

I. DISPOSICIÓN XERAIS

CONSELLERÍA DE EDUCACIÓN E ORDENACIÓN UNIVERSITARIA

Decreto 167/2010, do 23 de setembro, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en guía, información e asistencia turística.

O Estatuto de autonomía de Galicia, no seu artigo 31, determina que é competencia plena da Comunidade Autónoma de Galicia a regulación e a administración do ensino en toda a súa extensión, nos seus niveis e graos, nas súas modalidades e especialidades, sen prexuízo do disposto no artigo 27 da Constitución e nas leis orgánicas que, conforme o punto primeiro do seu artigo 81, a desenvolvan.

A Lei orgánica 5/2002, do 19 de xuño, das cualificacións e da formación profesional, ten por obxecto a ordenación dun sistema integral de formación profesional, cualificacións e acreditación que responda con eficacia e transparencia ás demandas sociais e económicas a través das modalidades formativas.

A devandita lei establece que a Administración xeral do Estado, de conformidade co que se dispón no artigo 149.1º, 30ª e 7ª da Constitución española, e logo da consulta ao Consello Xeral de Formación Profesional, determinará os títulos de formación profesional e os certificados de profesionalidade que constituirán as ofertas de formación profesional referidas ao Catálogo nacional de cualificacións profesionais, creado polo Real decreto 1128/2003, do 5 de setembro, e modificado polo Real decreto 1416/2005, do 25 de novembro, cuxos contidos poderán ampliar as administracións educativas no ámbito das súas competencias.

Establece, así mesmo, que os títulos de formación profesional e os certificados de profesionalidade terán carácter oficial e validez en todo o territorio do Estado e serán expedidos polas administracións competentes, a educativa e a laboral respectivamente.

A Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, establece no seu capítulo III que se entende por currículo o conxunto de obxectivos, competencias básicas, contidos, métodos pedagóxicos e criterios de avaliación de cada unha das ensinanzas reguladas pola citada lei.

No seu capítulo V establece as directrices xerais da formación profesional inicial e dispón que o Goberno, logo da consulta ás comunidades autónomas, establecerá as titulacións correspondentes aos estudos de formación profesional, así como os aspectos básicos do currículo de cada unha delas.

O Real decreto 1538/2006, do 15 de decembro, polo que se establece a ordenación xeral da formación profesional do sistema educativo, estableceu no

seu capítulo II a estrutura dos títulos de formación profesional, tomando como base o Catálogo nacional de cualificacións profesionais, as directrices fixadas pola Unión Europea e outros aspectos de interese social.

No seu capítulo IV, dedicado á definición do currículo polas administracións educativas en desenvolvemento do artigo 6.3º da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, establece que as administracións educativas, no ámbito das súas competencias, establecerán os currículos correspondentes ampliando e contextualizando os contidos dos títulos á realidade socioeconómica do territorio da súa competencia, e respectando o seu perfil profesional.

O Decreto 114/2010, do 1 de xullo, polo que se establece a ordenación xeral da formación profesional do sistema educativo de Galicia, determina nos seus capítulos III e IV, dedicados ao currículo e á organización das ensinanzas, a estrutura que deben seguir os currículos e os módulos profesionais dos ciclos formativos na Comunidade Autónoma de Galicia.

Publicado o Real decreto 1255/2009, do 24 de xullo, polo que se establece o título de técnico superior en guía, información e asistencia turística e as súas correspondentes ensinanzas mínimas, e de acordo co seu artigo 10.2º, correspóndelle á Consellería de Educación e Ordenación Universitaria establecer o currículo correspondente no ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia.

Consonte o anterior, este decreto desenvolve o currículo do ciclo formativo de formación profesional de técnico superior en guía, información e asistencia turística. Este currículo adapta a nova titulación ao campo profesional e de traballo da realidade socioeconómica galega e ás necesidades de cualificación do sector produtivo canto a especialización e polivalencia, e posibilita unha inserción laboral inmediata e unha proxección profesional futura.

Para estes efectos, e de acordo co establecido no citado Decreto 114/2010, do 1 de xullo, determínase a identificación do título, o seu perfil profesional, o contorno profesional, a perspectiva do título no sector ou nos sectores, as ensinanzas do ciclo formativo, a correspondencia dos módulos profesionais coas unidades de competencia para a súa acreditación, validación ou exención, así como os parámetros do contexto formativo para cada módulo profesional no que se refire a espazos, equipamentos, titulacións e especialidades do profesorado, e as súas equivalencias para efectos de docencia.

Así mesmo, determínanse os accesos a outros estudos, as modalidades e as materias de bacharelato que facilitan a conexión co ciclo formativo, as validacións, exencións e equivalencias, e a información sobre os requisitos necesarios segundo a lexislación vixente para o exercicio profesional, cando proceda.

O currículo que se establece neste decreto desenvólvese tendo en conta o perfil profesional do título a través dos obxectivos xerais que o alumnado debe alcanzar ao finalizar o ciclo formativo e os obxectivos propios de cada módulo profesional, expresados a través dunha serie de resultados de aprendizaxe, entendidos como as competencias que deben adquirir os alumnos e as alumnas nun contexto de aprendizaxe, que lles han permitir conseguir os logros profesionais necesarios para desenvolver as súas funcións con éxito no mundo laboral.

Asociado a cada resultado de aprendizaxe establécense unha serie de contidos de tipo conceptual, procedemental e actitudinal redactados de xeito integrado, que han proporcionar o soporte de información e destreza precisos para lograr as competencias profesionais, persoais e sociais propias do perfil do título.

Neste sentido, a inclusión do módulo de formación en centros de traballo posibilita que o alumnado complete a formación adquirida no centro educativo mediante a realización dun conxunto de actividades de produción e/ou de servizos en situacións reais de traballo no contorno produtivo do centro, de acordo coas esixencias derivadas do Sistema Nacional de Cualificacións e Formación Profesional.

O módulo de proxecto que se inclúe neste ciclo formativo permitirá integrar de forma global os aspectos máis salientables das competencias profesionais, persoais e sociais características do título que se abordaron no resto dos módulos profesionais, con aspectos relativos ao exercicio profesional e á xestión empresarial.

A formación relativa á prevención de riscos laborais dentro do módulo de formación e orientación laboral aumenta a empregabilidade do alumnado que supere estas ensinanzas e facilita a súa incorporación ao mundo do traballo, ao capacitálo para levar a cabo responsabilidades profesionais equivalentes ás que precisan as actividades de nivel básico en prevención de riscos laborais, establecidas no Real decreto 39/1997, do 17 de xaneiro, polo que se aproba o regulamento dos servizos de prevención.

De acordo co artigo 10 do citado Decreto 114/2010, do 1 de xullo, establécense a división de determinados módulos profesionais en unidades formativas de menor duración, coa finalidade de facilitar a formación ao longo da vida, respectando, en todo caso, a necesaria coherencia da formación asociada a cada unha delas.

De conformidade co exposto, por proposta do conselleiro de Educación e Ordenación Universitaria, no exercicio da facultade outorgada polo artigo 34 da Lei 1/1983, do 22 de febreiro, reguladora da Xunta e da súa Presidencia, modificada polas leis 11/1988, do 20 de outubro, 2/2007, do 28 de marzo, e 12/2007, do 27 de xullo, conforme os ditames do Consello Galego

de Formación Profesional e do Consello Escolar de Galicia, e logo de deliberación do Consello da Xunta de Galicia, na súa reunión do día vinte e tres de setembro de dous mil dez,

DISPOÑO:

CAPÍTULO I DISPOSICIÓN XERAIS

Artigo 1º.-*Obxecto.*

Este decreto establece o currículo que será de aplicación na Comunidade Autónoma de Galicia para as ensinanzas de formación profesional relativas ao título de técnico superior en guía, información e asistencia turísticas, determinado polo Real decreto 1255/2009, do 24 de xullo.

CAPÍTULO II

IDENTIFICACIÓN DO TÍTULO, PERFIL PROFESIONAL, CONTORNO PROFESIONAL E PROSPECTIVA DO TÍTULO NO SECTOR OU NOS SECTORES

Artigo 2º.-*Identificación.*

O título de técnico superior en guía, información e asistencia turísticas identifícase polos seguintes elementos:

-Denominación: guía, información e asistencia turísticas.

-Nivel: formación profesional de grao superior.

-Duración: 2.000 horas.

-Familia profesional: hostalaría e turismo.

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

Artigo 3º.-*Perfil profesional do título.*

O perfil profesional do título de técnico superior en guía, información e asistencia turísticas determínase pola súa competencia xeral, polas súas competencias profesionais, persoais e sociais, así como pola relación de cualificacións e, de ser o caso, unidades de competencia do Catálogo nacional de cualificacións profesionais incluídas no título.

Artigo 4º.-*Competencia xeral.*

A competencia xeral deste título consiste en planificar e promocionar destinos turísticos de base territorial, informar sobre eles, e guiar e prestar asistencia a persoas viaxeiras e a clientes nestes destinos, así como en terminais, en medios de transporte, en eventos e noutros destinos turísticos.

Artigo 5º.-*Competencias profesionais, persoais e sociais.*

As competencias profesionais, persoais e sociais deste título son as que se relacionan a seguir:

a) Estudar o potencial das áreas territoriais e do mercado turístico da zona, e detectar as axudas ins-

titucionais, analizando a información necesaria, para a súa promoción como destino.

b) Diseñar e modificar os produtos turísticos de base territorial para satisfacer as expectativas da demanda turística, e rendibilizar os recursos e a oferta de servizos do contorno.

c) Propor accións de promoción e comercialización dos destinos turísticos con vista ao seu lanzamento ou á súa consolidación, fixando os prezos adecuados.

d) Asesorar e informar turistas tanto en puntos de información como en viaxe ou no destino, tendo en conta as normas de protocolo básicas e empregando os medios técnicos máis adecuados en función de cada cliente, para lograr unha prestación de servizo satisfactoria e a fidelización das persoas visitantes.

e) Guiar e asistir persoas viaxeiras durante as viaxes, nos traslados ou nas visitas, empregando as estratexias de comunicación, para conseguir a súa satisfacción.

f) Informar e conducir turistas e persoas viaxeiras, fomentando o respecto pola riqueza do patrimonio cultural e natural.

g) Coordinar as operacións de diversos tipos de eventos, prestándolle asistencia á clientela nos casos que así o requiran.

h) Atender as continxencias, os imprevistos e as queixas que poidan xurdir e afectar persoas viaxeiras, e solucionar os problemas que ocasionen, de xeito que se permita un desenvolvemento adecuado do servizo.

i) Prestarlle servizos específicos á clientela en medios de transporte e en terminais de viaxeiros (en aeroportos e estacións), cumprindo as formalidades propias destes procesos.

j) Aplicar os protocolos de calidade nos servizos e nas actuacións de posventa, procurando a satisfacción da clientela.

k) Incrementar a eficacia dos servizos prestados mediante o emprego das TIC e de aplicacións informáticas e de xestión.

l) Motivar o persoal a cargo, delegar funcións e tarefas, e promover a participación e o respecto, as actitudes de tolerancia e os principios de igualdade de oportunidades.

m) Resolver problemas e tomar decisións individuais seguindo as normas e os procedementos establecidos, definidos dentro do ámbito da súa competencia.

n) Manter o espírito de innovación, de mellora dos procesos de servizo e de actualización de coñecementos no ámbito do traballo.

ñ) Exercer os dereitos e cumprir as obrigas que derivan das relacións laborais, consonte o establecido na lexislación.

o) Detectar e analizar oportunidades de emprego e autoemprego desenvolvendo unha cultura emprendedora e adaptándose a diferentes postos de traballo e a novas titulacións.

p) Establecer e administrar unha pequena empresa, realizando unha análise básica da viabilidade de produtos e servizos, da planificación e da comercialización.

Artigo 6º.-Relación de cualificacións e unidades de competencia do Catálogo nacional de cualificacións profesionais incluídas no título.

1. Cualificacións profesionais completas incluídas no título:

Guía de turistas e visitantes, HOT 335_3 (Real decreto 1700/2007, do 14 de decembro), que abrangue as seguintes unidades de competencia:

-UC1069_3: interpretar o patrimonio e os bens de interese cultural do ámbito de actuación, a turistas e visitantes.

-UC1070_3: interpretar espazos naturais e outros bens de interese natural do ámbito de actuación, a turistas e visitantes.

-UC1071_3: prestar servizos de acompañamento e asistencia a turistas e visitantes, e deseñar itinerarios turísticos.

-UC1072_3: comunicarse en inglés, cun nivel de usuario competente, nos servizos turísticos de guía e animación.

-UC1073_3: comunicarse nunha lingua estranxeira distinta do inglés, cun nivel de usuario competente, nos servizos turísticos de guía e animación.

2. Cualificacións profesionais incompletas:

a) Promoción turística local e información ao visitante, HOT 336_3 (Real decreto 1700/2007, do 14 de decembro), que abrangue as seguintes unidades de competencia:

-UC1074_3: xestionar información turística.

-UC1075_3: crear, promocionar e xestionar servizos e produtos turísticos locais.

-UC0268_3: xestionar unidades de información e distribución turísticas.

b) Creación e xestión de viaxes combinadas e eventos, HOT330_3 (Real decreto 1700/2007, do 14 de decembro).

-UC0268_3: xestionar unidades de información e distribución turísticas.

-UC1056_3: xestionar eventos.

Artigo 7º.-Contorno profesional.

1. Este profesional exerce a súa actividade no sector turístico, entendido este no seu sentido máis amplo, o que inclúe calquera tipo de eventos, termi-

nais de viaxeiros e empresas de transporte, ademais das áreas turísticas tradicionais, como destinos e puntos de información, entre outros. Ademais, está capacitado para a creación e a implantación de plans e actividades de desenvolvemento locais, en relación co mesmo sector.

