fases en el proceso de comunicación del guía con grupos de visitantes y se han previsto las dificultades propias en dicho proceso.
- b) Se han descrito y aplicado diferentes técnicas de habilidades sociales y de comunicación no verbal propias de la actividad de asistencia y guía de grupos.
- c) Se ha expresado oralmente, de forma directa o con otros medios de amplificación, con tono, ritmo, volumen de voz y expresión gestual adecuada a la situación.
- d) Se han descrito los comportamientos que se pueden encontrar en grupos de viajeros y se han identificado los problemas de relación que plantean.

- e) Se han identificado y aplicado las técnicas de dinámicas de grupo, motivación y liderazgo aplicables a la asistencia y guía de grupos turísticos en diferentes entornos de trabajo y con diferente tipología de grupos.
- f) Se han planificado diferentes programas y actividades de animación y actividades lúdico-recreativas dependiendo del servicio y de las características del grupo.
- g) Se han descrito las normas de atención al cliente y convivencia que deben tenerse en cuenta durante el desarrollo de un servicio.

5. Desarrolla las actividades de asistencia y guía identificando las fases y los procedimientos en cada caso.

Criterios de evaluación:

- a) Se han comprobado las condiciones de los recursos a utilizar (días de apertura, horarios,...), la disponibilidad del transporte y cualquier otra información relevante para el desarrollo del viaje, ruta, itinerario o visita.
- b) Se ha comprobado la documentación de viaje que aportan las agencias y mayoristas para el guía y los prestarios de los servicios.
- c) Se han anticipado posibilidades de cambios en el viaje, ruta, itinerario o visita por imprevistos.
- d) Se han desarrollado las exposiciones adaptando el mensaje en función del tipo de cliente.
- e) Se han tenido en cuenta las condiciones de accesibilidad y las barreras arquitectónicas para personas con necesidades específicas.
- f) Se ha desarrollado las relaciones interprofesionales.
- g) Se han aplicado las técnicas para la autoevaluación de la práctica profesional.
- h) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente, la seguridad y la gestión de la calidad.
- i) Se ha realizado la factura teniendo en cuenta las tarifas vigentes.
- j) Se han aplicado técnicas para la gestión de situaciones de tensión, resolución de conflictos individuales o de grupo y de imprevistos.
- k) Se ha analizado la normativa sobre Defensa de los Consumidores y Usuarios, especialmente en materia de los viajes combinados. Para atender correctamente las quejas y/o reclamaciones que pudieran plantear los clientes sobre este tema.
- l) Se ha tenido en cuenta el protocolo a seguir en supuestas situaciones de solicitudes de información o presentación de reclamaciones, adoptar una medida acorde con la situación planteada, utilizando las normas de cortesía aplicables y la forma de comunicación oportuna con fluidez.

6. Controla procedimientos de entradas y salidas de viajeros en terminales de transporte caracterizando los protocolos de actuación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito y caracterizado las tipologías de terminales de transporte de viajeros.
- b) Se han descrito las instalaciones, el personal y el funcionamiento básico de las terminales de transporte de viajeros.
- c) Se ha descrito el contenido de un plan de seguridad en terminales de transporte de viajeros.
- d) Se han enumerado y definido las operaciones y trámites que deben efectuar los viajeros en las terminales de salida y llegada, según el medio de transporte.
- e) Se han caracterizado los procedimientos de facturación, embarque y recogida de equipajes teniendo en cuenta las características específicas de las mercancías y de cada terminal.
- f) Se han comprobado los derechos y obligaciones de los viajeros por daños, pérdida o extravío de equipajes en los diferentes medios de transporte que intervienen en los viajes combinados.
- g) Se han analizado los derechos y obligaciones de los viajeros en los medios de transporte, así como los de las empresas transportistas.
- h) Se han descrito y caracterizado los procesos en los puntos de información turística y atención al cliente en las terminales de transporte de viajeros.
- i) Se han descrito y caracterizado los servicios de reserva, venta y emisión de títulos de transporte en diferentes medios usando las aplicaciones informáticas específicas.
- j) Se han identificado las actividades complementarias susceptibles de ser realizadas por el guía en el ámbito de las terminales de transporte de viajeros.
- k) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente y la gestión de la calidad.

Duración: 151 horas.

Contenidos:

1. Caracterización de los servicios de asistencia y guía:

Deontología profesional.

La calidad del servicio de asistencia y guía.

Figuras profesionales. Tipologías más frecuentes. Caracterización de cada figura.

Servicios de asistencia y guía. Funciones del guía en cada caso.

Regulación de la actividad profesional.

Normativa europea, estatal y autonómica.

Regulación del acceso a la condición de guía, dependiendo el tipo.

Asociaciones y colegios profesionales.

El intrusismo en la profesión de guía.

Entidades públicas y/o privadas que pueden contratar los servicios de los guías turísticos.

La Servucción: definición y elementos en la actividad profesional.

2. Diseño de itinerarios, visitas y otros servicios:

Tendencias en la demanda y en la oferta para la elaboración de itinerarios y servicios varios.

Diseño y programación de los diferentes tipos de servicios. Metodologías habituales. Fases. Análisis de viabilidad.

Comercialización del producto diseñado.

La accesibilidad en los recursos turísticos culturales, naturales y el medio urbano.

Información adaptada a distintos perfiles de usuarios y/o servicios.

Intermediación del guía con otras entidades y profesionales del sector.

Responsabilidades contractuales.

Documentación asociada a los servicios de asistencia y guía. Confeccionados por la agencia o entidad contratante.

Boarding list, plano de distribución de asientos, rooming list, bonos, expedientes, informes, etiquetas, folleto, hoja de liquidación del viaje, seguro, talonario de propinas, hojas de satisfacción de los clientes, etc. Confeccionados por el guía: timing, fichas de recursos, mapas, planos, teléfonos de interés, informes, etc.,.

Aplicaciones informáticas.

3. Descripción de los requisitos inherentes a los desplazamientos de viajeros:

Viajeros, viajeros en tránsito, fronteras y aduanas. Identificación y conceptos.

Aspectos legales y documentación de entrada y salida de viajeros.

Moneda y divisa. Normativa internacional y comunitaria sobre cambio y movimiento de moneda.

Compras y comisiones. Tax free shops y duty free shops.

Consulados y embajadas. Funciones y servicios.

La salud y la seguridad en los viajes.

Riesgos sanitarios y de otra índole; vacunación profiláctica y otros. Seguros de viajes.

Actitudes del viajero en determinados destinos: religión, cultura y tradiciones.

Fuentes de información de utilidad al viajero.

4. Aplicación de técnicas de comunicación y de dinamización de grupos:

La comunicación en el servicio de asistencia y guía. Fases y dificultades del proceso

La comunicación verbal y no verbal en público.

La retroalimentación o feedback.

Dificultades y barreras en la comunicación.

Consejos para hablar en público. Reglas básicas.

El uso y manejo de la voz: entonación, dicción y claridad.

La megafonía y el uso de las nuevas tecnologías en espacios abiertos y cerrados.

Habilidades sociales y técnicas de comunicación específicas para la actividad de asistencia, acompañamiento y guía de grupos turísticos.

Metodología para la interpretación de recursos culturales y naturales. Aplicaciones.

Los grupos turísticos. Caracterización. Comportamientos observables.

Adaptación del mensaje según el perfil del grupo: distintos enfoques y contenidos.

Dirección y liderazgo de grupos. Concepto, enfoques y aplicación.

Técnicas de dinamización de grupos en diferentes entornos y distintos segmentos.

Programas de animación y actividades lúdico-recreativas en ruta.

5. Desarrollo de los procesos de asistencia y guía:

Procesos de servicios de asistencia y guía en:

- Transfer.
- Visitas a recursos culturales y naturales.
- Excursiones.
- Circuitos, rutas e itinerarios.
- Visitas facultativas.
- Famtrips y Presstrips.
- Otros servicios.

Procedimientos de desarrollo del servicio: fases, técnicas; gestiones previas, presentación, desarrollo y despedida.

Encuestas y autoevaluación. Tipos y aplicaciones.

La gestión del imprevisto. Técnicas para solucionar imprevistos.

Normativa para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias – Libro IV Viajes Combinados -.

Tratamiento de quejas y reclamaciones.

6. Control de los procedimientos de entradas y salidas de viajeros en terminales de transporte:

Terminales y medios de transporte. Concepto. Características, instalaciones, organización y funcionamiento básico. Plan de seguridad.

Derechos y obligaciones de viajeros y transportistas.

Procedimiento de facturación. Normas de seguridad y documentación. Mercancías peligrosas y animales vivos.

Características según el medio de transporte.

Procedimiento de embarque. Características según el medio de transporte.

Recogida de equipajes. Características según el medio de transporte.

Protocolos de actuación en caso de incidencias.

Reserva, venta y emisión de títulos en terminales de transporte.

Otras operaciones en terminales de transporte:

- Información turística
- Información de la compañía
- Asistencia a colectivos con necesidades específicas: pasajeros con movilidad reducida, situaciones de dependencia y menores no acompañados.
- Tratamiento de incidencias: overbooking, conexiones, cancelaciones y otros.
- Atención de quejas y reclamaciones.
- Otros.