Trátase de persoal traballador por conta allea ou por conta propia, incluíndo a posibilidade de ocupar postos na Administración ou en entes de características similares (consorcios, padroados, etc.).

2. As ocupacións e os postos de traballo máis salientables son os seguintes:

- Guía local.
- Guía acompañante.
- Guía en lugares onde se localicen bens de interese cultural.
- Informador/ora turístico/a.
- Xefe/a de oficinas de información.
- Promotor/ora turístico/a.
- Técnico/a de empresa de consultoría turística.
- Axente de desenvolvemento turístico local.
- Asistente en medios de transporte terrestre ou marítimo.
- Asistente en terminais (estacións, portos e aeroportos).
- Encargado/a de facturación en terminais de transporte.
- Asistente en feiras, congresos e convencións.
- Encargado/a de servizos en eventos.

Artigo 8º.-*Prospectiva do título no sector ou nos sectores.*

1. O turístico é un sector fundamental e puxante na economía española, cun crecemento constante, que proporciona emprego a máis de dous millóns e medio de persoas. Son precisamente as actividades relacionadas co transporte e as viaxes, así como «outras actividades turísticas» (que abranguen as actividades deportivas, culturais e de información), algunhas das que rexistran maiores crecementos no relativo ao persoal contratado e ao desenvolvemento de ocupacións relacionadas.

2. España pasou de ser un destino vacacional tradicional (área na que xorden numerosos competidores, como o resto de países mediterráneos), a ser un destacado destino de feiras, congresos e convencións a nivel mundial. Neste subsector, chamado xenericamente de eventos, o valor engadido das actividades é maior que no turismo en xeral, como

tamén o é a existencia de profesionais cualificados e con gran capacidade de innovación, coordinación de tarefas e orientación á calidade. Unha das exixencias nestas tarefas é a demanda de guías con capacidade de comunicación en múltiples contextos, e cun coñecemento profundo dos lugares onde traballan.

3. Polo que se refire ao transporte, xurdiu unha multitude de servizos complementarios derivados do grande investimento e da mellora das infraestruturas das terminais de estacións de ferrocarril, portos e aeroportos. Nestes servizos potencianse de xeito notable ocupacións relacionadas coa atención a persoas pasaxeiros, para o que se precisan profesionais polivalentes e con formación adecuada en áreas de asistencia, idiomas, etc. Cómpre facer notar que, ata o de agora, estes traballos non contaban con formación oficial específica.

4. Por último, cómpre sinalar que outra nova área de expansión do sector é o desenvolvemento local con base no turismo. Esta actividade está a servir de motor económico para moitas zonas de España e implica multitude de tarefas relacionadas coa planificación e a dinamización de contornos a partir de recursos naturais e socioculturais desas zonas. Para isto, precísanse profesionais con coñecementos específicos para localizar, coordinar e mobilizar medios de moi diversa índole.

CAPÍTULO III

ENSINANZAS DO CICLO FORMATIVO E PARÁMETROS BÁSICOS DE CONTEXTO

Artigo 9º.-*Obxectivos xerais.*

Os obxectivos xerais deste ciclo formativo son os seguintes:

a) Analizar e interpretar diferentes fontes, seleccionando a información sobre a oferta turística do contorno e as axudas institucionais para estudar o potencial das diferentes áreas territoriais e do mercado turístico da zona.

b) Realizar procesos de investigación de mercados turísticos, interpretando cada fase para deseñar e modificar produtos turísticos de base territorial rendibles e de calidade.

c) Identificar os destinos turísticos españois e internacionais máis salientables, analizando a súa oferta, as características e os ciclos de vida, para propor accións de promoción e comercialización.

d) Identificar e seleccionar información turística analizando as fontes, os medios, o nivel e os procedementos máis adecuados, para asesorar e informar turistas en puntos de información, en viaxes ou no destino, empregando polo menos o inglés e outro idioma estranxeiro.

e) Identificar e seleccionar estratexias de comunicación, e analizar a súa adecuación a cada tipo de servizo, para asistir e guiar persoas viaxeiras nas viaxes, nos traslados ou nas visitas, empregando polo menos o inglés e outro idioma estranxeiro.

f) Recoñecer e valorar o patrimonio natural e cultural, analizando as súas peculiaridades, para informar e conducir turistas e persoas viaxeiras.

g) Analizar os procesos de servizos e os medios técnicos e humanos, identificando os procedementos en cada caso, para coordinar as operacións en diferentes tipos de eventos.

h) Recoñecer os problemas máis comúns asociados ao servizo e as súas posibles solucións, analizando e aplicando as técnicas de atención á clientela apropiadas, para atender posibles continxencias, imprevistos e queixas.

i) Analizar os procesos de prestación do servizo identificando os recursos técnicos e humanos, así como os procedementos habituais en terminais de transporte de viaxeiros, para lle prestar servizos específicos á clientela.

j) Caracterizar os procedementos dos servizos e as actuacións posvenda, e seleccionar as técnicas apropiadas para a aplicación dos protocolos de calidade.

k) Caracterizar aplicacións informáticas e de xestión, así como as TIC, e recoñecer a súa utilidade para incrementar a eficacia dos servizos prestados.

l) Analizar as actitudes positivas e valorar a participación, o respecto, a tolerancia e a igualdade de oportunidades entre as persoas, para motivar o persoal a cargo e delegar funcións do posto de traballo.

m) Identificar as normas de seguridade ambiental e de prevención de riscos laborais, e recoñecer os factores de risco e os parámetros de calidade asociados á prestación dos servizos de guía, información e asistencia turística, para aplicar os protocolos de seguridade laboral e ambiental durante todo o proceso de prestación do servizo.

n) Valorar as actividades de traballo nos procesos de prestación dos servizos de guía, información e asistencia turística, identificando a súa achega ao proceso global de prestación do servizo, para conseguir os obxectivos previamente identificados.

ñ) Valorar a diversidade de opinións como fonte de enriquecemento, recoñecendo outras prácticas, ideas e crenzas para resolver problemas e tomar decisións.

o) Recoñecer e identificar posibilidades de mellora profesional, reunindo información e adquirindo coñecementos para a innovación e a actualización no ámbito do traballo.

p) Recoñecer os dereitos e os deberes como axente activo da sociedade, analizando o marco legal que

regula as condicións sociais e laborais, para participar na cidadanía democrática.

q) Recoñecer e identificar posibilidades de negocio, analizando o mercado e estudando a viabilidade dos proxectos para a xeración do seu propio emprego.

r) Analizar e valorar a participación, o respecto, a tolerancia e a igualdade de oportunidades, para facer efectivo o principio de igualdade entre homes e mulleres.

Artigo 10º.-*Módulos profesionais.*

Os módulos profesionais deste ciclo formativo, que se desenvolven no anexo I deste decreto, son os que se relacionan a seguir:

-MP0171. Estrutura do mercado turístico.

-MP0172. Protocolo e relacións públicas.

-MP0173. Márquetin turístico.

-MP0179. Inglés.

-MP0180. Segunda lingua estranxeira.

-MP0383. Destinos turísticos.

-MP0384. Recursos turísticos.

-MP0385. Servizos de información turística.

-MP0386. Procesos de guía e asistencia turística.

-MP0387. Deseño de produtos turísticos.

-MP0388. Proxecto de guía, información e asistencia turística.

-MP0389. Formación e orientación laboral.

-MP0390. Empresa e iniciativa emprendedora.

-MP0391. Formación en centros de traballo.

Artigo 11º.-*Espazos e equipamentos.*

1. Os espazos e os equipamentos mínimos necesarios para o desenvolvemento das ensinanzas deste ciclo formativo son os establecidos no anexo II deste decreto.

2. Os espazos formativos establecidos respectarán a normativa sobre prevención de riscos laborais, a normativa sobre seguridade e saúde no posto de traballo, e cantas outras normas sexan de aplicación.

3. Os espazos formativos establecidos poden ser ocupados por diferentes grupos de alumnado que curse o mesmo ou outros ciclos formativos, ou etapas educativas.

4. Non cómpre que os espazos formativos identificados se diferencien mediante pechamentos.

CAPÍTULO IV

ACCESOS E VINCULACIÓN A OUTROS ESTUDOS, E CORRESPONDENCIA DE MÓDULOS PROFESIONAIS COAS UNIDADES DE COMPETENCIA

5. A cantidade e as características dos equipamentos que se inclúen en cada espazo deberá estar en función do número de alumnos e alumnas, e han ser os necesarios e suficientes para garantir a calidade do ensino e a adquisición dos resultados de aprendizaxe.

6. O equipamento disporá da instalación necesaria para o seu correcto funcionamento, cumprirá as normas de seguridade e prevención de riscos, e cantas outras sexan de aplicación, e respectaranse os espazos ou as superficies de seguridade que exixan as máquinas en funcionamento.

Artigo 12º.-*Profesorado.*

1. A docencia dos módulos profesionais que constitúen as ensinanzas deste ciclo formativo correspóndelle ao profesorado do corpo de catedráticos de ensino secundario, do corpo de profesorado de ensino secundario e do corpo de profesorado técnico de formación profesional, segundo proceda, das especialidades establecidas no anexo III A) deste decreto.

2. As titulacións requiridas para acceder aos corpos docentes citados son, con carácter xeral, as establecidas no artigo 13 do Real decreto 276/2007, do 23 de febreiro, polo que se aproba o Regulamento de ingreso, accesos e adquisición de novas especialidades nos corpos docentes a que se refire a Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, e se regula o réxime transitorio de ingreso a que se refire a disposición transitoria décimo sétima da citada lei. As titulacións equivalentes ás anteriores para efectos de docencia, para as especialidades do profesorado son as recollidas no anexo III B) deste decreto.

3. As titulacións requiridas para a impartición dos módulos profesionais que formen o título, para o profesorado dos centros de titularidade privada ou de titularidade pública doutras administracións distintas das educativas, concrétnanse no anexo III C) deste decreto.

A Consellería de Educación e Ordenación Universitaria establecerá un procedemento de habilitación para exercer a docencia, no que se exixirá o cumprimento dalgún dos seguintes requisitos:

-Que as ensinanzas conducentes ás titulacións citadas engloben os obxectivos dos módulos profesionais.

-Que se acredite mediante certificación unha experiencia laboral de, polo menos, tres anos no sector vinculado á familia profesional, realizando actividades produtivas en empresas relacionadas implicitamente cos resultados de aprendizaxe.

Artigo 13º.-*Preferencias para o acceso a este ciclo formativo en relación coas modalidades e as materias de bacharelato cursadas.*

Terá preferencia para acceder a este ciclo formativo o alumnado que cursara a modalidade de bacharelato de humanidades e ciencias sociais.

Artigo 14º.-*Acceso a outros estudos e validacións.*

1. O título de técnico superior en guía, información e asistencia turística permite o acceso directo para cursar calquera outro ciclo formativo de grao superior, nas condicións de acceso que se establezan.

2. Este título permite o acceso directo ás ensinanzas conducentes aos títulos universitarios de grao nas condicións de admisión que se establezan.

3. Para os efectos de facilitar o réxime de validacións entre este título e as ensinanzas universitarias de grao, asígnanse 120 créditos ECTS distribuídos entre os módulos profesionais deste ciclo formativo.

Artigo 15º.-*Validacións e exencións.*

1. As validacións de módulos profesionais dos títulos de formación profesional establecidos ao abeiro da Lei orgánica 1/1990, do 3 de outubro, de ordenación xeneral do sistema educativo, cos módulos profesionais dos títulos establecidos ao abeiro da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, establécense no anexo IV deste decreto.

2. Serán obxecto de validación os módulos profesionais comúns a varios ciclos formativos, de igual denominación, duración, contidos, obxectivos expresados como resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación, establecidos nos reais decretos polos que se fixan as ensinanzas mínimas dos títulos de formación profesional. Malia o anterior, e consonte o artigo 45.2º do Real decreto 1538/2006, do 15 de decembro, quen superase o módulo profesional de formación e orientación laboral, ou o módulo profesional de empresa e iniciativa emprendedora en calquera dos ciclos formativos correspondentes aos títulos establecidos ao abeiro da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación, terá validados os devanditos módulos en calquera outro ciclo formativo establecido ao abeiro da mesma lei.

3. O módulo profesional de formación e orientación laboral de calquera título de formación profesional poderá ser obxecto de validación sempre que se cumpran os requisitos establecidos no artigo 45.3º do Real decreto 1538/2006, do 15 de decembro, que se acredite polo menos un ano de experiencia laboral e se posúa o certificado de técnico en prevención de riscos laborais, nivel básico, expedido consonte o disposto no Real decreto 39/1997, do 17 de xaneiro,

polo que se aproba o regulamento dos servizos de prevención.

4. De acordo co establecido no artigo 49 do Real decreto 1538/2006, do 15 de decembro, poderá determinarse a exención total ou parcial do módulo profesional de formación en centros de traballo pola súa correspondencia coa experiencia laboral, sempre que se acredite unha experiencia relacionada con este ciclo formativo nos termos previstos no devandito artigo.

Artigo 16º.-Correspondencia dos módulos profesionais coas unidades de competencia para a súa acreditación, validación ou exención.

1. A correspondencia das unidades de competencia cos módulos profesionais que forman as ensinanzas deste título para a súa validación ou exención queda determinada no anexo V A) deste decreto.

2. A correspondencia dos módulos profesionais que forman as ensinanzas deste título coas unidades de competencia para a súa acreditación queda determinada no anexo V B) deste decreto.

CAPÍTULO V

ORGANIZACIÓN DA IMPARTICIÓN

Artigo 17º.-Distribución horaria.

Os módulos profesionais deste ciclo formativo organizaranse polo réxime ordinario segundo se establece no anexo VI deste decreto.

Artigo 18º.-Unidades formativas.

1. Consonte o artigo 10 do Decreto 114/2010, do 1 de xullo, polo que se establece a ordenación xeral da formación profesional no sistema educativo de Galicia, e coa finalidade de facilitar a formación ao longo da vida e servir de referente para a súa impartición, establécese no anexo VII a división de determinados módulos profesionais en unidades formativas de menor duración.

2. A Consellería de Educación e Ordenación Universitaria determinará os efectos académicos da división dos módulos profesionais en unidades formativas.

Artigo 19º.-Módulo de proxecto.

1. O módulo de proxecto incluído no currículo deste ciclo formativo ten por finalidade a integración efectiva dos aspectos máis salientables das competencias profesionais, persoais e sociais características do título que se abordaron no resto dos módulos profesionais, xunto con aspectos relativos ao exercicio profesional e á xestión empresarial. Organizarase sobre a base da titoría individual e colectiva. A atribución docente será a cargo do profesorado que imparta docencia no ciclo formativo.

2. Desenvolverase logo da avaliación positiva de todos os módulos profesionais de formación no centro educativo, coincidindo coa realización dunha parte do módulo profesional de formación en centros de traballo e avaliarase unha vez cursado este, co obxecto de posibilitar a incorporación das competencias adquiridas nel.

Disposicións adicionais

Primeira.-Oferta nas modalidades semipresencial e a distancia deste título.

A impartición das ensinanzas dos módulos profesionais deste ciclo formativo nas modalidades semipresencial ou a distancia, que se ofrecerán unicamente polo réxime para as persoas adultas, requirirá a autorización previa da Consellería de Educación e Ordenación Universitaria, conforme o procedemento que se estableza.

Segunda.-Titulacións equivalentes e vinculación coas capacitacións profesionais.

1. Os títulos que se relacionan a seguir terán os mesmos efectos profesionais e académicos que o título de técnico superior en guía, información e asistencia turística, establecido no Real decreto 1255/2009, do 24 de xullo, cuxo currículo para Galicia se desenvolve neste decreto:

-Título de técnico especialista en azafatas de congresos e exposicións, rama administrativa e comercial, da Lei 14/1970, do 4 de agosto, xeral de educación e financiamento da reforma educativa.

-Título de técnico especialista en servizos de terra de aviación, rama administrativa e comercial, da Lei 14/1970, do 4 de agosto, xeral de educación e financiamento da reforma educativa.

-Título de técnico especialista en servizos a bordo de aviación, rama administrativa e comercial, da Lei 14/1970, do 4 de agosto, xeral de educación e financiamento da reforma educativa.

-Título de técnico superior en información e comercialización turística establecido polo Real decreto 2217/1993, do 17 de decembro, cuxo currículo para Galicia foi establecido polo Decreto 114/2000, do 14 de abril.

2. A formación establecida neste decreto no módulo profesional de formación e orientación laboral capacita para levar a cabo responsabilidades profesionais equivalentes ás que precisan as actividades de nivel básico en prevención de riscos laborais, establecidas no Real decreto 39/1997, do 17 de xaneiro, polo que se aproba o regulamento dos servizos de prevención.

3. Os resultados de aprendizaxe, os criterios de avaliación e os contidos dos módulos profesionais de inglés e de segunda lingua estranxeira comprenden

todo o relacionado co establecido nas unidades de competencia UC1072_3 e UC1073_3, respectivamente, como ferramenta útil para facilitar o exercicio profesional. Abrangue tamén outras competencias lingüísticas propias do título académico. Xa que logo, esta circunstancia queda reflectida no anexo V.

Terceira.-Regulación do exercicio da profesión.

1. De conformidade co establecido no Real decreto 1538/2006, do 15 de decembro, polo que se establece a ordenación xeral da formación profesional do sistema educativo, os elementos recollidos neste decreto non constitúen regulación do exercicio de ningunha profesión titulada. Así mesmo, as equivalencias de titulacións académicas establecidas no punto 1 da disposición adicional segunda deste decreto entenderanse sen prexuízo do cumprimento das disposicións que habilitan para o exercicio das profesións reguladas.

Cuarta.-Accesibilidade universal nas ensinanzas deste título.

1. A Consellería de Educación e Ordenación Universitaria garantirá que o alumnado poida acceder e cursar este ciclo formativo nas condicións establecidas na disposición derradeira décima da Lei 51/2003, do 2 de decembro, de igualdade de oportunidades, non discriminación e accesibilidade universal das persoas con discapacidade.

2. As programacións didácticas que desenvolven o currículo establecido neste decreto deberán ter en conta o principio de «deseño para todos». Para tal efecto, han recoller as medidas necesarias co fin de que o alumnado poida conseguir a competencia xeral do título, expresada a través das competencias profesionais, persoais e sociais, así como os resultados de aprendizaxe de cada un dos módulos profesionais.

En calquera caso, estas medidas non poderán afectar de forma significativa a consecución dos resultados de aprendizaxe previstos para cada un dos módulos profesionais.

Quinta.-Autorización a centros privados para a impartición das ensinanzas reguladas neste decreto.

A autorización a centros privados para a impartición das ensinanzas deste ciclo formativo exixirá que desde o inicio do curso escolar se cumpran os requisitos de profesorado, espazos e equipamentos regulados neste decreto.

Sexta.-Desenvolvemento do currículo.

1. O currículo establecido neste decreto require un posterior desenvolvemento a través das programacións didácticas elaboradas polo equipo docente do ciclo formativo, consonte o establecido no artigo 34 do Decreto 114/2010, do 1 de xullo, polo que se establece a ordenación xeral da formación profesional do

Sistema Educativo de Galicia. Estas programacións concretarán e adaptarán o currículo ao contorno socioeconómico do centro, tomando como referencia o perfil profesional do ciclo formativo a través dos seus obxectivos xerais e dos resultados de aprendizaxe establecidos para cada módulo profesional.

2. Os centros educativos desenvolverán este currículo de acordo co establecido no artigo 9 do Decreto 79/2010, do 20 de maio, para o plurilingüismo no ensino non universitario de Galicia.

Disposición transitoria

Única.-Centros privados con autorización para impartir ciclos formativos de formación profesional.

A autorización concedida aos centros educativos de titularidade privada para impartir as ensinanzas a que se fai referencia no Decreto 114/2000, do 14 de abril, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en información e comercialización turística, entenderase referida ás ensinanzas reguladas neste decreto.

Disposición derogatoria

Única.-Derogación de normas.

Queda derogado o Decreto 114/2000, do 14 de abril, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en información e comercialización turística, e todas as disposicións de igual ou inferior rango que se opoñan ao disposto neste decreto, sen prexuízo da disposición derradeira primeira.

Disposicións derradeiras

Primeira.-Implantación das ensinanzas recollidas neste decreto.

1. No curso 2010-2011 implantarase o primeiro curso polo réxime ordinario e deixará de impartirse o primeiro curso das ensinanzas a que se fai referencia no Decreto 114/2000, do 14 de abril, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en información e comercialización turística.

2. No curso 2011-2012 implantarase o segundo curso polo réxime ordinario e deixará de impartirse o segundo curso das ensinanzas a que se fai referencia no Decreto 114/2000, do 14 de abril, polo que se establece o currículo do ciclo formativo de grao superior correspondente ao título de técnico superior en información e comercialización turística.

3. No curso 2010-2011 implantaranse as ensinanzas reguladas neste decreto polo réxime para as persoas adultas.

Segunda.-*Desenvolvemento normativo.*

1. Autorízase a persoa titular da Consellería de Educación e Ordenación Universitaria para ditar as disposicións que sexan necesarias para a execución e o desenvolvemento do establecido neste decreto.

2. Autorízase a persoa titular da Consellería de Educación e Ordenación Universitaria a modificar o anexo II B), relativo a equipamentos, cando por razóns de obsolescencia ou actualización tecnolóxica así se xustifique.

Terceira.-*Entrada en vigor.*

Este decreto entrará en vigor o día seguinte ao da súa publicación no *Diario Oficial de Galicia*.

Santiago de Compostela, vinte e tres de setembro de dous mil dez.

Alberto Núñez Feijóo
Presidente

Jesús Vázquez Abad
Conselleiro de Educación e Ordenación
Universitaria

1. ANEXO I Módulos profesionais

1.1. Módulo profesional: estrutura do mercado turístico.

*Equivalencia en créditos ECTS: 8.

*Código: MP0171.

*Duración: 133 horas.

1.1.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

*RA1. Contextualiza o sector turístico, a súa evolución histórica e a súa situación actual, e analiza as súas implicacións como actividade socioeconómica.

-CA1.1. Defíníronse os elementos básicos que caracterizan o sector turístico.

-CA1.2. Analizouse a evolución do turismo.

-CA1.3. Identificáronse e caracterizáronse as institucións públicas e privadas relacionadas co sector turístico.

-CA1.4. Valorouse a importancia da actividade turística respecto ao desenvolvemento económico e social do núcleo turístico.

-CA1.5. Identificáronse os encontros estatais e internacionais en materia de turismo, e a súa importancia para o sector.

-CA1.6. Recoñeceuse o uso das novas tecnoloxías no sector turístico e o seu impacto como elemento dinamizador.

-CA1.7. Valorouse a importancia da profesionalidade no ámbito da profesión turística.

*RA2. Identifica as tipoloxías turísticas en relación coa demanda e a súa previsible evolución.

-CA2.1. Defíníronse as tipoloxías turísticas en relación coas súas características básicas.

-CA2.2. Localizáronse as tipoloxías turísticas pola súa distribución xeográfica.

-CA2.3. Relacionáronse os factores que inflúen na localización espacial segundo o tipo de turismo da zona.

-CA2.4. Analizáronse as tendencias das tipoloxías turísticas estatais.

-CA2.5. Analizáronse as tendencias das tipoloxías turísticas internacionais.

-CA2.6. Describíronse as vantaxes e os inconvenientes do desenvolvemento turístico dunha zona.

-CA2.7. Valoráronse os factores que inflúen na demanda, a incidencia que se pode ter sobre eles e a súa distribución.

*RA3. Analiza a oferta turística e caracteriza os seus principais compoñentes, así como as canles de intermediación e de distribución.

-CA3.1. Identificouse o mercado turístico e as súas características.

-CA3.2. Definiuse a oferta turística xunto cos seus elementos e a súa estrutura básica.

-CA3.3. Caracterizáronse as canles de intermediación turística, así como os novos sistemas de distribución.

-CA3.4. Diferenciáronse as empresas de aloxamentos turísticos segundo a súa tipoloxía e as súas características básicas.

-CA3.5. Identificáronse os medios de transporte de carácter turístico e os servizos ligados a eles.

-CA3.6. Caracterizouse a oferta complementaria.

-CA3.7. Describíronse as peculiaridades do núcleo turístico.

-CA3.8. Valorouse a importancia do turismo na economía do núcleo turístico.

*RA4. Caracteriza a demanda turística en relación cos factores e os elementos que a motivan, así como as súas tendencias actuais.

-CA4.1. Conceptualizáronse e determináronse os factores da demanda turística.

-CA4.2. Clasificouse a clientela pola súa tipoloxía e a súa nacionalidade.

-CA4.3. Describíronse os elementos externos que inflúen na elasticidade da demanda.

-CA4.4. Caracterizáronse as principais motivacións da demanda turística.

-CA4.5. Analizouse a metodoloxía de compra segundo o tipo de clientela.

-CA4.6. Caracterizouse a estacionalización da demanda e as técnicas de desestacionalización.

-CA4.7. Investigáronse as tendencias actuais da demanda, así como os mercados emerxentes.

-CA4.8. Valorouse a importancia de coñecer a clientela como elemento dinamizador da demanda turística.

1.1.2. Contidos básicos.

BC1. Contextualización do sector turístico.

*Conceptos básicos do turismo: turismo, turista, visitante, excursionista, etc.

*Evolución do turismo.

*Principais eventos locais, autonómicos, estatais e internacionais en materia de turismo.

*Entidades públicas e privadas de ámbito local, autonómico, estatal e internacional relacionadas co sector turístico.

*Valoración da actividade turística no desenvolvemento dun núcleo de poboación.

*Valoración das novas tecnoloxías como fontes de información e promoción turística.

*Valoración da persoa profesional do turismo no ámbito da súa profesión.

BC2. Identificación das tipoloxías turísticas e das súas tendencias.

*Modalidades do turismo.

*Tipoloxías turísticas (sol e praia, cultural, deportiva, rural, de grandes eventos, etc.), e as súas características (factores que inflúen na súa localización espacial).

*Localización xeográfica das principais tipoloxías turísticas.

*Tendencias das tipoloxías turísticas estatais e internacionais.

*Impactos económicos, sociais, culturais e ambientais do turismo a nivel local, autonómico, estatal e internacional.

*Factores que interveñen na demanda e incidencia que se pode exercer sobre eles.

BC3. Análise da oferta turística.

*O mercado turístico e as súas características.

*Oferta turística: elementos e estruturas.

*Intermediación turística. Canles de distribución.

*Empresas de aloxamentos turísticos.

*Medios de transporte turísticos.

*Oferta complementaria. Empresas de restauración turística. Servizos diversos.

*Núcleo turístico: características. Recursos turísticos.

*Importancia económica do turismo para o núcleo turístico.

*A oferta turística en Galicia.