Aplicaciones informáticas

Módulo Profesional: Diseño de productos turísticos.

Código: 0387

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Analiza el potencial turístico de la zona aplicando técnicas de evaluación de recursos turísticos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los elementos que constituyen los inventarios de recursos turísticos.
- b) Se han realizado inventarios de recursos turísticos a partir del estudio de campo de otros recursos.
- c) Se han identificado los puntos clave de una ficha técnica.
- d) Se han diseñado y cumplimentado fichas técnicas del recurso territorial.
- e) Se han realizado análisis tipo "DAFO" a partir de la información obtenida en el estudio de campo.
- f) Se ha determinado la posición competitiva del territorio a partir del análisis "DAFO".
- g) Se han analizado las técnicas de evaluación de los recursos turísticos.
- h) Se han empleado las aplicaciones informáticas para un diseño creativo.
- i) Se han definido los criterios para valorar los recursos disponibles, atendiendo a su potencialidad turística.

2. Determina la oportunidad de creación, modificación o eliminación de un producto/servicio turístico, evaluando las variables que lo caracterizan.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los elementos que crean la oferta turística.
- b) Se han detectado los elementos de atracción del destino.
- c) Se han reconocido los tres niveles que forman parte del producto turístico: recursos turísticos, servicios y valor añadido.
- d) Se han elaborado mapas de posicionamiento de los productos/ destinos o servicio turístico.
- e) Se ha comprobado si existe o no una pérdida de competitividad del destino.
- f) Se ha elaborado el ciclo de vida del producto, servicio o destino y se ha establecido en qué fase se halla.
- g) Se han identificado y descrito las fuentes de información turística más relevantes.
- h) Se ha analizado los métodos de recogida de datos y técnicas de tratamiento de los mismos apropiados al mercado turístico.
- i) Se ha identificado los segmentos de mercado susceptibles de desarrollo.
- j) Se ha trabajado con el lanzamiento de nuevos productos.

3. Diseña y define productos/servicios/destinos turísticos organizando y planificando actuaciones concretas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han relacionado los recursos turísticos para establecer el tipo de producto/servicio y/o destino que se quiere diseñar.
- b) Se han identificado las características del producto/servicio o destino turísticos.
- c) Se ha conceptualizado el producto turístico teniendo en cuenta las variables del apartado a) y b).
- d) Se han identificado los componentes del producto turístico.
- e) Se han realizado las operaciones necesarias para estructurar el producto/servicio o destino turístico en función de los beneficios.
- f) Se han realizado todos los pasos necesarios para la creación de productos/servicios o destinos turísticos.
- g) Se han identificado los objetivos clave del plan de desarrollo para su aplicación en la creación de productos/servicios.
- h) Se han formulado planes de acción conforme a los objetivos identificados.
- i) Se ha estudiado el Plan de Ordenación Turístico en Castilla La Mancha.
- j) Se han descrito los distintos tipos de turismo, identificando las modalidades que se pueden desarrollar en distintos ámbitos

4. Implementa los productos/servicios y/o destinos turísticos seleccionando las variables de mayor impacto socioeconómico para el entorno.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los efectos del turismo en el área/ zona.
- b) Se han realizado todos los estudios necesarios para conocer la capacidad de carga del destino en donde se va a llevar a cabo el producto/ servicio turístico.
- c) Se han identificado y seleccionado las técnicas de marketing turístico aplicables al plan.
- d) Se han ejecutado las técnicas necesarias para el desarrollo y puesta en marcha de un nuevo producto.
- e) Se han caracterizado el producto, servicio y/o destino turístico para establecer las decisiones de marca.
- f) Se han ejecutado las técnicas necesarias para establecer los niveles de producto/ servicio turístico.
- g) Se ha aplicado la legislación vigente sobre urbanismo, turismo y medioambiente y ordenación turística

5. Dinamiza los recursos económicos territoriales, relacionando la actividad de los agentes locales con el producto/servicio turístico creado.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado las políticas, planes y programas estratégicos de desarrollo local.
- b) Se han seleccionado y utilizado las políticas, planes y programas de desarrollo turístico y local.

- c) Se han identificado y seleccionado los equipos humanos y las técnicas adecuadas para dinamizar los recursos de la zona.
- d) Se han aplicado las técnicas de dinamización seleccionadas.
- e) Se ha valorado la repercusión de la dinamización turística llevada a cabo, como oportunidad de desarrollo local, de la economía, y del bienestar social.

Duración: 145 horas

Contenidos:

1. Análisis del potencial turístico de una zona:

Recursos turísticos del territorio.
Tipos de recursos turísticos.
Confección de fichas de recursos turísticos.
Elaboración de los inventarios de recursos turísticos.
Técnicas de evaluación.
Cuestionarios de evaluación de recursos.
Elaboración de sistemas de diagnóstico DAFO.
Programas ofimáticos de gestión de datos.

2. Oportunidades de creación, modificación y eliminación de productos/ servicios o destinos turísticos:

Organización de la oferta turística.
Mapas de posicionamiento.
Ciclo de vida de los productos/servicios y destinos.
Caracterización de un territorio.
Análisis de viabilidad del producto turístico.

3. Diseño de productos/servicios y /o destinos turísticos:

Planificación del destino turístico: creación y desarrollo.
Clasificación de los destinos.
Definición del producto, servicio y o destino.
Plan de desarrollo del producto, destino y o servicio turístico.
Plan de acción.
La demanda turística de un territorio local o regional.

4. Implementación de los productos/servicios y/o destinos turísticos:

Desarrollo del producto/servicio y/ o destino turístico.
Análisis de los efectos del desarrollo turístico.
Establecimiento de la capacidad de carga.
La puesta en marcha del producto/ destino turístico.
Importancia y creación de la marca y de la imagen del destino. Funciones de la imagen de marca y tipos.
Concepto y selección del público objetivo del turismo de un territorio

5. Dinamización de los recursos territoriales.

Desarrollo local y empleos futuros.
Políticas instrumentales de desarrollo local.
Ayudas y subvenciones

Módulo Profesional: Inglés
Código: 0179

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Reconoce información profesional y cotidiana contenida en todo tipo de discursos orales emitidos por cualquier medio de comunicación en lengua estándar, interpretando con precisión el contenido del mensaje.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la idea principal del mensaje.
- b) Se ha reconocido la finalidad de mensajes radiofónicos y de otro material grabado o retransmitido pronunciado en lengua estándar identificando el estado de ánimo y el tono del hablante.
- c) Se ha extraído información de grabaciones en lengua estándar relacionadas con la vida social, profesional o académica.
- d) Se han identificado los puntos de vista y las actitudes del hablante.
- e) Se han identificado las ideas principales de declaraciones y mensajes sobre temas concretos y abstractos, en lengua estándar y con un ritmo normal.
- f) Se ha comprendido lo que se le dice en lengua estándar, incluso en un ambiente con ruido de fondo.
- g) Se han extraído las ideas principales de conferencias, charlas e informes, y otras formas de presentación académica y profesional lingüísticamente complejas
- h) Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje, sin entender todos y cada uno de los elementos del mismo.

2. Interpreta información profesional contenida en textos escritos complejos, analizando de forma comprensiva sus contenidos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha leído con un alto grado de independencia, adaptando el estilo y la velocidad de la lectura a distintos textos y finalidades y utilizando fuentes de referencia apropiadas de forma selectiva.
- b) Se ha interpretado la correspondencia relativa a su especialidad, captando fácilmente el significado esencial.
- c) Se han interpretado textos extensos y de relativa complejidad, relacionados o no con su especialidad, siempre que pueda volver a leer las secciones difíciles.
- d) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.
- e) Se ha identificado con rapidez el contenido y la importancia de noticias, artículos e informes sobre una amplia serie de temas profesionales y decide si es oportuno un análisis más profundo.
- f) Se han realizado traducciones de textos complejos utilizando material de apoyo en caso necesario.
- g) Se han interpretado mensajes técnicos recibidos a través de soportes telemáticos: e-mail, fax.
- h) Se han interpretado instrucciones extensas y complejas, que estén dentro de su especialidad.

3. Emite mensajes orales claros y bien estructurados, analizando el contenido de la situación y adaptándose al registro lingüístico del interlocutor.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los registros utilizados para la emisión del mensaje.
- b) Se ha expresado con fluidez, precisión y eficacia sobre una amplia serie de temas generales, profesionales o de ocio, marcando con claridad la relación entre las ideas.
- c) Se ha comunicado espontáneamente, adoptando un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias y utilizando para ello estrategias apropiadas al contexto de inicio y mantenimiento de conversaciones.
- d) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones formales e informales.
- e) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.
- f) Se han expresado y defendido puntos de vista con claridad, proporcionando explicaciones y argumentos adecuados.
- g) Se ha descrito y secuenciado un proceso de trabajo de su competencia.
- h) Se ha argumentado con todo detalle la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido.
- i) Se ha solicitado la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario.

4. Elabora documentos e informes propios del sector o de la vida académica y cotidiana, relacionando los recursos lingüísticos con el propósito del mismo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han redactado textos claros y detallados sobre una variedad de temas relacionados con su especialidad, sintetizando y evaluando información y argumentos procedentes de varias fuentes.
- b) Se ha organizado la información con corrección, precisión, coherencia y cohesión, solicitando y/o facilitando información de tipo general o detallada.
- c) Se han redactado informes, destacando los aspectos significativos y ofreciendo detalles relevantes que sirvan de apoyo.
- d) Se ha cumplimentado documentación específica de su campo profesional.
- e) Se han aplicado las fórmulas establecidas y el vocabulario específico en la cumplimentación de documentos.
- f) Se han resumido artículos, manuales de instrucciones y otros documentos escritos, utilizando un vocabulario amplio para evitar la repetición frecuente.
- g) Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias del documento a elaborar.

5. Reflexiona sobre las destrezas comunicativas que necesita adquirir para aplicar actitudes y comportamientos profesionales en las relaciones con las personas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos del sector profesional donde se utiliza la lengua extranjera.
- b) Se han descrito y aplicado los protocolos y normas de relación social propios del sector y de la cultura anglosajona.
- c) Se han determinado las situaciones más frecuentes en las que el idioma será necesario para su desempeño profesional y académico
- d) Se han identificado las destrezas comunicativas que se deben mejorar de cara a responder a las necesidades planteadas.

Duración: 160 horas.

Contenidos:

1. Comprensión de mensajes orales profesionales y cotidianos:

Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados.

Terminología específica del sector.

Identificación del objetivo y tema principal de las presentaciones y seguimiento del desarrollo del mismo.

La estructura habitual de los mensajes orales del sector: formulación de peticiones de clientes, llamadas para recabar información, para formular una petición....

Funciones y recursos lingüísticos para facilitar la comprensión: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia, la deducción por el contexto

Diferentes acentos de la lengua inglesa.

2. Interpretación de mensajes escritos:

Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos:

La organización de la información en los textos del sector: índices, títulos, encabezamientos, tablas, esquemas y gráficos...

Tipología y estructura de los textos del sector en soportes telemáticos: páginas web, fax, e-mail... para, solicitudes, textos de gestión y administración....

Vocabulario específico del entorno de trabajo y Estrategias de adquisición y desarrollo del vocabulario: Formación de palabras mediante el estudio de prefijos y sufijos, identificación de los tipos de palabras, nominalización, clasificaciones léxicas, "collocations", deducción del significado de palabras a través del contexto.

localización y selección de la información relevante: lectura rápida para la identificación del tema principal (skimming) y lectura orientada a encontrar una información específica (scanning).

Recursos lingüísticos y gramaticales: Tiempos verbales y su aplicación práctica (Ej: presente simple y el futuro de intención para describir y planificar actividades), preposiciones, phrasal verbs, fórmulas de cortesía en correspondencia profesional; uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales.

Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.

Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

3. Producción de mensajes orales:

Mensajes orales:

Registros y fórmulas habituales para iniciar, mantener y terminar conversaciones en diferentes entornos (llamadas telefónicas, presentaciones, reuniones, entrevistas laborales...) atendiendo a las convenciones del ámbito laboral.

Estrategias para mantener la fluidez en las presentaciones: "rellenadores" del discurso (fillers), introducción de ejemplos, formulación de preguntas para confirmar comprensión, petición de aclaración ...

Recursos comunicativos aplicados a la expresión oral: Funciones de los marcadores del discurso y de las transiciones entre temas en las presentaciones orales, tanto formales como informales.

Estrategias de "negociación del significado" en las conversaciones: fórmulas de petición de clarificación, repetición y confirmación para la comprensión.

Fonética. Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones.

Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

4. Emisión de textos escritos: expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos.

Correspondencia y documentos profesionales. Estructura y normas de cartas, emails, folletos, documentos oficiales, Currículo vitae, memorándums, respuestas comerciales y otras formas de comunicación escrita entre trabajadores del sector.

Características de la comunicación escrita profesional: factores y estrategias que contribuyen a la claridad, unidad, coherencia, cohesión y precisión de los escritos, así como atención a las fórmulas y convenciones de cada sector.

Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado... y los marcadores y nexos que las determinan.

Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Coherencia textual:

Adecuación del texto al contexto comunicativo.

Tipo y formato de texto.

Variedad de lengua. Registro.

Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.

Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión:

Ejemplificación.

Conclusión y/ o resumen del discurso.

Uso de los signos de puntuación.

5. Identificación e interpretación de los elementos culturales y socio-lingüísticos más significativos de los países de lengua inglesa:

Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.

Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

Reconocimiento de la lengua inglesa para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.

Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor y la intención de los interlocutores.

Módulo Profesional: Segunda lengua extranjera.

Código: 0180

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Reconoce información cotidiana y profesional específica contenida en discursos orales claros y sencillos emitidos en lengua estándar, identificando el contenido global del mensaje.

Criterios de evaluación:

a) Se ha situado el mensaje en su contexto profesional.

b) Se ha captado la idea principal del mensaje.

c) Se ha identificado la información específica contenida en el mismo.

d) Se ha identificado la actitud e intención del interlocutor.

e) Se han extraído las ideas principales de un mensaje emitido por un medio de comunicación.

f) Se ha identificado el hilo argumental de una situación comunicativa visionada.

g) Se han determinado los roles que aparecen en una secuencia visionada.

2. Interpreta información profesional escrita contenida en textos sencillos, analizando de forma comprensiva sus contenidos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha leído de forma comprensiva textos específicos de su ámbito profesional.
- b) Se ha identificado con precisión la terminología utilizada.
- c) Se ha extraído la información más relevante de un texto relativo a su profesión.
- d) Se han realizado traducciones directas e inversas de textos específicos sencillos, utilizando materiales de consulta y diccionarios técnicos.
- e) Se ha interpretado el mensaje recibido a través de soportes telemáticos: e-mail, fax.
- f) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.
- g) Se han leído con cierto grado de independencia distintos tipos de textos, adaptando el estilo y la velocidad de lectura aunque pueda presentar alguna dificultad con modismos poco frecuentes.

3. Emite mensajes orales sencillos, claros y bien estructurados, relacionando el propósito del mensaje con las estructuras lingüísticas adquiridas.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha comunicado utilizando fórmulas sencillas, nexos de unión y estrategias de interacción.
- b) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.
- c) Se han manifestado preferencias laborales en su sector profesional.
- d) Se ha descrito con relativa fluidez su entorno profesional más próximo.
- e) Se han secuenciado las actividades propias de un proceso productivo de su sector profesional.
- f) Se han realizado, de manera clara, presentaciones breves y preparadas sobre un tema dentro de su especialidad.
- g) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones adaptadas a su nivel.
- h) Se ha respondido a preguntas breves complementarias relativas a su profesión.
- i) Se ha intercambiado, con cierta fluidez, información específica utilizando frases de estructura sencilla.

4.- Elabora textos sencillos, relacionado reglas gramaticales con el propósito de los mismos.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha cumplimentado información básica requerida en distintos tipos de documentos.
- b) Se ha elaborado una solicitud de empleo a partir de una oferta de trabajo dada.
- c) Se ha redactado un breve currículo.
- d) Se ha cumplimentado un texto dado con apoyos visuales y claves lingüísticas aportadas.
- e) Se ha elaborado un pequeño informe con un propósito comunicativo específico.
- f) Se ha redactado una carta comercial a partir de instrucciones detalladas y modelos dados.
- g) Se han realizado resúmenes breves de textos sencillos, relacionados con su entorno profesional.

5.- Trata los diferentes tipos de quejas y reclamaciones que pueden surgir en un hotel:

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido los pasos que hay que seguir a la hora de recibir una queja.
- b) Se han utilizado los mecanismos para expresar oralmente y por escrito la solución a una queja planteada.
- c) Se han utilizado los mecanismos para expresar la disculpa ante un error cometido.

6.- Reconoce las diferentes normas y expresiones de cortesía para despedir clientes.

Criterios de evaluación:

- a) Se facilita la despedida del cliente.
- b) Se han utilizado las expresiones de cortesía y de excusa ante un servicio no prestado.

7.- Mantiene correspondencia comercial:

Criterios de evaluación:

- a) Se han elaborado cartas comerciales.
- b) Se han elaborado currículum vitae.

8.- Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación, describiendo las relaciones típicas características del país de la lengua extranjera.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- b) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.
- c) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.
- d) Se han identificado los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto.
- e) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.
- f) Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

9.- Transmite información turística:

Criterios de evaluación:

- a) Se han explicado al cliente folletos turísticos sobre la zona o sobre actividades que se realizan en la misma.

10.- Elabora información turística:

Criterios de evaluación:

- a) Se ha traducido a la lengua extranjera los folletos de información.

11.- Identifica una página web de un establecimiento hostelero:

Criterios de evaluación:

- a) Se han estudiado diferentes páginas web de hoteles y otras empresas relacionadas

12.- Participa en congresos y convenciones:

Criterios de evaluación:

- a) Se han realizado congresos simulados.
- b) Se han estudiado los diferentes servicios que puede ofrecer un hotel en dichos eventos.