BC4. Caracterización da demanda turística.

*Demanda turística: definición e caracterización.

*Factores que interveñen na súa determinación.

*Elementos externos que inflúen na elasticidade da demanda turística.

*Clientela: tipoloxía, características e comportamentos de compra.

*Motivacións da demanda turística.

*Estacionalidade da demanda. Accións de desestacionalización.

*Tendencias actuais da demanda turística.

*Valoración da importancia de coñecer a clientela como elemento dinamizador da demanda.

1.1.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para situar o alumnado no contexto do mercado do turismo, ao dotalo de coñecementos básicos da súa estrutura a nivel local, autonómico, estatal e internacional. Deste xeito, fáiselle comprender a importancia deste sector para o desenvolvemento económico dunha área determinada.

Este módulo abrangue aspectos como:

-Introdución ao mundo do turismo.

- Tipoloxías turísticas e a súa distribución espacial.
- Principais características da oferta.
- Elementos básicos da demanda.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais a), b), c) e d) do ciclo formativo, e as competencias a), b) e c).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

-Aplicación das novas tecnoloxías e dos programas informáticos de xestión da información.

-Investigación do mercado turístico, xa que este é cambiante e precisa unha constante actualización das tendencias da demanda e das da oferta.

-Análise e caracterización dos elementos básicos do mercado turístico.

-Funcionamento básico dos sectores e das empresas que configuran a oferta.

-Caracterización e elementos que condicionan a demanda do mercado turístico.

1.2. Módulo profesional: protocolo e relacións públicas.

*Equivalencia en créditos ECTS: 8.

*Código: MP0172.

*Duración: 105 horas.

1.2.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

*RA1. Aplica o protocolo institucional, analiza os sistemas de organización e utiliza a normativa de protocolo e de precedencias oficiais.

-CA1.1. Definíronse os elementos que conforman o protocolo institucional.

-CA1.2. Determináronse os criterios para establecer a presidencia nos actos oficiais.

-CA1.3. Caracterizáronse os sistemas de ordenación das persoas invitadas en función do tipo de acto que se organice.

-CA1.4. Recoñeceuse a normativa de protocolo e de precedencias oficiais da Xunta de Galicia e do Estado.

-CA1.5. Realizáronse os programas protocolarios en función do acontecemento que se desenvolva.

-CA1.6. Caracterizouse o deseño e a planificación de actos protocolarios.

-CA1.7. Deseñáronse invitacións en relación coa tipoloxía dos actos.

-CA1.8. Determinouse a ordenación de bandeiras dentro dos actos protocolarios.

*RA2. Aplica o protocolo empresarial e describe os elementos de deseño e organización segundo a natureza, o tipo de acto e o público a que se dirixa.

-CA2.1. Caracterizouse a natureza e a tipoloxía dos actos que se organizan.

-CA2.2. Deseñouse un manual protocolario e de comunicación.

-CA2.3. Identificouse o público a que se dirixen os actos.

-CA2.4. Identificáronse os elementos de organización e deseño de actos protocolarios empresariais (presidencia, persoas invitadas, día, hora, lugar, etc.).

-CA2.5. Verificouse a correcta aplicación do protocolo durante o desenvolvemento do acto.

-CA2.6. Enumerouse a documentación necesaria segundo o acto, para o seu correcto desenvolvemento.

-CA2.7. Elaborouse o programa e o cronograma do acto.

-CA2.8. Calculouse o orzamento do acto.

*RA3. Aplica os fundamentos e os elementos das relacións públicas no ámbito turístico, así como as técnicas asociadas seleccionadas.

-CA3.1. Definíronse os fundamentos e os principios das relacións públicas.

-CA3.2. Identificáronse e caracterizáronse os elementos de identidade corporativa en empresas e institucións turísticas.

-CA3.3. Identificáronse as principais marcas de entidades públicas e privadas do sector turístico.

-CA3.4. Identificouse o concepto de imaxe corporativa e os seus compoñentes.

-CA3.5. Recoñecéronse os tipos de imaxe proxectada por empresas e institucións turísticas.

-CA3.6. Identificáronse os procesos e as canles de comunicación.

-CA3.7. Aplicáronse técnicas de expresión verbal e non verbal.

-CA3.8. Recoñecéronse e valoráronse os recursos das relacións públicas.

-CA3.9. Seleccionáronse medios de comunicación en función do produto.

-CA3.10. Valorouse a importancia da imaxe, da identidade corporativa, da comunicación e das rela-

cións públicas nas empresas e nas institucións turísticas.

-CA3.11. Recoñeceuse e caracterizouse a imaxe do turismo galego e español.

*RA4. Establece comunicación coa clientela utilizando técnicas e adaptándoas.

-CA4.1. Analizáronse os obxectivos dunha correcta atención á clientela.

-CA4.2. Caracterizáronse as técnicas de atención á clientela.

-CA4.3. Diferenciáronse as modalidades de atención á clientela.

-CA4.4. Aplicáronse as accións do contacto directo e non directo.

-CA4.5. Utilizáronse as técnicas de comunicación coa clientela.

-CA4.6. Caracterizáronse os tipos de clientela.

-CA4.7. Demostráronse as actitudes e as aptitudes nos procesos de atención á clientela.

-CA4.8. Definíronse as técnicas de dinamización e interacción de grupos.

*RA5. Xestiona as queixas, as reclamacións e as suxestións, e describe as fases establecidas de resolución asociadas a unha correcta satisfacción da clientela.

-CA5.1. Definíronse e analizáronse os conceptos formais e non formais de queixas, reclamacións e suxestións.

-CA5.2. Recoñecéronse os principais motivos de queixas da clientela nas empresas de hostalaría e turismo.

-CA5.3. Identificáronse as canles de comunicación das queixas, das reclamacións e das suxestións, e a súa xerarquización dentro da organización.

-CA5.4. Valorouse a importancia das queixas, das reclamacións e das suxestións como elemento de mellora continua.

-CA5.5. Establecéronse as fases para seguir na xestión de queixas e reclamacións, para conseguir a satisfacción da clientela dentro do seu ámbito de competencia.

-CA5.6. Cumpriuse a normativa en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas turísticas.

-CA5.7. Diseñáronse os puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e de xestión de queixas e reclamacións.

*RA6. Mantén actitudes de atención á clientela e analiza a importancia de superar as expectativas desta con relación ao trato recibido.

-CA6.1. Analizáronse as expectativas de cada tipo de clientela.

-CA6.2. Conseguiuse unha actitude de empatía.

-CA6.3. Valorouse a importancia dunha actitude de simpatía.

-CA6.4. Valorouse unha actitude de respecto cara á clientela e cara aos membros da empresa ou institución.

-CA6.5. Conseguiuse alcanzar unha actitude profesional.

-CA6.6. Seguiuse unha actitude de discreción.

-CA6.7. Valorouse a importancia da imaxe corporativa.

1.2.2. Contidos básicos.

BC1. Aplicación do protocolo institucional.

*Protocolo institucional: definición e elementos.

*Sistemas de organización de persoas invitadas.

*Tipos de presidencias.

*Interese pola normativa en materia de protocolo e de precedencias oficiais de Galicia e do Estado.

*Proxección de actos protocolarios.

*Deseño de invitacións.

*Colocación e ordenación de bandeiras dentro dos actos protocolarios.

BC2. Aplicación do protocolo empresarial.

*Tipos e obxectivos dos actos protocolarios empresariais.

*Manuais protocolarios e de comunicación das empresas.

*Deseño dos manuais de comunicacións.

*Identificación do público obxectivo e adecuación do acto.

*Manual protocolario e de comunicación dunha empresa.

*Actos protocolarios empresariais:

-Deseño.

-Aplicación adecuada do protocolo durante o acto.

-Documentación necesaria.

-Elaboración do programa e do cronograma dos actos.

BC3. Aplicación dos fundamentos e dos elementos das relacións públicas no ámbito turístico.

*Fundamentos e principios das relacións públicas.

*Aplicación e valoración das relacións públicas no ámbito turístico empresarial e institucional.

*Recursos das relacións públicas.

*Identificación e caracterización das principais marcas de entidades do sector turístico español e galego.

*Imaxe corporativa e identidade: concepto e compoñentes.

*Tipos de imaxe: imaxe do turismo galego e español.

*Expresión corporal. Imaxe persoal. Habilidades sociais.

*Procesos e canles de comunicación. Selección de medios de comunicación axeitados.

*Tipos de imaxe.

*Imaxe do turismo español.

BC4. Comunicación coa clientela.

*Proceso da comunicación.

*Comunicación non verbal.

*Comunicación verbal.

*Obxectivos e variables da atención á clientela.

*Modalidades de atención á clientela: contacto directo e non directo. Técnicas.

*Puntos clave dunha boa atención á clientela segundo a fase de contacto desta coa empresa.

*Actitudes e aptitudes.

*Técnicas de dinamización e interacción grupal.

BC5. Xestión de queixas, reclamacións e suxestións.

*Queixas, reclamacións e suxestións: conceptos formais e non formais.

*Valoración da súa importancia.

*Principais motivos de queixas da clientela das empresas de hostalaría e turismo.

*Elementos de recollida de queixas, reclamacións e suxestións.

*Fases da xestión de queixas e reclamacións.

*Normativa legal en materia de reclamacións da clientela en establecementos de empresas turísticas.

*Deseño de puntos clave que debe conter un manual corporativo de atención á clientela e de xestión de queixas e reclamacións.

BC6. Actitudes de atención á clientela.

*Actitude de servizo á clientela: empatía, simpatía, cortesía, etc.

*Actitude de respecto cara á clientela e cara aos membros da empresa ou institución.

*Actitude profesional.

*Valor da discreción dentro do ámbito laboral.

*Valor da imaxe corporativa.

1.2.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar as funcións de atención á clientela e coñecementos do protocolo institucional e empresarial.

Estas funcións abranguen aspectos como:

-Protocolo institucional básico.

-Protocolo empresarial.

-Elementos dunha correcta atención á clientela.

-Xestión de queixas, reclamacións e suxestións.

-Actitudes básicas referentes a unha correcta atención á clientela.

A formación do módulo relaciónase cos obxectivos xerais e) e h) do ciclo formativo, e permite alcanzar as competencias d), e), f), h) e i).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

-Actitudes do alumnado en referencia aos aspectos relacionados coa atención á clientela.

-Ferramentas básicas de protocolo institucional.

-Análise e proxección do protocolo nos actos empresariais.

-Ferramentas de xestión de queixas, reclamacións e suxestións.

1.3. Módulo profesional: márketing turístico.

*Equivalencia en créditos ECTS: 10.

*Código: MP0173.

*Duración: 160 horas.

1.3.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

*RA1. Caracteriza o márketing turístico e recoñece os seus elementos básicos.

-CA1.1. Analizouse o concepto do márketing e os seus elementos fundamentais.

-CA1.2. Diferenciáronse as etapas e a evolución do márketing.

-CA1.3. Valorouse a importancia dos instrumentos do márketing.

-CA1.4. Definíronse os factores e os criterios eficaces para orientar o márketing cara ás persoas consumidoras.

-CA1.5. Analizáronse as tendencias do márketing en turismo.

-CA1.6. Xustificouse a importancia do márketing no sector turístico.

-CA1.7. Diferenciáronse as peculiaridades do márketing de servizos en xeral das propias do márketing turístico.

-CA1.8. Describíronse os conceptos, as definicións e os instrumentos básicos do márketing turístico.

-CA1.9. Comparáronse as estruturas e os enfoques de dirección de márketing.

-CA1.10. Identificouse a necesidade de márketing na función comercial da empresa turística.

*RA2. Interpreta a segmentación do mercado e o posicionamento do produto ou do servizo, e recoñece datos cuantitativos e cualitativos.

-CA2.1. Conceptualizouse e clasificouse a segmentación de mercado.

-CA2.2. Analizáronse as variables de segmentación máis utilizadas en turismo.

-CA2.3. Definíronse os requisitos para que a segmentación sexa efectiva.

-CA2.4. Recoñeceuse a importancia da segmentación para o deseño da estratexia comercial das empresas turísticas.

-CA2.5. Identificáronse e valoráronse os segmentos de mercado e o seu atractivo en función do produto ou do servizo.

-CA2.6. Definíronse as estratexias de cobertura de segmentos de mercado.

-CA2.7. Identificouse o posicionamento do produto no mercado.

-CA2.8. Valoráronse os instrumentos comerciais e a súa compatibilidade cos segmentos de mercado.

*RA3. Identifica os elementos do márketing mix e recoñece a súa aplicación no sector turístico.

-CA3.1. Identificáronse os elementos do márketing mix.

-CA3.2. Identificáronse as etapas do ciclo de vida dun produto e a súa relación coa toma de decisións estratéxicas.

-CA3.3. Analizáronse os elementos e os niveis do produto, así como a aplicación dun sistema de servución.

-CA3.4. Caracterizáronse as políticas de marcas no sector turístico e valorouse a importancia de diferenciar o produto.

-CA3.5. Valorouse a importancia do prezo e os seus condicionantes como instrumento comercial nas empresas turísticas.

-CA3.6. Calculáronse os prezos mediante a fixación de métodos de prezos idóneos para o sector turístico.

-CA3.7. Identificáronse as canles de distribución e de comercialización directa e indirecta no sector turístico.

-CA3.8. Recoñeceuse a importancia dos sistemas de distribución global e o seu impacto na industria turística.

-CA3.9. Recoñeceuse a importancia da publicidade, das relacións públicas, da promoción de vendas e do merchandising no sector turístico.

-CA3.10. Valorouse a función das feiras turísticas e doutros encontros profesionais como instrumentos de márketing, e estableceuse a diferenza con outras estratexias promocionais.