Duración: 160 horas.

Contenidos:

1. Bienvenidos al hotel

Presentar.

Presentar su trabajo.

Presentar las principales características de un hotel.

Presentar las principales características de los oficios de la hostelería y de la restauración. Conocer y analizar sus necesidades y expectativas profesionales.

Recepción de mensajes orales sencillos en la segunda lengua extranjera.

2. Reservas

Reservar una habitación.

Reservar una habitación por teléfono.

Reservar una mesa en el restaurante.
Reservar por Internet.
Confirmar una reserva.
Rechazar o modificar una reserva.

3. Gestionar las entradas en un alojamiento

Acoger un cliente o una clienta
Acoger un grupo.
Instalar un cliente o una clienta en su habitación.
Informar sobre el restaurante.
Diferentes situaciones en la recepción
Informar al cliente sobre el emplazamiento y los horarios de los establecimientos más demandados en un hotel:
comercios, farmacias, boîtes de Nuit
Informar sobre el tiempo atmosférico y la temperatura.

4. Servicios

Presentar los equipamientos de un hotel.
Atender peticiones formuladas por teléfono.
Tomar nota de una comanda del desayuno por teléfono.
Formulas de cortesía.
Asegurar el servicio en la planta.
Abreviaturas más frecuentes en anuncios y folletos de propaganda turística.
Redacción de:
Publicidad del establecimiento.
Ofertas de servicio según temporada.
Relación de actividades recreativas.

5. Gestionar el uso de las reclamaciones

Comprensión de mensajes emitidos por el cliente o la clienta explicando que algo no funciona bien o que algo falta en la habitación y gestionar su reparación
Modos de argumentar, respuestas a objeciones. Críticas.
Fórmulas de información y de disculpa.
Respuestas a reclamaciones escritas (correo tradicional y correo electrónico)

6. Despedida

Preparar la marcha del cliente o de la clienta.
Evaluar las prestaciones del establecimiento
Expresiones de agradecimiento por haber escogido el establecimiento en cuestión.
Expresiones de excusa ante partidas por servicios que no se han producido.
Redacción de cartas a la atención de antiguos clientes o clientas sobre las ofertas de la nueva temporada.

7. Correspondencia comercial en hostelería

Comprensión de diferentes anuncios de oferta de empleo.
Elaboración de cartas de solicitud de empleo
Elaboración de currícula vitae
Estudio y elaboración de diversos modelos de cartas comerciales relacionadas directamente con el sector.
Estudio y elaboración de diferentes correos electrónicos profesionales
Comprensión de diferentes textos relacionados con el entorno profesional.
Elaboración de resúmenes de textos sencillos relacionados con el entorno profesional.

8. Conocimiento de las sociedades en que se usa la segunda lengua extranjera.

Comparación de los gustos y hábitos de dicha clientela con la española y con la de los clientes de habla inglesa (1ª lengua).
Explicación de las creencias religiosas mayoritarias en los países en que se hable la segunda lengua.

Identificación de los valores éticos que rigen las sociedades de la lengua extranjera.
Comparación de dichos valores con los españoles y los de los países de la 1ª lengua extranjera.
Identificación de las normas de protocolo y de relación social del país de la segunda lengua extranjera.
Simulación de situaciones profesionales en las que el alumnado ponga en práctica las normas de protocolo y relación social propios del país de la segunda lengua extranjera.
Presentación de ciertos marcadores lingüísticos regionales, circunscribiéndonos a aquéllos procedentes de las principales zonas del país o países en cuestión.
Identificación de dichos marcadores regionales en diversos tipos de documentos (entrevistas, recepción de clientes, etc.)

9. Transmisión de información turística

Atención al cliente, telefónicamente o cara a cara, ante sus demandas de información sobre actividades lúdico-deportivas que ofrece el establecimiento.
Información oral al cliente sobre posibilidades de conocimiento de la zona: desplazamientos, prácticas deportivas, espectáculos, restauración, entorno cultural y monumental, etc.
Presentación y explicación al cliente de trípticos turísticos explicativos sobre la zona o sobre actividades que se realizan en la misma.
Comprensión de correos electrónicos y cartas de petición de información, por parte de organismos, agencias, etc., sobre las posibilidades turísticas de la zona.
Redacción de un correo electrónico como respuesta a la petición de información por parte de agencias, clientes, etc, en el que se explique brevemente las posibilidades turísticas de la zona.
Redacción de una carta que explique brevemente los atractivos turísticos de la zona, como respuesta a la petición de información por parte de diferentes organismos.

10. Elaboración de información turística

Comprensión de diferentes folletos turísticos sobre la zona.
Presentación de una zona concreta del propio país con relación exhaustiva de posibilidades de visitas culturales o de realización de actividades lúdico-deportivas.
Establecer orden de prioridades para la realización de actividades según el tipo de clientela al que va dirigido.
Exposición de las diferencias de paisaje, costumbres, opciones culturales de la zona, etc. con respecto a los países de la lengua extranjera y valoración positiva de ambos tipos de características.
Traducción a la lengua extranjera de trípticos turísticos sencillos para facilitar la estancia del cliente .
Adaptación de trípticos turísticos a las características de los clientes de los países de la lengua extranjera.
Elaboración de trípticos turísticos sencillos.

11. Aprovechamiento de las nuevas tecnologías para la difusión de información sobre un hotel, una empresa de alojamientos rurales o cualquier otro establecimiento o empresa de hostelería. Las páginas web en hostelería.

Estudio de diferentes páginas web de hoteles y otras empresas turísticas en la segunda lengua extranjera.
Simulación de reservas o de petición de información on-line en páginas web de diferentes establecimientos hosteleros.
Traducción de una página web sencilla de un establecimiento o empresa hosteleros a la segunda lengua extranjera.
Simulación de elaboración de una página web sencilla de un establecimiento hostelero en la segunda lengua extranjera.

12. Atención a congresos y convenciones

Presentación de los diferentes tipos de encuentros que pueden tener lugar en un hotel (conferencias, congresos, seminarios, talleres de trabajo, etc.)
Estudio de los servicios que puede ofrecer un hotel en dichos eventos en la segunda lengua extranjera.

Módulo Profesional: Proyecto de guía, información y asistencia turísticas.

Código: 0388

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Identifica necesidades del sector productivo, relacionándolas con proyectos tipo que las puedan satisfacer.

Criterios de evaluación:

- a) Se han clasificado las empresas del sector por sus características organizativas y el tipo de producto o servicio que ofrece.
- b) Se han identificado las diferentes organizaciones y asociaciones del sector a nivel internacional, nacional y local.
- c) Se han identificado las necesidades más demandadas a las empresas.
- d) Se han valorado las oportunidades de negocio previsible en el sector.
- e) Se han caracterizado las empresas tipo en el sector indicando la estructura organizativa y las funciones de cada departamento.
- f) Se ha analizado el mercado de las actividades de guía, información y asistencia turística: informes económicos, estadísticas de ventas y otras propias del sector, información de revistas profesionales, mayoristas especializados, centrales de reservas y otros, identificando las tendencias de consumo.
- g) Se ha analizado la competitividad de las empresas del sector según el tipo de producto-servicio ofertado.
- h) Se ha analizado la complejidad tecnológica y el coste económico de la elaboración y oferta de los diferentes productos-servicios.
- i) Se ha analizado la disponibilidad de los recursos humanos y materiales necesarios.
- j) Se han identificado los canales de comercialización más habituales para cada tipo de producto-servicio.
- k) Se ha determinado la logística empleada en las empresas del sector, y entre otros, necesidades de almacenes, transporte, merchandising, etc.
- l) Se ha identificado la legislación específica relacionada con la oferta de productos-servicios de alojamiento.
- m) Se ha identificado la normativa que afecta al sector respecto a la seguridad alimentaria, seguridad laboral y seguridad medioambiental.
- n) Se han detectado las oportunidades de empleo y autoempleo en el sector.
- ñ) Se ha elegido, en función de la información obtenida, la orientación del proyecto hacia una gama/ línea de productos-servicios determinada.
- o) Se ha identificado el tipo de proyecto requerido para dar respuesta a las demandas previstas.
- p) Se han determinado las características específicas requeridas por el proyecto.
- q) Se han determinado las obligaciones fiscales, laborales y de prevención de riesgos y sus condiciones de aplicación.
- r) Se han identificado posibles ayudas o subvenciones para la incorporación de nuevas tecnologías de producción o de servicio que se proponen.
- s) Se ha elaborado el guión de trabajo que se va a seguir para la elaboración del proyecto.

2. Diseña proyectos de guía, información y asistencia turística relacionado con las competencias expresadas en el título, incluyendo y desarrollando las fases que lo componen, analizando su viabilidad económica y tecnológica.

Criterios de evaluación:

- a) Se han clasificado los proyectos vinculados con el sector en función de su tipología.
- b) Se ha recopilado información relativa a los aspectos que van a ser tratados en el proyecto.
- c) Se ha analizado la idoneidad de la zona o región para la implantación del proyecto.
- d) Se han analizado las nuevas tendencias existentes en el mercado para orientar el producto-servicio a un público objetivo determinado.
- e) Se han establecido los objetivos que se pretenden conseguir identificando el alcance del proyecto.
- f) Se ha realizado el estudio de viabilidad técnica y económica del proyecto.
- g) Se ha realizado el presupuesto económico correspondiente.
- h) Se han identificado las necesidades de financiación para la puesta en marcha del mismo.
- i) Se han identificado las fases o partes que componen el proyecto y su contenido.
- j) Se han previsto los recursos materiales y personales necesarios para realizar el proyecto.
- k) Se han detallado las fases o partes que componen el proyecto y su contenido.
- l) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para su diseño.
- m) Se ha elaborado el pliego de condiciones para la aplicación del proyecto.
- n) Se han definido los indicadores que garantizan la calidad del proyecto.
- ñ) Se han identificado los aspectos que se deben controlar para garantizar la calidad del proyecto.

3. Planifica la puesta en funcionamiento o ejecución del proyecto, determinando el plan de intervención y la documentación asociada.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado y extraído del proyecto las necesidades y operaciones a realizar.
- b) Se han secuenciado las operaciones ordenándolas en función de las necesidades de implementación.
- c) Se han determinado los recursos y la logística necesaria para cada operación.
- d) Se han identificado las necesidades de permisos y autorizaciones para llevar a cabo las actividades.
- e) Se han determinado los procedimientos de actuación o ejecución de las operaciones
- f) Se han identificado los riesgos, laborales y ambientales, inherentes a la implementación definiendo el plan de prevención de riesgos y los medios y equipos necesarios.
- g) Se ha planificado la asignación de recursos materiales y humanos y los tiempos de ejecución.
- h) Se ha hecho la valoración económica necesaria para el desarrollo del proyecto, que da respuesta a las condiciones de implementación.
- i) Se han definido los indicadores que garantizan la calidad en la ejecución del proyecto.
- j) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para la implementación o ejecución.

4. Define los procedimientos para el seguimiento y control en la ejecución del proyecto, justificando la selección de variables e instrumentos empleados.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha asignado la ejecución de las operaciones en función de la planificación establecida.
- b) Se han definido los indicadores de calidad para realizar la evaluación.
- c) Se ha definido el procedimiento de seguimiento y evaluación de las actividades, operaciones o intervenciones.
- d) Se ha definido el procedimiento para la gestión y evaluación de las incidencias que pueden presentarse durante la realización de las operaciones (análisis de la incidencia, solución y registro).
- e) Se ha definido el procedimiento para gestionar los posibles cambios en los recursos y operaciones, incluyendo el sistema de registro de los mismos.
- f) Se ha definido el procedimiento de finalización y cierre del proyecto.
- g) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para la finalización de las operaciones y del proyecto.
- h) Se ha establecido el procedimiento para la participación en la evaluación de los usuarios o clientes y se han elaborado los documentos específicos.
- i) Se ha establecido un sistema para garantizar el cumplimiento del pliego de condiciones del proyecto.

5. Diseño, elaboración y defensa del proyecto:

Criterios de evaluación:

- a) Se ha utilizado un formato adecuado para la presentación y elaboración del proyecto.
- b) Se ha estructurado la presentación para garantizar un seguimiento adecuado del proyecto.
- c) Se ha definido y elaborado la correspondiente documentación utilizada en la realización del proyecto.
- d) Se han utilizado las aplicaciones informáticas para la ejecución y presentación del proyecto.
- e) Se ha tenido en cuenta la utilización de las TIC's para la elaboración del proyecto.
- f) Se han utilizado las técnicas de comunicación adecuadas para la presentación y defensa del proyecto.
- g) Se ha conseguido la suficiente empatía en la ejecución y presentación del proyecto.
- h) Se ha mostrado asertividad en relación al desarrollo y defensa del proyecto.
- i) Se ha realizado una valoración y conclusión final de la totalidad del proyecto.

Duración: 40 horas.

Módulo Profesional: Formación y orientación laboral.

Código: 0389

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Selecciona oportunidades de empleo, identificando las diferentes posibilidades de inserción y las alternativas de aprendizaje a lo largo de la vida.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.
- b) Se han identificado los itinerarios formativos-profesionales relacionados con el perfil profesional del Técnico o Técnica Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas.
- c) Se han determinado las aptitudes y actitudes requeridas para la actividad profesional relacionada con el perfil del título.
- d) Se han identificado los principales yacimientos de empleo, autoempleo, así como de inserción laboral para el Técnico o Técnica superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas.
- e) Se han determinado las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo.
- f) Se ha valorado la importancia de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para la búsqueda activa de empleo.
- g) Se han previsto las alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.
- h) Se ha realizado la valoración de la personalidad, aspiraciones, intereses, actitudes y formación propia para la toma de decisiones, evitando, en su caso, los condicionamientos por razón de sexo o de otra índole.
- i) Se han identificado las posibilidades del Técnico o Técnica superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas en las ofertas de empleo público de las diferentes Administraciones.
- j) Se han valorado las oportunidades del Técnico o Técnica superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas en un contexto global así como las posibilidades de transferencia de las cualificaciones que lo integran, a través del principio de libertad de circulación de servicios en la Unión Europea.
- k) Se han identificado las habilitaciones especiales requeridas para el desempeño de determinadas actividades profesionales en el sector de Hostelería y turismo.

2. Aplica las estrategias del trabajo en equipo, valorando su eficacia y eficiencia para la consecución de los objetivos de la organización.

Criterios de evaluación:

- a) Se han valorado las ventajas de trabajo en equipo en situaciones de trabajo relacionadas con el perfil del Técnico o Técnica superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas, frente al trabajo individual.
- b) Se han identificado los equipos de trabajo que pueden constituirse en una situación real de trabajo.
- c) Se han identificado las fases que atraviesa el desarrollo de la actividad de un equipo de trabajo.
- d) Se han aplicado técnicas de dinamización de grupos de trabajo.
- e) Se han determinado las características del equipo de trabajo eficaz frente a los equipos ineficaces mediante la adecuada gestión del conocimiento en los mismos.
- f) Se ha valorado positivamente la necesaria existencia de diversidad de roles y opiniones asumidos por los miembros de un equipo.
- g) Se ha descrito el proceso de toma de decisiones en equipo, valorando convenientemente la participación y el consenso de sus miembros.
- h) Se ha valorado la necesidad de adaptación e integración en aras al funcionamiento eficiente de un equipo de trabajo.
- i) Se han analizado los procesos de dirección y liderazgo presentes en el funcionamiento de los equipos de trabajo
- j) Se ha reconocido la posible existencia de conflicto entre los miembros de un grupo como un aspecto característico de las organizaciones.
- k) Se han identificado los tipos de conflictos, etapas que atraviesan y sus fuentes.
- l) Se han determinado procedimientos para la resolución del conflicto.
- m) Se han analizado las distintas tácticas y técnicas de negociación tanto para la resolución de conflictos como para el progreso profesional.

3. Ejerce los derechos y cumple las obligaciones que se derivan de las relaciones laborales, reconociéndolas en los diferentes contratos de trabajo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los conceptos básicos del derecho del trabajo y sus normas fundamentales.
- b) Se han distinguido los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empresarios y trabajadores y las fuentes legales que las regulan.
- c) Se han diferenciado las relaciones laborales sometidas a la regulación del estatuto de los trabajadores de las relaciones laborales especiales y excluidas.
- d) Se han determinado los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral.

- e) Se han clasificado las principales modalidades de contratación, identificando las medidas de fomento de la contratación para determinados colectivos.
- f) Se han valorado las medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida personal, laboral y familiar.
- g) Se han identificado las causas y efectos de la modificación, suspensión y extinción de la relación laboral.
- h) Se ha analizado el recibo de salarios, identificando los principales elementos que lo integran.
- i) Se han analizado los elementos que caracterizan al tiempo de la prestación laboral.
- j) Se han determinado las distintas formas de representación de los trabajadores para la defensa de sus intereses laborales.
- k) Se han analizado las diferentes medidas de conflicto colectivo y los procedimientos de solución de conflictos
- l) Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en un convenio colectivo aplicable a un sector profesional relacionado con el título de Técnico o Técnica superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas.
- m) Se han identificado las características definitorias de los nuevos entornos de organización del trabajo.
- n) Se han identificado los principales beneficios que las nuevas organizaciones han generado a favor de los trabajadores.

4. Determina la acción protectora del sistema de la Seguridad Social ante las distintas contingencias cubiertas, identificando las distintas clases de prestaciones.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.
- b) Se han enumerado las diversas contingencias que cubre el sistema de Seguridad Social.
- c) Se han identificado los regímenes existentes en el sistema de la Seguridad Social especialmente el régimen general y en el régimen especial de trabajadores autónomos.
- d) Se han identificado las obligaciones de empresario o empresaria y trabajador o trabajadora dentro del sistema de Seguridad Social.
- e) Se han identificado en un supuesto sencillo las bases de cotización de un trabajador o trabajadora y las cuotas correspondientes a trabajador o trabajadora y empresario o empresaria.
- f) Se han clasificado las prestaciones del sistema de Seguridad Social, identificando los requisitos.
- g) Se han determinado las posibles situaciones legales de desempleo en supuestos prácticos sencillos.
- h) Se ha realizado el cálculo de la duración y cuantía de una prestación por desempleo de nivel contributivo básico.