*RA4. Aplica as novas tecnoloxías no márketing turístico e analiza as súas aplicacións e as súas oportunidades no desenvolvemento de políticas do devandito márketing.

-CA4.1. Caracterizáronse as novas tecnoloxías e o seu uso.

-CA4.2. Identificáronse as aplicacións das novas tecnoloxías en márketing.

-CA4.3. Valorouse o uso da internet para comercializar produtos e servizos turísticos.

-CA4.4. Utilizáronse as aplicacións ofimáticas de bases de datos.

-CA4.5. Valorouse a importancia da lexislación sobre a protección de datos.

-CA4.6. Recoñeuse a aplicación dunha base de datos para a investigación comercial e para crear unha vantaxe competitiva.

-CA4.7. Determináronse os factores que inflúen no márketing directo.

-CA4.8. Establecéronse as pautas para o desenvolvemento dunha estratexia de márketing directo combinado.

*RA5. Caracteriza o plan de márketing en relación cos tipos de empresa e cos produtos ou servizos.

-CA5.1. Conceptualizouse a planificación comercial estratéxica nas empresas turísticas.

-CA5.2. Descríbóronse os elementos básicos que conforman o plan de márketing.

-CA5.3. Valorouse a importancia dun plan de márketing nunha empresa turística.

-CA5.4. Realizouse a análise doutros plans empresariais e institucionais relacionados co plan de márketing.

-CA5.5. Identificáronse os principais factores do contorno con incidencia no plan de márketing.

-CA5.6. Analizouse a competencia e o potencial de mercado.

-CA5.7. Realizouse o plan de acción, coas súas estratexias e as súas tácticas.

-CA5.8. Definíronse os recursos necesarios para establecer as estratexias propostas e para a consecución dos obxectivos do plan de márketing.

-CA5.9. Realizouse o control de cumprimento e calidade do plan de márketing coas técnicas adquiridas.

-CA5.10. Realizouse a presentación do plan de márketing coas pautas establecidas e ante os responsables implicados.

-CA5.11. Valoráronse as implicacións ambientais da posta en práctica dun plan de márketing proposto.

*RA6. Recoñece o proceso de decisión de compra das persoas consumidoras e analiza as súas motivacións e as súas necesidades.

-CA6.1. Identificáronse as necesidades e as motivacións da poboación consumidora de produtos e servizos turísticos.

-CA6.2. Identificáronse as fases do proceso de decisión de compra nas persoas.

-CA6.3. Caracterizáronse os axentes implicados no proceso de decisión de compra.

-CA6.4. Analizouse o impacto psicosocial do márketing, da publicidade e das relacións públicas, e a súa incidencia no proceso de compra.

-CA6.5. Caracterizáronse os puntos clave no proceso de poscompra e as oportunidades de fidelización.

-CA6.6. Descríbóronse e valoráronse a percepción e a satisfacción das persoas consumidoras mediante os procesos de control de calidade.

*RA7. Caracteriza os criterios do movemento de defensa dos dereitos da poboación consumidora («consumerismo») en relación coa sociedade, co márketing e coa ética.

-CA7.1. Caracterizáronse as peculiaridades das economías de mercado e as súas críticas.

-CA7.2. Identificouse a orixe do consumerismo e a súa evolución en España.

-CA7.3. Realizáronse estudos para analizar a reacción das empresas ante esta situación.

-CA7.4. Determinouse a resposta das empresas e da sociedade, e establecéronse uns principios éticos.

-CA7.5. Identificouse a normativa que protexe a poboación consumidora en Galicia, en España e na Unión Europea.

-CA7.6. Analizáronse os dereitos e os deberes das persoas consumidoras.

1.3.2. Contidos básicos.

BC1. Caracterización do márketing turístico.

*Márketing: conceptos e terminoloxía básica.

*Márketing turístico versus márketing de servizos.

*Relación do márketing turístico co sector da hostalaría e o turismo.

*Características dos produtos e dos servizos turísticos.

*Evolución da función do márketing: orientación cara á poboación consumidora.

*Enfoque da dirección do márketing.

*Futuro do márketing.

BC2. Interpretación da segmentación de mercados turísticos.

*Concepto da segmentación e a súa utilidade.

*Requisitos para que a segmentación sexa efectiva.

*Variables de segmentación máis utilizadas en turismo.

*Aplicación da segmentación ao deseño da estratexia comercial das empresas turísticas.

*Tipos de estratexias de cobertura do mercado.

*Posicionamento no mercado: conceptos, estratexias e métodos.

*Mapas perceptuais.

*Instrumentos comerciais e compatibilidade dos segmentos.

BC3. Identificación do márketing mix e os seus elementos.

*Produto, prezo, distribución, promoción e comercialización. Outras variables para ter en conta. Definicións básicas.

*Aplicación e estratexias.

*Produto ou servizo: niveis e elementos.

*Servución.

*Ciclo de vida do produto e dos destinos turísticos.

*Desenvolvemento e lanzamento dos novos produtos turísticos.

*Políticas de marcas no sector turístico.

*Políticas de prezo no turismo.

*Importancia destes elementos como instrumento comercial. Condicionantes.

*Métodos de fixación de prezos.

*Promoción turística no mix promocional:

-Publicidade.

-Relacións públicas.

-Promocións de vendas e merchandising: a súa importancia no sector turístico.

*Materiais de promoción: etapas de elaboración e función nas empresas turísticas.

*Feiras de turismo, work shops, fam-trips, fam-press, etc.

BC4. Análise das novas tecnoloxías aplicadas ao márketing turístico.

*Márketing directo en turismo e novas tecnoloxías: concepto, evolución, elementos e principios.

*Márketing na internet.

*Bases de datos.

*Obxectivos xerais do desenvolvemento dunha base de datos de márketing.

*Lexislación sobre a protección de datos.

*Márketing directo.

*Materiais de soporte e de desenvolvemento de políticas de márketing directo.

*Márketing directo e a súa expansión.

BC5. Caracterización do plan de márketing.

*Plan de márketing: elementos e finalidade.

*Relacións con outros ámbitos da empresa e das institucións.

*Análise e previsións sobre os factores do contorno.

*Segmentación e público obxectivo.

*Plans de acción: estratexias e tácticas.

*Obxectivos e cotas de vendas.

*Recursos necesarios para apoiar as estratexias e alcanzar os obxectivos.

*Seguimento e control do márketing.

*Presentación e promoción do plan.

*Auditoría ambiental do plan.

BC6. Interpretación do proceso de decisión na persoa consumidora.

*Necesidades e motivacións da poboación consumidora.

*Fases do proceso de decisión.

*Poscompra e fidelización.

*Tendencias do consumo en Galicia e en España.

*Nova poboación consumidora no sector turístico.

*Benestar e tendencias da calidade de vida no consumo.

*Ferramentas de control da calidade e da satisfacción da clientela: posta en práctica en empresas do sector turístico.

BC7. Caracterización dos criterios de consumerismo.

*Descrición e análise de sistemas e conceptos básicos.

*Consumerismo: descrición, concepto e características.

*Evolución en Europa, en España e máis concretamente en Galicia.

*Reacción da empresa e a súa resposta.

*Normativa que regula os dereitos da poboación consumidora en Galicia, en España e na Unión Europea: lexislación xenérica e específica.

*Dereitos e deberes das persoas consumidoras.

*Reclamacións en materia de consumo.

1.3.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo profesional ten como finalidade a adquisición de competencias básicas e iniciais, conceptos e criterios específicos do márketing no ámbito profesional turístico.

Desenvólvense nel aspectos relacionados cos modelos básicos de márketing e as técnicas máis empregadas en turismo desde unha óptica científica, e amósanse na súa aplicación real e práctica.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse en:

-Plans de márketing.

-Tarefas de comercialización e comunicación dos produtos.

-Aumento do número de visitantes, reservas e vendas.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais b), c), d), e) e q) do ciclo formativo, e as competencias b), c), d), o) e p).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

-Descrición, variedades e características da terminoloxía do márketing, e diferenciación de conceptos.

-Descrición e dotación da documentación necesaria, aplicación de fases, etc., para a elaboración dun folleto.

-Fases necesarias e pautas para elaborar e para presentar un plan de márketing.

-Aplicación das novas fórmulas de márketing adaptadas ás tendencias máis actuais.

1.4. Módulo profesional: inglés.

*Equivalencia en créditos ECTS: 7.

*Código: MP0179.

*Duración: 160 horas.

1.4.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

*RA1. Recoñece información profesional e cotiá contida en discursos orais emitidos por calquera medio de comunicación en lingua estándar, e interpreta con precisión o contido da mensaxe.

-CA1.1. Identifícase a idea principal da mensaxe.

-CA1.2. Recoñeceuse a finalidade de mensaxes radiofónicas e doutro material gravado ou retransmi-

tido pronunciado en lingua estándar, e identifícase o estado de ánimo e o ton da persoa falante.

-CA1.3. Extraeuse información de gravacións en lingua estándar relacionadas coa vida social, profesional ou académica.

-CA1.4. Identificáronse os puntos de vista e as actitudes da persoa falante.

-CA1.5. Identificáronse as ideas principais de declaracións e de mensaxes sobre temas concretos e abstractos, en lingua estándar e cun ritmo normal.

-CA1.6. Comprendeuse con todo detalle o que se di en lingua estándar, mesmo nun ambiente con ruído de fondo.

-CA1.7. Extraéronse as ideas principais de conferencias, charlas e informes, e doutros xeitos de presentación académica e profesional lingüisticamente complexos.

-CA1.8. Tomouse conciencia da importancia de comprender globalmente unha mensaxe, mesmo sen entender todos os seu elementos.

*RA2. Interpreta información profesional contida en textos escritos complexos e analiza comprensivamente os seus contidos.

-CA2.1. Léronse cun alto grao de independencia textos de diverso tipo, adaptando o estilo e a velocidade da lectura ás finalidades, e utilizáronse fontes de referencia acaídas de xeito selectivo.

-CA2.2. Interpretouse a correspondencia relativa á súa especialidade e captouse doadamente o significado esencial.

-CA2.3. Interpretáronse con todo detalle textos extensos e de relativa complexidade relacionados ou non coa súa especialidade, con posibilidade de volver ler as seccións difíciles.

-CA2.4. Relacionouse o texto co ámbito do sector a que se refire.

-CA2.5. Identifícase con rapidez o contido e a importancia de noticias, artigos e informes sobre unha ampla serie de temas profesionais, e decidiuse sobre a oportunidade dunha análise máis fonda.

-CA2.6. Realizáronse traducións de textos complexos utilizando material de apoio, en caso necesario.

-CA2.7. Interpretáronse mensaxes técnicas recibidas a través de soportes telemáticos (correo electrónico, fax, etc.).

-CA2.8. Interpretáronse instrucións extensas e complexas que estean dentro da súa especialidade.

*RA3. Emite mensaxes orais claras e ben estruturadas, e analiza o contido da situación, adaptándose ao rexistro lingüístico da persoa interlocutora.

-CA3.1. Identifícanse os rexistros utilizados para a emisión da mensaxe.

-CA3.2. Expresouse con fluidez, precisión e eficacia sobre unha ampla serie de temas xerais, académicos, profesionais ou de lecer, marcando con claridade a relación entre as ideas.

-CA3.3. Comunicouse espontaneamente e adoptouse un nivel de formalidade adecuado ás circunstancias.

-CA3.4. Utilizáronse normas de protocolo en presentacións formais e informais.

-CA3.5. Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.

-CA3.6. Expresáronse e defendéronse con claridade puntos de vista e déronse explicacións e argumentos axeitados.

-CA3.7. Describiuse e determinouse a secuencia dun proceso de traballo da súa competencia.

-CA3.8. Argumentouse con todo detalle a elección dunha determinada opción ou dun procedemento de traballo elixido.

-CA3.9. Solicitouse a reformulación do discurso ou dunha parte del, en caso necesario.

*RA4. Elabora documentos e informes propios do sector e relaciona os recursos lingüísticos cos seus propósitos.

-CA4.1. Redactáronse textos claros e detallados sobre unha variedade de temas relacionados coa súa especialidade, para o que se sintetizaron e se avaliaron as informacións e os argumentos procedentes de varias fontes.

-CA4.2. Organizouse a información con corrección, precisión, coherencia e cohesión e solicitouse ou facilitouse información xeral ou detallada.

-CA4.3. Redactáronse informes onde se salienten os aspectos significativos e se ofrezan detalles relevantes que sirvan de apoio.

-CA4.4. Formalizouse documentación específica do seu campo profesional.

-CA4.5. Aplicáronse as fórmulas establecidas e o vocabulario específico na formalización de documentos.

-CA4.6. Resumíronse artigos, manuais de instrucións e outros documentos escritos, e utilizouse un vocabulario amplo para evitar a repetición frecuente.

-CA4.7. Utilizáronse as fórmulas de cortesía propias do documento que se elabore.

*RA5. Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características do país da lingua inglesa.

-CA5.1. Defíníronse os trazos máis salientables dos costumes e dos usos da comunidade onde se fale a lingua inglesa.

-CA5.2. Descríbíronse os protocolos e as normas de relación social propios do país.

-CA5.3. Identifícanse os valores e as crenzas da comunidade en que se fale lingua inglesa.

-CA5.4. Identifícanse os aspectos socioprofesionais propios do sector en calquera tipo de texto.

-CA5.5. Aplicáronse os protocolos e as normas de relación social do país de lingua inglesa.

-CA5.6. Recoñecéronse os marcadores lingüísticos da procedencia rexional.

1.4.2. Contidos básicos.

BC1. Análise de mensaxes orais.