5. Evalúa los riesgos derivados de su actividad, analizando las condiciones de trabajo y los factores de riesgo presentes en su entorno laboral.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.
- b) Se han relacionado las condiciones laborales con la salud del trabajador y de la trabajadora
- c) Se han clasificado los factores de riesgo ligados a condiciones de seguridad, ambientales, ergonómicas y psicosociales en la actividad, así como los daños derivados de los mismos.
- d) Se han identificado las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo del Técnico o Técnica superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas.
- e) Se han definido las distintas técnicas de motivación y su determinación como factor clave de satisfacción e insatisfacción laboral.
- f) Se ha determinado la evaluación de riesgos en la empresa.
- g) Se han determinado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional del Técnico o Técnica superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas.
- h) Se han clasificado y descrito los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con el perfil profesional del Técnico o Técnica superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas.

6. Participa en la elaboración de un plan de prevención de riesgos en una pequeña empresa, identificando las responsabilidades de todos los agentes implicados.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la normativa básica en materia de prevención de riesgos laborales.
- b) Se han descrito las funciones específicas de nivel básico en prevención de riesgos laborales.
- c) Se han determinado los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales, así como las responsabilidades derivadas del incumplimiento de las obligaciones preventivas.
- d) Se han clasificado las distintas formas de gestión de la prevención en la empresa, en función de los distintos criterios establecidos en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.
- e) Se han determinado las formas de representación de los trabajadores en la empresa en materia de prevención de riesgos.
- f) Se han identificado los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
- g) Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa, que incluya la secuenciación de actuaciones a realizar en caso de emergencia.
- h) Se ha definido el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el sector profesional del Técnico superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas.
- i) Se ha proyectado un plan de emergencia y evacuación en una empresa del sector.

7. Aplica las medidas de prevención y protección, analizando las situaciones de riesgo en el entorno laboral del Técnico o Técnica superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido las técnicas de prevención y de protección, individuales y colectivas, que deben aplicarse para evitar los daños en su origen y minimizar sus consecuencias en caso de que sean inevitables.
- b) Se ha analizado el significado y alcance de los distintos tipos de señalización de seguridad.
- c) Se han analizado los protocolos de actuación en caso de emergencia.
- d) Se han identificado las técnicas de clasificación y transporte de personas heridas en caso de emergencia donde existan víctimas de diversa gravedad.
- e) Se han identificado las técnicas básicas de primeros auxilios que han de ser aplicadas en el lugar del accidente ante distintos tipos de daños y la composición y uso del botiquín.
- f) Se han determinado los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud del trabajador y su importancia como medida de prevención.

Duración: 82 horas

Contenidos:

1. Búsqueda activa de empleo:

Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del Técnico o Técnica Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas.

La Formación Profesional para el empleo.

Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.

Identificación de itinerarios formativos relacionados con el Técnico o Técnica Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas.

Definición y análisis del sector profesional del título de Técnico o Técnica Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas.

Análisis de las competencias profesionales del título de Técnico o Técnica Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas.

Habilitaciones especiales y posible regulación de las profesiones en el sector.

Planificación de la propia carrera profesional. Polivalencia y especialización profesional.

Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector. Principales yacimientos de empleo y de autoempleo en el sector.

Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa.

Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.

Las ofertas de empleo público relacionadas con el sector.

El proceso de toma de decisiones.

2. Gestión del conflicto y equipos de trabajo:

Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización, frente al trabajo individual.

Equipos en el sector de guía, información y asistencia turísticas según las funciones que desempeñan.

La participación en el equipo de trabajo. Análisis de los posibles roles de sus integrantes. Dirección y liderazgo.

Conflicto: características, fuentes y etapas.

Tipos de conflicto en la empresa.

Métodos para la resolución o supresión del conflicto: mediación, conciliación y arbitraje.

La negociación en la empresa.

3. Contrato de trabajo:

El derecho del trabajo. Conceptos generales y normas fundamentales.

Intervención de los poderes públicos en las relaciones laborales. La protección del trabajador.

Análisis de la relación laboral individual.

Determinación de las relaciones laborales excluidas y relaciones laborales especiales.

Modalidades de contrato de trabajo y medidas de fomento de la contratación.

Derechos y deberes derivados de la relación laboral.

Condiciones de trabajo. Salario y tiempo de trabajo. Conciliación de la vida laboral y familiar.

Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.

Representación de los trabajadores y de las trabajadoras.

Negociación colectiva como medio para la conciliación de los intereses de trabajadores y trabajadoras y empresarios y empresarias.

Análisis de un convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del Técnico o Técnica Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas.

Conflictos colectivos de trabajo: identificación y mecanismos para evitarlos.

Nuevas formas de organización del trabajo: subcontratación, teletrabajo.

Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad, beneficios sociales, etc.

4. Seguridad Social, Empleo y Desempleo:

El Sistema de la Seguridad Social como principio básico de solidaridad social. Estructura del Sistema de la Seguridad Social.

Determinación de las principales obligaciones de empresarios y trabajadores en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.

La acción protectora de la Seguridad Social. Clases, requisitos y cuantía de las prestaciones.

Concepto y situaciones protegibles en la protección por desempleo.

5. Evaluación de riesgos profesionales:

Importancia de la cultura preventiva en todas las fases de la actividad laboral.

Valoración de la relación entre trabajo y salud.

Análisis y determinación de las condiciones de trabajo.

El concepto de riesgo profesional. Análisis de factores de riesgo.

La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.

Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.

Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.

Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psico-sociales. La motivación como factor determinante de satisfacción e insatisfacción laboral.

Riesgos específicos en el sector de guía, información y asistencia turísticas.

Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador o de la trabajadora que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas. Estudio específico del accidente de trabajo y de la enfermedad profesional.

6. Planificación de la prevención de riesgos en la empresa:

Normativa básica en materia de prevención de riesgos laborales.

Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales. Protección de colectivos específicos.

Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales.

Gestión de la prevención en la empresa.

Funciones específica de nivel básico en prevención de riesgos laborales.

Representación de los trabajadores y de las trabajadoras en materia preventiva.
Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
Planificación de la prevención en la empresa.
Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.
Elaboración de un plan de emergencia en una empresa del sector.

7. Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa:

Determinación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva.
Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.
Primeros auxilios.
Formación a los trabajadores y a las trabajadoras en materia de planes de emergencia y aplicación de técnicas de primeros auxilios.
Vigilancia de la salud de los trabajadores y de las trabajadoras.

Módulo Profesional: Empresa e iniciativa emprendedora.
Código: 0390

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Reconoce las capacidades asociadas a la iniciativa emprendedora, analizando los requerimientos derivados de los puestos de trabajo y de las actividades empresariales.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado el concepto de innovación y su relación con el progreso de la sociedad y el aumento en el bienestar de los individuos y la competitividad empresarial, en el ámbito del sector de guía, información y asistencia turística
- b) Se ha analizado el concepto de cultura emprendedora y su importancia como fuente de creación de empleo y bienestar social, así como las buenas prácticas que han de inspirar su implementación.
- c) Se ha valorado la importancia de la iniciativa individual, la creatividad, la formación y la colaboración como requisitos indispensables para tener éxito en la actividad emprendedora.
- d) Se ha analizado la capacidad de iniciativa en el trabajo de una persona empleada en una pequeña y mediana empresa relacionada con la actividad de guía, información y asistencia turística.
- e) Se ha analizado el desarrollo de la actividad emprendedora de un empresario o empresaria que se inicie en el sector de guía, información y asistencia turística y los factores más influyentes en la consolidación de la empresa creada.
- f) Se ha analizado el concepto de riesgo como elemento inevitable de toda actividad emprendedora.
- g) Se ha analizado el concepto de empresario o empresaria y los requisitos y actitudes necesarios para desarrollar la actividad empresarial.
- h) Se ha valorado la importancia de la cualificación profesional en el proceso de creación de una empresa.
- i) Se ha descrito la estrategia empresarial relacionándola con los objetivos de la empresa.
- j) Se ha definido una determinada idea de negocio del ámbito de las actividades de guía, información y asistencia turísticas, así como su viabilidad, que servirá de punto de partida para la elaboración de un plan de empresa.
- k) Se han identificado los factores diferenciadores del negocio del ámbito de las actividades de guía, información y asistencia turísticas que pretende constituirse, respecto de otros sectores.

2. Define la oportunidad de creación de una pequeña empresa, valorando el impacto sobre el entorno de actuación e incorporando valores éticos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las funciones básicas que se realizan en una empresa y se ha analizado el concepto de sistema aplicado a la empresa.
- b) Se han identificado los principales componentes del entorno general que rodea a la empresa; en especial el entorno económico, social, demográfico y cultural, analizando el impacto de la empresa sobre el mismo, así como su incidencia en los nuevos yacimientos de empleo.

- c) Se ha analizado la influencia en la actividad empresarial de las relaciones con los clientes, con los proveedores y con la competencia como principales integrantes del entorno específico.
- d) Se han identificado los elementos del entorno de una pequeña y mediana empresa de actividades de guía, información y asistencia turísticas.
- e) Se han analizado los conceptos de cultura empresarial e imagen corporativa, y su relación con los objetivos empresariales.
- f) Se ha analizado el fenómeno de la responsabilidad social y ética de las empresas y su importancia como un elemento de la estrategia empresarial.
- g) Se ha elaborado el balance social de una empresa relacionada con las actividades de guía, información y asistencia turísticas, y se han descrito los principales costes sociales en que incurren estas empresas, así como los beneficios sociales que producen.
- h) Se han identificado, en empresas relacionada con las actividades de guía, información y asistencia turísticas, prácticas que incorporan valores éticos y sociales.
- i) Se ha llevado a cabo un estudio de viabilidad económica y financiera de una pequeña y mediana empresa relacionada con las actividades de guía, información y asistencia turísticas.
- j) Se han definido los aspectos más relevantes a incorporar en el plan de empresa referente al marketing mix.
- k) Se han identificado los programas y planes específicos de fomento del autoempleo en Castilla La Mancha así como el resto de las políticas activas de fomento del autoempleo.
- l) Se han identificado las diferentes organizaciones empresariales del entorno socioeconómico y las ventajas del asociacionismo empresarial.

3. Realiza las actividades para la constitución y puesta en marcha de una empresa, seleccionando la forma jurídica e identificando las obligaciones legales asociadas

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado las diferentes formas jurídicas de la empresa.
- b) Se ha especificado el grado de responsabilidad legal de los propietarios o propietarias de la empresa en función de la forma jurídica elegida.
- c) Se ha diferenciado el tratamiento fiscal establecido para las diferentes formas jurídicas de la empresa.
- d) Se han analizado los trámites exigidos por la legislación vigente para la constitución y puesta en marcha de una pequeña y mediana empresa.
- e) Se ha realizado una búsqueda exhaustiva de las diferentes ayudas, subvenciones e incentivos fiscales para la creación de empresas de guía, información y asistencia turísticas de hostelería y turismo en la localidad de referencia.
- f) Se ha incluido en el plan de empresa todo lo relativo a la elección de la forma jurídica, estudio de viabilidad económico-financiera, trámites administrativos, ayudas y subvenciones.
- g) Se han identificado las vías de asesoramiento y gestión administrativa externos existentes a la hora de poner en marcha una pequeña y mediana empresa.
- h) Se han analizado las fuentes de financiación y las inversiones necesarias en una pequeña y mediana empresa de guía, información y asistencia turísticas
- i) Se ha incluido en plan de empresa todo lo relativo a la selección, formación y desarrollo de la carrera profesional de sus recursos humanos, haciendo especial hincapié en la utilización de la entrevista como instrumento para el conocimiento de los futuros trabajadores de la empresa.

4. Realiza actividades de gestión administrativa y financiera básica de una pequeña y mediana empresa, identificando las principales obligaciones contables y fiscales y cumplimentando la documentación.

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado los conceptos básicos de contabilidad, así como las técnicas de registro de la información contable.
- b) Se han descrito las técnicas básicas de análisis de la información contable, en especial en lo referente a la solvencia, liquidez y rentabilidad de la empresa.
- c) Se han definido las obligaciones fiscales de una empresa de actividades de guía, información y asistencia turísticas.
- d) Se han diferenciado los tipos de impuestos, así como el plazo de presentación de documentos oficiales teniendo en cuenta el calendario fiscal vigente.

- e) Se ha cumplimentado la documentación básica de carácter comercial y contable (facturas, albaranes, notas de pedido, letras de cambio, cheques y otros) para una pequeña y mediana empresa de actividades de guía, información y asistencia turísticas, y se han descrito los circuitos que dicha documentación recorre en la empresa.
- f) Se han identificado los principales instrumentos de financiación bancaria.
- g) Se han incluido los planes específicos requeridos por la normativa aplicable referentes a prevención de riesgos, igualdad de oportunidades y protección del medio ambiente.
- h) Se ha incluido la anterior documentación en el plan de empresa.

5. Define su inserción en el mercado laboral como trabajadora o trabajador autónomo, analizando el régimen jurídico de su actividad, así como la realidad de las trabajadoras y los trabajadores autónomos económicamente dependientes.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha analizado el régimen profesional y los derechos colectivos de la trabajadora y del trabajador autónomo, conforme a la legislación vigente.
- b) Se han descrito los trámites requeridos para el establecimiento de la trabajadora y del trabajador autónomo, así como las subvenciones y ayudas con las que cuenta para el desarrollo de su actividad.
- c) Se han analizado las obligaciones fiscales de la trabajadora y del trabajador autónomo.
- d) Se han identificado los aspectos esenciales de la acción protectora del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos.
- e) Se han analizado los principales aspectos del régimen profesional de las trabajadoras y los trabajadores autónomos económicamente dependientes.

Duración: 66 horas

Contenidos:

1. Iniciativa emprendedora:

Innovación y desarrollo económico. Principales características de la innovación en la actividad de guía, información y asistencia turísticas (materiales, tecnología, organización etc).

La cultura emprendedora como necesidad social. Buenas prácticas de cultura emprendedora en la actividad de guía, información y asistencia turísticas y en el ámbito local.

El carácter emprendedor: iniciativa, creatividad y formación. El riesgo en la actividad emprendedora.

La actuación de las personas emprendedoras como empleadas de una PYME de actividades de guía, información y asistencia turísticas.

La actuación de las personas emprendedoras como empresarias en el sector de guía, información y asistencia turística.

El empresario o empresaria. Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial.

Plan de empresa: la idea de negocio en el ámbito de las actividades de guía, información y asistencia turísticas. Sus factores diferenciadores respecto a otros sectores.

2. La empresa y su entorno:

Concepto y Funciones básicas de la empresa.

La empresa como sistema. Estructura organizativa de la empresa.

Análisis del entorno general de una pequeña y mediana empresa de actividades de guía, información y asistencia turísticas.

El entorno específico de la empresa.

Análisis del entorno específico de una pequeña y mediana empresa de actividades de guía, información y asistencia turísticas.

Relaciones de una pequeña y mediana empresa de actividades de guía, información y asistencia turísticas con su entorno.

Relaciones de una pequeña y mediana empresa de actividades de guía, información y asistencia turísticas con el conjunto de la sociedad.

La cultura de la empresa y su imagen corporativa.

Las políticas activas favorecedoras del emprendimiento. Programas y planes específicos para la creación de empresas en Castilla la Mancha.

La responsabilidad social corporativa. Responsabilidad social y ética de las empresas del sector de guía, información y asistencia turística.

El balance social de la empresa.

El marketing mix y su aplicación práctica en el propio plan de empresa.

Las organizaciones empresariales. Ventajas del asociacionismo empresarial.

3. Creación y puesta en marcha de una empresa:

Tipos de empresa.

La fiscalidad en las empresas.

Elección de la forma jurídica. Dimensión, número de socios y responsabilidad de los propietarios de la empresa.

Trámites administrativos para la constitución y puesta en marcha de una empresa.

Viabilidad económica y viabilidad financiera de una pequeña y mediana empresa de actividades de guía, información y asistencia turísticas.

Análisis de las fuentes de financiación y de inversiones de una pequeña y mediana empresa de actividades de guía, información y asistencia turísticas.

Plan de empresa: elección de la forma jurídica, estudio de viabilidad económica y financiera, trámites administrativos y gestión de ayudas y subvenciones. Otros planes específicos.

Recursos humanos en la empresa: selección, formación y desarrollo de carrera profesional.

4. Función administrativa:

Concepto de contabilidad y nociones básicas.

Registro y análisis de la información contable.

Obligaciones fiscales de las empresas.

Requisitos y plazos para la presentación de documentos oficiales. El calendario fiscal de la empresa.

Gestión administrativa de una empresa de actividades de guía, información y asistencia turísticas.

5. La trabajadora y el trabajador autónomo:

El estatuto de la trabajadora y del trabajador autónomo

Trámites, ayudas y subvenciones específicas para el establecimiento como trabajadora o trabajador autónomo

Régimen fiscal de la trabajadora y del trabajador autónomo.

Protección social de la trabajadora y del trabajador autónomo.

Las trabajadoras y los trabajadores autónomos económicamente dependientes.

Módulo Profesional: Formación en centros de trabajo.

Código: 0391

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Identifica la estructura y organización de la empresa relacionándolas con el tipo de servicio que presta, teniendo en cuenta la normativa vigente y el contexto de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma.

b) Se ha comparado la estructura de la empresa con las organizaciones empresariales tipo existentes en el sector.

c) Se han relacionado las características del servicio y el tipo de clientes con el desarrollo de la actividad empresarial.

d) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la prestación de servicio.

e) Se han valorado las competencias necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad.

f) Se ha valorado la idoneidad de los canales de difusión más frecuentes en esta actividad.

2. Aplica hábitos éticos y laborales en el desarrollo de su actividad profesional de acuerdo con las características del puesto de trabajo y con los procedimientos establecidos en la empresa.