*Comprensión de mensaxes profesionais e cotiás.

-Mensaxes directas, telefónicas, radiofónicas e gravadas.

-Terminoloxía específica do sector de guía, información e asistencia turísticas.

-Ideas principais e secundarias.

-Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, «phrasal verbs», locucións, expresión da condición e dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo, estilo indirecto e verbos modais.

-Outros recursos lingüísticos: acordos e desacordos, hipóteses e especulacións, opinións e consellos, persuasión e advertencia.

-Acentos de lingua oral.

BC2. Interpretación de mensaxes escritas.

*Comprensión de mensaxes, textos e artigos básicos profesionais e cotiás.

-Soportes telemáticos: fax, correo electrónico e burofax.

-Terminoloxía específica do sector de guía, información e asistencia turísticas. «False friends».

-Ideas principais e secundarias.

-Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, «phrasal verbs», I wish + pasado simple ou perfecto, I wish + would, If only; uso da voz pasiva,

oracións de relativo, estilo indirecto e verbos modais.

-Relacións lóxicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidade e resultado.

*Relacións temporais: anterioridade, posterioridade, simultaneidade.

BC3. Produción de mensaxes orais.

*Mensaxes orais.

-Rexistros utilizados na emisión de mensaxes orais.

-Terminoloxía específica do sector de guía, información e asistencia turísticas. «False friends».

-Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, «phrasal verbs», locucións, expresión da condición e dúbida, uso da voz pasiva, oracións de relativo, estilo indirecto e verbos modais.

-Outros recursos lingüísticos: acordos e desacordos, hipóteses e especulacións, opinións e consellos, persuasión e advertencia.

-Fonética. Sons e fonemas vocálicos, e as súas combinacións. Sons e fonemas consonánticos, e as súas agrupacións.

-Marcadores lingüísticos de relacións sociais, normas de cortesía e diferenzas de rexistro.

*Mantemento e seguimento do discurso oral.

-Toma, mantemento e cesión da quenda de palabra.

-Apoio, demostración de entendemento, petición de aclaración, etc.

-Entoación como recurso de cohesión do texto oral: uso dos patróns de entoación.

BC4. Emisión de textos escritos.

*Expresión e formalización de mensaxes e textos profesionais e cotiáns.

-Currículo e soportes telemáticos: fax, correo electrónico e burofax.

-Terminoloxía específica do sector de guía, información e asistencia turísticas.

-Idea principal e ideas secundarias.

-Recursos gramaticais: tempos verbais, preposicións, «phrasal verbs», verbos modais, locucións, uso da voz pasiva, oracións de relativo e estilo indirecto.

-Relacións lóxicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidade e resultado.

*Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.

*Coherencia textual:

-Adecuación do texto ao contexto comunicativo.

-Tipo e formato de texto.

-Variedade de lingua. Rexistro.

-Selección léxica, de estruturas sintácticas e de contido salientable.

-Inicio do discurso e introdución do tema. Desenvolvemento e expansión.

-Exemplificación.

-Conclusión e/ou resumo do discurso.

-Uso dos signos de puntuación.

BC5. Identificación e interpretación dos elementos culturais máis significativos dos países de lingua inglesa.

*Valoración das normas socioculturais e protocolarias nas relacións internacionais.

*Uso dos recursos formais e funcionais en situacións que requiren un comportamento socioprofesional, co fin de proxectar unha boa imaxe da empresa.

*Recoñecemento da lingua inglesa para afondar en coñecementos que resulten de interese ao longo da vida persoal e profesional.

*Uso de rexistros axeitados segundo o contexto da comunicación, o interlocutor e a intención dos interlocutores.

1.4.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo contén a formación necesaria para o desempeño de actividades relacionadas coas actividades de guía, información e asistencia turísticas.

A tarefa de guía, información e asistencia turísticas abrangue o desenvolvemento dos procesos relacionados e o cumprimento de procesos e protocolos de calidade, todo iso en inglés.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais d), e), h) e i) do ciclo formativo, e as competencias d), e), f), g), h) e i).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

-Descrición, análise e aplicación dos procesos de comunicación utilizando o inglés.

-Caracterización dos procesos incluídos nas actividades de guía, información e asistencia turísticas, en inglés.

-Procesos de calidade na empresa, a súa avaliación e a identificación e formalización de documen-

tos asociados ás actividades de guía, información e asistencia turísticas, en inglés.

-Identificación, análise e procedementos de actuación ante situacións imprevistas (queixas, reclamacións, etc.), en inglés.

1.5. Módulo profesional: segunda lingua estranxeira.

*Equivalencia en créditos ECTS: 7.

*Código: MP0180.

*Duración: 157 horas.

1.5.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

*RA1. Recoñece información cotiá e profesional específica contida en discursos orais claros e sinxelos emitidos en lingua estándar, e identifica o contido global da mensaxe.

-CA1.1. Situouse a mensaxe no seu contexto profesional.

-CA1.2. Captouse a idea principal da mensaxe.

-CA1.3. Identificouse a información específica contida na mensaxe.

-CA1.4. Identificouse a actitude e a intención da persoa interlocutora.

-CA1.5. Extraéronse as ideas principais dunha mensaxe emitida por un medio de comunicación.

-CA1.6. Identificouse o fío argumental dunha situación comunicativa presenciada.

-CA1.7. Determináronse os papeis que aparecen nunha secuencia presenciada.

*RA2. Interpreta información profesional escrita contida en textos sinxelos e analiza comprensivamente os seus contidos.

-CA2.1. Fíxose unha lectura comprensiva de textos específicos do seu ámbito profesional.

-CA2.2. Identificouse con precisión a terminoloxía utilizada.

-CA2.3. Extraeuse a información máis salientable dun texto relativo á súa profesión.

-CA2.4. Realizáronse traducións directas e inversas de textos específicos sinxelos, e utilizáronse materiais de consulta e dicionarios técnicos.

-CA2.5. Interpretouse a mensaxe recibida a través de soportes telemáticos (correo electrónico, fax, etc.).

-CA2.6. Relacionouse o texto co ámbito do sector a que se refire.

-CA2.7. Léronse con certo grao de independencia textos de diversos tipos, adaptando o estilo e a velo-

cidade de lectura, aínda que poida presentar algunha dificultade, con modismos pouco frecuentes.

*RA3. Emite mensaxes orais sinxelas, claras e ben estruturadas, e relaciona o propósito da mensaxe coas estruturas lingüísticas adquiridas.

-CA3.1. Comunicouse utilizando fórmulas sinxelas, nexos e estratexias de interacción.

-CA3.2. Utilizouse correctamente a terminoloxía da profesión.

-CA3.3. Manifestáronse preferencias laborais no sector profesional.

-CA3.4. Describiuse con relativa fluidez o seu contorno profesional máis próximo.

-CA3.5. Estableceuse a secuencia das actividades propias dun proceso produtivo do sector profesional.

-CA3.6. Realizáronse con claridade presentacións breves e preparadas sobre un tema dentro da especialidade.

-CA3.7. Utilizáronse normas de protocolo en presentacións adaptadas ao seu nivel.

-CA3.8. Respondeuse a preguntas breves complementarias relativas á profesión.

-CA3.9. Intercambiouse información específica con fluidez, utilizando frases de estrutura sinxela.

*RA4. Elabora textos sinxelos e relaciona as regras gramaticais co seu propósito.

-CA4.1. Formalizouse información básica requirida en distintos tipos de documentos.

-CA4.2. Elaborouse unha solicitude de emprego a partir dunha oferta de traballo dada.

-CA4.3. Redactouse un breve currículo.

-CA4.4. Formalizouse un texto dado con apoios visuais e claves lingüísticas achegadas.

-CA4.5. Elaborouse un pequeno informe cun propósito comunicativo específico.

-CA4.6. Redactouse unha carta comercial a partir de instrucións detalladas e modelos dados.

-CA4.7. Realizáronse resumos breves de textos sinxelos relacionados co seu contorno profesional.

*RA5. Aplica actitudes e comportamentos profesionais en situacións de comunicación e describe as relacións típicas características dos países da lingua estranxeira.

-CA5.1. Definíronse os trazos máis significativos dos costumes e dos usos da comunidade onde se fala a lingua estranxeira.

-CA5.2. Describíronse os protocolos e as normas de relación social propios dos países da lingua estranxeira.

-CA5.3. Identificáronse os valores e as crenzas da comunidade onde se fala a lingua estranxeira.

-CA5.4. Identificáronse en calquera tipo de texto os aspectos socioprofesionais propios do sector.

-CA5.5. Aplicáronse os protocolos e as normas de relación social dos países da lingua estranxeira.

-CA5.6. Recoñecéronse os marcadores lingüísticos da procedencia rexional.

1.5.2. Contidos.

BC1. Comprensión de mensaxes orais.

*Recoñecemento de mensaxes profesionais do sector e cotiás.

*Mensaxes directas, telefónicas, radiofónicas e gravadas. Distinción entre datos e opinións e identificación da intención da persoa falante.

*Terminoloxía específica do sector.

*Ideas principais e secundarias.

*Recursos lingüísticos: estruturas e funcións.

*Discriminación das principais oposicións fonolóxicas.

*Diferenciación entre fonemas vocálicos orais e nasais.

BC2. Interpretación de mensaxes escritas.

*Comprensión de mensaxes, textos e artigos profesionais do sector e cotiás.

*Terminoloxía específica do sector turístico.

*Ideas principais e ideas secundarias.

*Recursos gramaticais.

*Relacións lóxicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidade e resultado.

*Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.

*Interpretación dun documento profesional na lingua estranxeira: ofertas e demandas de emprego, currículos, modelos de cartas, cuestionarios, facturas, manuais, etc.

*Características específicas de documentos profesionais recibidos por medios telemáticos.

BC3. Produción de mensaxes orais.

*Terminoloxía específica do sector turístico.

*Rexistros utilizados na emisión de mensaxes orais. Preferencias polo rexistro formal no ámbito socioprofesional.

*Expresión fónica, entoación e ritmo.

*Marcadores lingüísticos de relacións sociais, normas de cortesía e diferenzas de rexistro.

*Benvida e recepción da clientela. Despedida.

*Uso do discurso indirecto. Transmisión dun aviso.

*Proposta de actividades e informacións varias.

*Resposta afirmativa ou negativa atenuada a unha petición.

*Particularidades da conversa telefónica.

*Resolución de problemas coa clientela. Interrogación.

*Mantemento e seguimento do discurso oral.

*Toma, mantemento e cesión da quenda de palabra.

*Apoio, demostración de entendemento e petición de aclaración.

*Entoación como recurso de cohesión do texto oral: uso dos patróns de entoación.

*Conectores lingüísticos.

*Linguaxe non verbal (código xestual).

BC4. Emisión de textos escritos.

*Expresión e formalización de documentos e textos profesionais do sector e cotiás.

*Relacións lóxicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidade e resultado.

*Nexos.

*Relacións temporais: anterioridade, posterioridade e simultaneidade.

*Uso da descrición como recurso lingüístico.

*Linguaxe específica da internet na lingua estranxeira.

*Formalización dun documento profesional na lingua estranxeira: ofertas e demandas de emprego, currículos, modelos de cartas, cuestionarios, facturas, manuais, etc.

*Coherencia textual

BC5. Identificación e interpretación dos elementos culturais máis salientables dos países da lingua estranxeira.

*Valoración das normas socioculturais e protocolarias nas relacións internacionais.

*Uso dos recursos formais e funcionais en situacións que requiran un comportamento socioprofesional, co fin de proxectar unha boa imaxe da empresa.

*Recoñecemento da lingua estranxeira para afondar en coñecementos que resulten de interese ao longo da vida persoal e profesional.

*Uso de rexistros axeitados segundo o contexto da comunicación e a intención das persoas interlocutoras.

1.5.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo contén a formación necesaria para o desempeño de actividades relacionadas coas actividades de guía, información e asistencia turísticas.

A tarefa de guía, información e asistencia turísticas abrangue o desenvolvemento dos procesos relacionados e o cumprimento de procesos e protocolos de calidade, todo iso nunha segunda lingua estranxeira.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais d), e), h) e i) do ciclo formativo, e as competencias d), e), f), g), h) e i).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

-Descrición, análise e aplicación dos procesos de comunicación utilizando unha segunda lingua estranxeira.

-Desenvolvemento dos procesos incluídos nas actividades de guía, información e asistencia turísticas, nunha segunda lingua estranxeira.

-Formalización de documentos asociados ás actividades de guía, información e asistencia turísticas, nunha segunda lingua estranxeira.

-Identificación, análise e procedementos de actuación ante situacións imprevistas (queixas, reclamacións, etc.), nunha segunda lingua estranxeira.

1.6. Módulo profesional: destinos turísticos.

*Equivalencia en créditos ECTS: 12.

*Código: MP0383.

*Duración: 213 horas.

1.6.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

*RA1. Identifica a xeografía turística de España, na que distingue a súa división administrativa e os aspectos máis salientables do seu relevo, da súa hidrografía e do seu clima.

-CA1.1. Identificouse o concepto de xeografía turística e a súa importancia para o coñecemento integral dos destinos.

-CA1.2. Identificouse a organización territorial e administrativa de España, e distinguíronse as comunidades autónomas, as provincias e as comarcas máis representativas, e os concellos turísticos máis destacables, así como a súa localización xeográfica.

-CA1.3. Identificáronse e describíronse as características, as unidades físicas e os accidentes xeográficos no relevo de España.

-CA1.4. Identificáronse os principais elementos característicos da hidrografía e do litoral.

-CA1.5. Identificáronse e describíronse as paisaxes características e a vexetación autóctona, así como os principais espazos naturais protexidos.

-CA1.6. Identificáronse e describíronse as características xerais do clima de España.

-CA1.7. Analizouse a distribución da poboación en España.

-CA1.8. Identificáronse os principais elementos característicos das culturas e dos pobos de España.

-CA1.9. Valorouse a pluralidade de linguas, culturas, costumes, ritos e crenzas das comunidades autónomas españolas.

-CA1.10. Identificáronse os materiais e as fontes para o estudo dos destinos turísticos.

*RA2. Identifica a xeografía turística de Galicia, na que distingue a súa división administrativa e os seus principais trazados físicos e climáticos.

-CA2.1. Identificouse a organización territorial e administrativa de Galicia, e distinguíronse as súas comarcas máis representativas e os concellos turísticos máis destacables, así como a súa localización xeográfica.

-CA2.2. Identificáronse e describíronse as características, as unidades físicas e os accidentes xeográficos máis salientables no relevo de Galicia.

-CA2.3. Identificáronse os principais elementos característicos da hidrografía e do litoral.

-CA2.4. Identificáronse e describíronse as paisaxes características e a vexetación autóctona, así como os principais espazos naturais protexidos.

-CA2.5. Identificáronse e describíronse as características xerais do clima de Galicia.

-CA2.6. Analizouse a distribución da poboación en Galicia.

-CA2.7. Identificáronse os materiais e as fontes para o estudo dos destinos turísticos.

*RA3. Identifica os principais elementos da xeografía turística de Europa e do resto do mundo, e

recoñece a división política dos continentes e os seus estados, así como o relevo, a hidrografía e o clima.

-CA3.1. Describíronse as funcións da Organización Mundial do Turismo (OMT) no contexto da división territorial dos países en rexións e subrexións.

-CA3.2. Identificáronse e localizáronse as rexións e as subrexións turísticas da OMT.

-CA3.3. Analizouse a organización política e territorial de Europa.

-CA3.4. Identificáronse as principais unidades físicas de Europa.

-CA3.5. Distinguíronse e localizáronse xeograficamente os países comunitarios e os non comunitarios, así como os territorios dependentes de dentro e fóra de Europa.

-CA3.6. Describíronse os elementos e as características máis salientables e representativas do relevo, a hidrografía e o litoral europeos.

-CA3.7. Describíronse as unidades físicas, as paisaxes e a vexetación máis destacables, así como os principais espazos naturais protexidos e as características xerais do clima europeo.

-CA3.8. Describíronse as características máis destacables do relevo, a hidrografía, a vexetación, o clima e a diversidade cultural do resto de rexións e subrexións do mundo.

-CA3.9. Analizáronse as características máis sobresalientes das culturas e dos pobos de Europa.

-CA3.10. Valorouse a pluralidade de linguas, culturas, costumes, ritos e crenzas de Europa.

*RA4. Identifica os principais destinos turísticos de España, e describe e valora os seus recursos e a súa oferta turística.

-CA4.1. Localizáronse xeograficamente destinos turísticos.

-CA4.2. Caracterizáronse os destinos turísticos españois atendendo á súa especialización turística.

-CA4.3. Recoñeceuse a oferta turística máis salientable en cada tipo de destinos.

-CA4.4. Identificáronse nos destinos os recursos culturais, naturais e doutro tipo.

-CA4.5. Seleccionáronse os destinos máis destacables atendendo a factores comerciais, pola tendencia ou promocionais.

-CA4.6. Identificouse a coincidencia de tipoloxías turísticas nun mesmo destino.

-CA4.7. Utilizáronse diversas fontes de información.

*RA5. Identifica os principais destinos turísticos de Galicia, e describe e valora os seus recursos e a súa oferta turística.

-CA5.1. Localizáronse xeograficamente os principais destinos turísticos de Galicia.

-CA5.2. Recoñecéronse os trazos diferenciais da oferta turística de Galicia.

-CA5.3. Caracterizáronse os destinos turísticos galegos atendendo á súa especialización turística.

-CA5.4. Identificáronse nos destinos os recursos culturais, naturais e doutro tipo.

-CA5.5. Seleccionáronse os destinos máis salientables atendendo a factores de mercado.

-CA5.6. Utilizáronse diversas fontes de información.

*RA6. Identifica os principais destinos turísticos de Europa e do resto do mundo, e describe e valora os seus recursos e a súa oferta turística.

-CA6.1. Localizáronse os principais destinos turísticos internacionais.

-CA6.2. Caracterizáronse os destinos turísticos internacionais atendendo á súa especialización turística.

-CA6.3. Recoñeceuse a oferta turística máis destacable en cada tipo de destino internacional.

-CA6.4. Identificáronse nos destinos internacionais os recursos culturais, naturais e doutro tipo.

-CA6.5. Seleccionáronse os destinos máis salientables atendendo a factores comerciais, pola tendencia ou promocionais.

-CA6.6. Identificouse a coincidencia de tipoloxías turísticas nun mesmo destino.

-CA6.7. Utilizáronse diversas fontes de información.

1.6.2. Contidos básicos.

BC1. Identificación da xeografía turística de España.

*Concepto de xeografía turística: identificación.

*Organización territorial e administrativa: concepto e identificación de autonomía, rexión, provincia, comarca e concello.

*Relevo: características e unidades físicas.

*Hidrografía e o litoral. Denominación turística das costas.

*Vexetación, paisaxes características e espazos naturais.

*Demografía: distribución da poboación.

*Respecto polas crenzas, as linguas e os elementos diferenciais das comunidades autónomas.

*Aplicacións informáticas e outras fontes para o estudo da xeografía turística.

BC2. Identificación da xeografía turística de Galicia.

*Organización territorial e administrativa: concepto de comarca e a súa identificación en Galicia.

*Relevo: características e unidades físicas de Galicia.

*Hidrografía e o litoral de Galicia.

*Vexetación, paisaxes características e espazos naturais protexidos de Galicia.

*O clima galego.

*Demografía: distribución da poboación en Galicia.

*Aplicacións informáticas e outras fontes para o estudo da xeografía turística de Galicia.

BC3. Identificación da xeografía turística de Europa e do resto do mundo.

*Organización Internacional do Turismo (OMT): concepto e funcións. Rexións e subrexións.

*Organización política e territorial de Europa: países comunitarios e non comunitarios, e os seus territorios dependentes dentro e fóra de Europa.

*Unidades físicas europeas: relevo, hidrografía e litoral.

*Vexetación, paisaxe, espazos naturais e climas europeos.

*Diversidade cultural europea: culturas, pobos e linguas.

*Xeografía turística do resto do mundo: trazos distintivos do relevo, a hidrografía, a vexetación, o clima e a diversidade cultural das rexións e das subrexións da OMT (agás Europa).

*Actitude de respecto polas razas, as crenzas e os elementos diferenciadores destes países.

BC4. Identificación dos principais destinos turísticos de España.

*Destinos españois de sol e praia: centros turísticos litorais peninsulares e insulares.

*Destinos culturais: rutas culturais, enoloxía, festas, ritos e costumes.

*Destinos urbanos: oferta turística nas cidades; concellos turísticos; congresos, negocios, reunións e incentivos.

*Destinos rurais e de natureza.

*Destinos de espazos lúdicos e de lecer.

*Destinos deportivos (de golf, náuticos, ecuestres, de aventuras e de neve), de saúde e de beleza.

*Grandes eventos nos destinos.

BC5. Identificación dos principais destinos turísticos de Galicia.

*Destinos turísticos do litoral.

*O Camiño de Santiago.

*Destinos urbanos: principais cidades e vilas turísticas de Galicia.

*Destinos de espazos lúdicos e de lecer: destinos asociados a festas de interese turístico.

*Destinos asociados a ofertas turísticas específicas: termalismo, golf, turismo náutico, congresos e convencións, cruceiros, turismo activo, etc.

BC6. Identificación dos principais destinos turísticos de Europa e do resto do mundo.

*Destinos de sol e praia: centros turísticos litorais continentais e insulares.

*Destinos culturais: rutas culturais; Patrimonio da Humanidade; gastronomía e enoloxía; festas, ritos e costumes.

*Destinos urbanos: oferta turística nas cidades (negocios, reunións, congresos e incentivos).

*Destinos rurais e de natureza.

*Destinos de espazos lúdicos e de lecer.

*Destinos deportivos (de golf, náuticos, ecuestres, de aventuras e de neve), de saúde e de beleza.

*Grandes eventos nos destinos.

1.6.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo profesional é de soporte, e contén formación necesaria para desempeñar a función de información e asesoramento.

As funcións de asesoramento e información turística abranguen aspectos como:

-Compilación e análise de información sobre recursos e oferta dos destinos turísticos antes do inicio da viaxe.

-Información e asesoramento a turistas en visitas e viaxes.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse no servizo de asistencia e guía en viaxes e no destino.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais a), b), d), e), f), k), ñ) e o) do ciclo formativo, e as competencias a), b), d) e e).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

-Análise da especialización de diferentes tipos de destinos turísticos.

-Descrición dos elementos máis característicos do medio físico dos destinos, desde o enfoque da xeografía turística.

-Identificación dos destinos turísticos máis salientables, con análise da súa oferta, os seus recursos e as súas características máis sobresalientes.

-Aplicación específica dos tres puntos anteriores á Comunidade Autónoma de Galicia.

-Actualización continua da información para a selección dos destinos máis salientables do mercado turístico.

-Uso dunha metodoloxía activa e motivadora que implique a participación do alumno como axente activo do proceso de ensino e aprendizaxe.

-Uso de TIC e de recursos bibliográficos e audiovisuais na aula.

1.7. Módulo profesional: recursos turísticos.

*Equivalencia en créditos ECTS: 10.

*Código: MP0384.

*Duración: 187 horas.

1.7.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

*RA1. Identifica os recursos turísticos do territorio e analiza a súa tipoloxía, as súas características e a normativa de protección.

-CA1.1. Detectáronse os recursos turísticos máis destacados de cada comunidade autónoma.

-CA1.2. Detectáronse os recursos turísticos de Galicia.

-CA1.3. Clasificáronse atendendo á tipoloxía e consonte a lexislación.

-CA1.4. Determinouse e explicouse o tipo de recurso, atendendo ás súas peculiaridades e á súa singularidade.

-CA1.5. Deseñáronse bases de datos de recursos turísticos por áreas ou zonas que reflectan a tipoloxía

dos espazos turísticos en relación cos recursos da zona.

-CA1.6. Definiuse a protección legal e institucional para cada recurso.

-CA1.7. Recoñecéronse os organismos e as institucións para a tutela dos recursos.

-CA1.8. Definiuse o proceso de petición para solicitar a declaración dun recurso en relación á súa tipoloxía e ás súas características.

-CA1.9. Reuníronse os documentos necesarios para solicitar adecuadamente a catalogación de bens ou recursos.

*RA2. Interpreta os conceptos básicos da arte, e caracteriza o patrimonio artístico de España.

-CA2.1. Identificáronse os aspectos básicos da arte universal.

-CA2.2. Detectáronse as principais manifestacións artísticas españolas.

-CA2.3. Recoñecéronse prototipos artísticos que constitúen os modelos universais e españois.

-CA2.4. Discrimináronse as características técnicas e culturais de cada estilo.

-CA2.5. Identificáronse as principais liñas conceptuais da pintura, a escultura e a arquitectura que fundamentan unha cultura.

-CA2.6. Recoñecéronse os centros culturais de interese con actividade turística.

-CA2.7. Interpretáronse e analizáronse obras de arte de diferentes tipos.

*RA3. Identifica o patrimonio sociocultural de España e analiza a súa diversidade.

-CA3.1. Identificáronse os obxectivos e os elementos clave para clasificar a tipoloxía do patrimonio histórico e cultural.

-CA3.2. Elaboráronse fichas de identificación e descrición dos recursos para clasificar a súa tipoloxía e a súa importancia.

-CA3.3. Identificáronse as cidades españolas Patrimonio da Humanidade, así como outros bens inscritos na lista de Patrimonio Mundial como bens de interese cultural (BIC), e outro tipo de bens clasificados.

-CA3.4. Deseñáronse fórmulas para clasificar e interpretar outro tipo de recursos: gastronomía, museos, etnografía, etnoloxía e tradicións.

-CA3.5. Clasificáronse as festas tradicionais e diferenciáronse as de interese turístico internacional

e estatal, e as que se celebren nas comunidades autónomas.

-CA3.6. Identificáronse os principais museos e centros culturais españois, así como os seus contidos xenéricos.

-CA3.7. Recoñeceuse o patrimonio sociocultural máis representativo de cada período histórico de Galicia.

-CA3.8. Identificáronse os BIC máis representativos de Galicia.

*RA4. Analiza, caracteriza e interpreta o patrimonio natural e paisaxístico de España como recurso turístico.

-CA4.1. Identificáronse os obxectivos e os elementos clave para clasificar os tipos de recursos naturais e paisaxísticos.

-CA4.2. Clasificáronse os tipos de espazos naturais protexidos e non protexidos (litoral, montaña, espazos húmidos, etc.).

-CA4.3. Definíronse as características da clasificación legal existente.

-CA4.4. Propuxéronse métodos para sensibilizar as persoas visitantes e previr conflitos na relación entre turismo e natureza.

-CA4.5. Utilizáronse os sistemas de información xeográfica como ferramenta de planificación e uso turístico dos recursos naturais.

-CA4.6. Definiuse a protección legal e institucional do patrimonio natural: organismos e institucións na tutela do patrimonio, acordos e convenios internacionais, e normativa da Unión Europea.