Criterios de evaluación:

a) Se han reconocido y justificado:

- La disponibilidad personal y temporal necesarias en el puesto de trabajo.
- Las actitudes personales (puntualidad, empatía, entre otras) y profesionales (orden, limpieza, responsabilidad, entre otras) necesarias para el puesto de trabajo.
- Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional.
- Los requerimientos actitudinales referidos a la calidad en la actividad profesional.
- Las actitudes relacionales con el propio equipo de trabajo y con las jerarquías establecidas en la empresa, manteniendo relaciones técnico-profesionales fluidas y correctas, y demostrando un buen hacer profesional al cumplir los objetivos y tareas.
- Las actitudes relacionadas con la documentación de las actividades realizadas en el ámbito laboral, y si procede, con el relevo y traspaso de información.
- Las necesidades formativas para la inserción y reinserción laboral en el ámbito científico y técnico del buen hacer del profesional.

b) Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de aplicación en la actividad profesional.

c) Se han aplicado los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa.

d) Se ha mantenido una actitud de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas.

e) Se ha mantenido organizado, limpio y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.

f) Se ha responsabilizado del trabajo asignado interpretando y cumpliendo las instrucciones recibidas.

g) Se ha establecido una comunicación eficaz con la persona responsable en cada situación y con los miembros del equipo.

h) Se ha coordinado con el resto del equipo comunicando las incidencias relevantes que se presenten.

i) Se ha valorado la importancia de su actividad y la necesidad de adaptación a los cambios de tareas.

j) Se ha responsabilizado de la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de su trabajo.

3. Ejecuta y coordina las diferentes actividades de guía local y guía acompañante para los que está capacitado, identificando y utilizando medios, equipos e instrumentos adecuados y aplicando técnicas y procedimientos, de acuerdo a instrucciones y/o normas establecidas, así como en relación al puesto a desempeñar en los diferentes tipos de empresas en los que va a realizar los cometidos asignados, siguiendo la normativa vigente y, en especial, la de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

Criterios de evaluación:

a) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada proceso en función de si se trata de tarea de guía local, guía acompañante o en alguno de los distintos medios de transporte.

b) Se han identificado y ubicado los elementos materiales, documentación necesaria, útiles y demás herramientas necesarias para la prestación de los servicios en cada una de las situaciones.

c) Se han utilizado y revisado correctamente los equipos, materiales y bienes necesarios para desempeñar de forma correcta las actividades que se deben realizar.

d) Se han operado las aplicaciones informáticas más adecuadas para el desarrollo de la tarea que debe ser desempeñada.

e) Se han aplicado los criterios y normas establecidas a la hora de realizar las operaciones de asistencia, guía e información a clientes/visitantes.

f) Se han realizado informes y se han prestado los servicios solicitados atendiendo a las normas previstas o protocolos establecidos.

g) Se ha participado activamente en la organización de la ruta y programación y en la ejecución de tareas asignadas en función de la empresa en la que se presta el servicio, planificando itinerarios turísticos según características personales, motivaciones y especificaciones técnicas recibidas.

h) Se ha previsto, ejecutado y supervisado los procesos relacionados con la ejecución de las distintas acciones relacionadas con las tareas asignadas.

i) Se ha participado en actividades de comunicación y dinamización propias de la tarea de guía local y guía acompañante.

j) Se han seguido las instrucciones y normas de protección del medio ambiente, así como la política de protección del patrimonio propias de cada entorno visitado.

k) Se ha elaborado el presupuesto global, su desglose y la factura del servicio contratado teniendo en cuenta las tarifas vigentes, y en concreto, en Castilla-La Mancha.

4. Ejecuta y coordina las diferentes actividades de informador y agente de desarrollo turístico utilizando los medios, equipos e instrumentos adecuados y aplicando técnicas y procedimientos de acuerdo a instrucciones y/o normas establecidas y atendiendo a la demanda de los clientes, según los recursos turísticos existentes en la zona de trabajo, incluso en una lengua extranjera.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado los recursos turísticos de la zona, realizando un inventario de recursos turísticos y analizando la oferta y la demanda turísticas de dicha zona, para realizar un estudio del mercado turístico y las tareas de diseño y/o desarrollo de productos turísticos.
- b) Se han reconocido las ayudas existentes en los distintos organismos para llevar a cabo un plan de desarrollo turístico, principalmente en lo referido a Castilla-La Mancha.
- c) Se han operado las aplicaciones informáticas más adecuadas para el desarrollo de la tarea a desempeñar.
- d) Se han seguido los diferentes procedimientos de gestión y de tramitación de documentación necesaria para llevar o establecer los distintos procesos de planificación y de desarrollo turístico de la zona.
- e) Se han identificado las diferentes ofertas o productos turísticos más adecuados a implantar o a consolidar en el área de trabajo, y se han clasificado correctamente los documentos, folletos y materiales gráficos e informativos.
- f) Se han reconocido las operaciones previas y las simultáneas necesarias en la ejecución de planes de desarrollo local y regional.
- g) Se ha informado de forma correcta a los viajeros, turistas entes implicados en el proceso así como a todos aquellos agentes colaboradores, y se han registrado las consultas y/o reclamaciones presentadas.
- h) Se han descrito los objetivos, las fases y los tiempos para el desarrollo del plan establecido.
- i) Se han propuesto medidas y actuaciones de comercialización del destino y/o producto o zona turística.

5. Ejecuta las diferentes actividades de asistencia turística en terminales de transporte y eventos, utilizando medios, equipos e instrumentos de control y aplicando técnicas y procedimientos de acuerdo a instrucciones y/o normas establecidas, utilizando en caso necesario, una lengua extranjera.

Criterios de evaluación:

- a) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada proceso en función de si se trata de tareas de asistencia en eventos, en terminales o en alguno de los distintos medios de transporte.
- b) Se han identificado y ubicado los elementos materiales, documentación necesaria, útiles y demás herramientas necesarias para la prestación de los servicios en cada una de las situaciones.
- c) Se han utilizado y revisado correctamente los equipos, materiales y bienes necesarios para desempeñar de forma correcta las actividades que se deben realizar.
- d) Se han operado las aplicaciones informáticas más adecuadas para el desarrollo de la tarea que debe ser desempeñada.
- e) Se han aplicado los criterios y normas establecidas a la hora de realizar las operaciones de asistencia a clientes/visitantes/viajeros en terminales, medios de transporte o eventos.
- f) Se han realizado informes y se han prestado los servicios solicitados atendiendo a las normas previstas o protocolos establecidos.
- g) Se ha previsto, ejecutado y supervisado los procesos relacionados con la ejecución de las distintas acciones relacionadas con las tareas asignadas, analizando, si fuera necesario, las causas de conflicto y/o situaciones imprevistas que pudieran surgir en el diseño y confección de viajes guiados y transfers.
- h) Se ha participado en actividades de comunicación e información propias de la tarea de asistencia en eventos, terminales o medios de transporte.
- i) Se han seguido las instrucciones y normas de protección del medio ambiente, así como las medidas de seguridad propias de cada localización de eventos, terminales y medios de transporte.

Duración: 400 horas.

Este módulo profesional contribuye a completar las competencias de este título y los objetivos generales del ciclo, tanto aquellos que se han alcanzado en el centro educativo, como los que son difíciles de conseguir en el mismo.

Anexo III

Espacios y equipamientos mínimos

Espacios:

Espacio formativo	Superficie m ² 30 alumnos o alumnas	Superficie m ² 20 alumnos o alumnas
Aula polivalente	60	40
Aula de guía, información y asistencia turística	90	60

Equipamientos:

Espacio formativo	Equipamiento
Aula polivalente	Ordenadores instalados en red, impresora de alta velocidad, escáner y fax. Cañón de proyección. Pantalla desplegable. Conexión a Internet. Software de ofimática (procesador de textos, base de datos, presentaciones, hoja de cálculo, etc.) Pizarra. Medios audiovisuales para lenguas extranjeras. Medios audiovisuales de geografía, recursos turísticos, y otros (vídeos, DVD). Reproductor de TV/vídeo y DVD. Altavoces y micrófonos. Cámara de vídeo y fotos, trípode. Mesas y sillas.

Espacio formativo	Equipamiento
Aula de Guías, Información y Asistencia turística.	Pizarra. Ordenadores instalados en red, impresora de alta velocidad, escáner y fax. Cañón de proyección. Pantalla desplegable. Conexión a Internet. Software de ofimática (procesador de textos, hoja de cálculo, presentaciones, base de datos, etc.). Software informático de empresas de intermediación turística y de cálculo de distancia entre distintos puntos geográficos. Sistemas de información geográfica. Modelos informáticos de gestión de destinos turísticos. Mapas digitales para la promoción del destino. Aplicaciones informáticas para fotografías panorámicas. Licencia de GDS, LDS y de proveedores de servicios turísticos. Archivadores, estanterías, material diverso de oficina. Material impreso: Mapas turísticos, folletos de diferentes zonas turísticas y otros. Reproductor de TV/Vídeo y DVD. Guías de viajes de España, Europa y resto del mundo. Folletos de información turística de distintas CCAA y resto de países. Revistas del sector turísticos relacionadas con la especialidad. Mapas geográficos.