*RA5. Interpreta globalmente o patrimonio artístico, sociocultural e histórico, e analiza as estratexias necesarias para a súa aplicación como recurso turístico.

-CA5.1. Identificáronse as funcións e o valor da interpretación do patrimonio e dos recursos turísticos.

-CA5.2. Identificáronse as fases dunha planificación interpretativa.

-CA5.3. Establecéronse os métodos máis adecuados para levar a cabo a interpretación.

-CA5.4. Caracterizáronse os sistemas de interpretación en función do tipo de recurso que se explique ou sobre o que se interveña.

-CA5.5. Realizouse a planificación interpretativa, segundo o nivel de actuación e en función das fases.

-CA5.6. Describíronse as formas de levar a cabo unha interpretación de recursos: itinerarios auto-

guiados, publicacións interpretativas, sinais e carteis, exhibicións, medios audiovisuais e centros de visitantes.

-CA5.7. Definíronse os métodos de avaliación e control na interpretación.

-CA5.8. Deseñáronse os correspondentes cuestionarios de satisfacción.

1.7.2. Contidos básicos.

BC1. Identificación dos recursos turísticos do territorio.

*Recursos turísticos: clasificación.

*Características dos recursos segundo a súa tipoloxía.

*Lexislación relativa aos recursos turísticos e a súa aplicación.

*Normativa de ámbito comunitario, estatal e autonómico referente aos recursos turísticos, á súa protección, ao seu mantemento e ao seu recoñecemento.

BC2. Interpretación dos conceptos básicos da arte.

*Conceptos básicos de pintura, escultura e arquitectura.

*Outras manifestacións artísticas.

*Movementos e estilos artísticos en pintura, escultura, arquitectura e outras manifestacións artísticas de España, facendo especial referencia ao ámbito galego: prehistoria; primeiras culturas; arte romana, visigoda, islámica, mudéjar e mozárabe, prerrománica, románica, gótica, renacentista, barroca, neoclásica, modernista, de vangarda e contemporánea.

*Análise e interpretación básica dunha obra de arte.

BC3. Identificación e análise do patrimonio histórico-artístico e sociocultural de España.

*Patrimonio e bens patrimoniais en España. Turismo cultural.

*Patrimonio da Humanidade: concepto; criterios de inclusión e categorías na lista de Patrimonio da Humanidade; xestión dunha candidatura; órganos; bens españois incluídos na lista de Patrimonio da Humanidade.

*Patrimonio Europeo: concepto e finalidade; bens españois declarados.

*Museos e outros centros culturais.

*Festas e declaracións de interese turístico autonómico, estatal e internacional: normativa.

*Gastronomía de España: elaboracións e produtos tradicionais. Normativa.

*Enoloxía de España: zonas vinícolas e denominacións de orixe.

*Etnografía e artesanía: produtos propios de cada zona e a súa tipoloxía.

*Descrición e contido do patrimonio inmaterial: música popular, danza, tradicións e outras expresións culturais.

*Identificación e análise do patrimonio histórico-artístico e sociocultural de Galicia: BIC, Patrimonio da Humanidade, museos, festas, gastronomía e enoloxía, etnografía e artesanía, patrimonio inmaterial, e arquitectura civil, relixiosa e militar.

BC4. Patrimonio natural e paisaxístico.

*Concepto de recursos naturais e paisaxísticos.

*Normativa estatal e autonómica.

*Espazos naturais protexidos españois e a súa normativa: parques nacionais, parques naturais, etc. Flora e fauna máis destacadas.

*Programas europeos e estatais, e outras axudas destinadas ao aproveitamento turístico destes bens.

*Novas tecnoloxías para detectar e localizar os espazos: programas de cartografía, etc. Utilización.

*Medidas para manter o medio. Turismo e sustentabilidade.

BC5. Interpretación global do patrimonio histórico, artístico e sociocultural.

*Fundamento da interpretación do patrimonio aplicado aos recursos.

*Procesos da planificación interpretativa: métodos e soportes.

*Suxestións para a interpretación: casos prácticos.

*Deseño dos métodos de avaliación e control dos sistemas de interpretación.

1.7.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar a función de asesoramento e información sobre recursos turísticos, integrando o feito cultural patrimonial e o ámbito natural dentro da oferta turística de cada zona.

Este módulo abrangue aspectos como:

-Comercialización de turismo especializado no recurso que lles proporcione valor engadido aos destinos.

-Aproveitamento da zona para favorecer o posible desenvolvemento turístico.

-Potenciación da cultura e das tradicións.

-Mantemento e conservación do patrimonio.

-Mellora dos niveis de ingresos nas zonas turísticas en desenvolvemento ou sen consolidar, así como naquelas que xa son destinos maduros.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse en:

-Actividades de guía de turismo, tanto en destinos como en rutas.

-Oficinas de información turística.

-Actividades de promoción turística local de calquera índole.

-Aspecto de asesoramento en venda de produtos e servizos turísticos.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais a), c), d) e f) do ciclo formativo e as competencias a), b), c), d), e) e f).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

-Aplicación das novas tecnoloxías e aplicacións ofimáticas para detectar e analizar os recursos.

-Coñecemento da lexislación aplicable.

-Investigación sobre as novas fórmulas de ofrecer e achegar o legado cultural e patrimonial ás persoas visitantes, coa realización de traballos de campo.

-Visitas guiadas a puntos de interese turístico polo seu patrimonio cultural ou natural.

Recoméndase seguir a secuencia proposta nos resultados de aprendizaxe e na desagregación de contidos relacionados con eles, para garantir a visión global e a perspectiva xeral do módulo.

1.8. Módulo profesional: servizos de información turística.

*Equivalencia en créditos ECTS: 6.

*Código: MP0385.

*Duración: 70 horas.

1.8.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

*RA1. Describe e caracteriza os sistemas de información turística, e discrimina os seus trazos específicos segundo as actividades turísticas e os territorios.

-CA1.1. Recolléronse as características e as necesidades de información do turismo.

-CA1.2. Identificáronse os tipos, os niveis e as categorías de información turística.

-CA1.3. Identifícase a evolución das oficinas de información dentro da historia do turismo e a súa tendencia actual.

-CA1.4. Realizáronse estudos comparativos das lexislacións turísticas, así como do papel e as funcións das oficinas na normativa europea, española e galega.

-CA1.5. Analizouse a situación actual das oficinas en España e en Galicia, e comparouse co desenvolvemento experimentado en Europa.

-CA1.6. Empregáronse as aplicacións informáticas para o deseño creativo e a presentación de información das oficinas nas comunidades autónomas a partir de datos reais.

-CA1.7. Identifícase o conxunto de organismos públicos, privados e mixtos que desenvolvan tarefas de información e promoción turística, así como as súas fórmulas constitutivas.

*RA2. Define os tipos e as modalidades dos sistemas de información turística, os seus fins específicos, e o perfil e as competencias profesionais do seu persoal.

-CA2.1. Identifícanse os sistemas de información en función do seu ámbito de actuación.

-CA2.2. Interpretáronse as funcións e as actividades de cada tipo de oficinas.

-CA2.3. Desagregáronse os servizos desenvolvidos polas oficinas de turismo.

-CA2.4. Esquematizáronse as estruturas organizativas dos servizos de información turística.

-CA2.5. Describiuse a relación con outros axentes turísticos do destino e o modo de colaboración entre eles.

-CA2.6. Recoñeceuse o persoal profesional da información turística, os seus postos de traballo e as competencias e as funcións asociadas a cada posto.

*RA3. Estrutura cada sistema de información turística e organiza os recursos necesarios.

-CA3.1. Familiarizouse cos modelos e coas estruturas organizativas dos sistemas de información turística.

-CA3.2. Identifícanse os espazos dunha oficina de información turística en relación coas súas funcións.

-CA3.3. Sinalizáronse segundo a normativa os servizos de información turística, os puntos de información e o resto de sistemas.

-CA3.4. Identifícanse as fontes de información necesarias para elaborar un fondo de documentación turística que responda ás necesidades formuladas.

-CA3.5. Recoñecéronse as estruturas, as características e a tipoloxía dos sistemas de información de destinos.

-CA3.6. Utilizáronse os soportes técnicos e informáticos máis adecuados para a xestión e o tratamento da información.

-CA3.7. Empregáronse os medios de elaboración e os soportes de difusión da información turística máis apropiados e actuais.

-CA3.8. Identifícanse as principais ferramentas de información desenvolvidas polas TIC.

-CA3.9. Planificáronse os recursos humanos necesarios para atender a organización deseñada.

-CA3.10. Aplicouse o plan de calidade turística vixente en España e en Galicia á hora de organizar os sistemas de información turística.

*RA4. Deseña o plan de atención ao público dun sistema de información turística adecuando o organigrama e o resto de recursos.

-CA4.1. Identifícanse os usuarios da oficina de información, e diferenciáronse as súas expectativas e as necesidades do servizo en función da súa natureza e da súa tipoloxía.

-CA4.2. Analizouse a demanda real e potencial para formular o deseño de oferta de produtos e servizos de información que cumpran os estándares de calidade.

-CA4.3. Describíronse as características do plan de atención ao público, e establecéronse unhas pautas básicas de atención diferenciada para cada caso (presencial, por teléfono, por correo electrónico, etc.).

-CA4.4. Identifícanse os horarios máis axeitados para atender o servizo de información e para planificar os recursos humanos.

-CA4.5. Executáronse as técnicas necesarias para poder solucionar queixas ou reclamacións que se podan producir nos sistemas de información turística.

-CA4.6. Obtivéronse as estatísticas e os informes necesarios para analizar o funcionamento dos sistemas de información turística.

-CA4.7. Elaborouse un plan de mellora para corrixir as posibles desviacións detectadas.

*RA5. Comunica os produtos e servizos dos sistemas de información, e difunde as tarefas realizadas por eles.

-CA5.1. Determináronse as estratexias de comunicación máis adecuadas en función da modalidade, a estrutura e o ámbito da oficina.

-CA5.2. Identificáronse os instrumentos de comunicación máis adecuados para difundir os produtos e os servizos dos sistemas de información turística.

-CA5.3. Executáronse as políticas e os programas de identidade corporativa.

-CA5.4. Avaliouse a posibilidade de venda de servizos opcionais ou complementarios nos casos en que a lexislación o permita.

-CA5.5. Desenvolvéronse os instrumentos administrativos para a xestión de datos sobre fluxos turísticos que afectan o sistema de información.

-CA5.6. Determináronse posibles vías de colaboración con outras empresas que teñan unha relación directa ou indirecta co turismo da zona.

1.8.2. Contidos básicos.

BC1. Descrición dos sistemas de información turística.

*Características da información do turismo.

*Historia da información turística.

*Oficinas de información turística: historia e evolución; normativa reguladora.

*Estrutura da política sobre información turística en Europa, en España e en Galicia.

*Organismos de información turística: organismos públicos; fórmulas de cooperación e asociacionismo.

BC2. Tipos de oficinas de información turística e os seus fins.

*Oficinas de información: clasificación e modalidades segundo a súa situación, o seu ámbito de actuación e a titularidade do ente de xestión.

*Funcións básicas dunha oficina.

*Catálogo de servizos das oficinas: planificación e organización.

*As oficinas de turismo e o seu ámbito: relacións cos sectores e cos axentes implicados no proceso de información.

*Perfil profesional do persoal informador turístico: competencias profesionais.

BC3. Planificación espacial e de servizos de información turística da oficina.

*Áreas funcionais da oficina.

*Asignación e distribución dos espazos e das áreas nos sistemas de información turística.

*Software adecuado para o tratamento da información turística.

*Distribución electrónica da información: ferramentas e soportes.

*Redes de centros e servizos de información turística: páxinas web afíns a esta temática.

*Plan de calidade turística de España.

*Plan de acción en oficinas de turismo.

BC4. Deseño do plan de atención ao público en oficinas de información.

*Usuarios da oficina de información turística.

*Planificación dos recursos humanos nunha oficina.

*Atención ao público nos servizos de información turística.

*Tratamento de solicitudes e peticións por correo electrónico ou por correo postal.

*Queixas e reclamacións.

*Documentación interna e externa.

*Ofimática e novas tecnoloxías da información aplicada ás oficinas de turismo.

*Indicadores de seguimento.

*Plan de mellora.

BC5. Comunicación e difusión dos servizos e dos produtos dos sistemas de información turística.

*Planificación estratéxica da comunicación.

*Creación de soportes de difusión da información turística. Instrumentos de comunicación.

*Relación cos medios de comunicación.

*Identidade corporativa.

*Instrumentos de xestión para os fluxos turísticos.

*Relacións con outros axentes turísticos.

1.8.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar as funcións de información turística, asistencia en eventos e asesoramento.

Estas funcións abranguen aspectos como:

-Compilación e análise de información sobre os recursos e a oferta dos destinos turísticos antes da viaxe e no lugar onde se ache o servizo de información.

-Información e asesoramento a turistas en vistas e viaxes, e a visitantes a feiras, congresistas, etc.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse no servizo de asistencia e guía en viaxes e no destino.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais d), h), j), k) e n) do ciclo formativo, e as competencias d), e), f), l), m), n) e p).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

-Coñecemento do destino onde se ache o servizo de información e dos arredores.

-Descrición dos elementos máis característicos do medio físico onde se exerza a función de informador/ora.

-Identificación da súa oferta, dos recursos e das características máis sobranceiras, realizando fichas técnicas para logo poder asesorar e informar de xeito eficaz.

-Actualización continua da información para poder desempeñar o traballo do xeito máis idóneo.

-Uso dunha metodoloxía activa e motivadora que implique a participación do alumnado como axente activo do proceso de ensino e aprendizaxe.

-Uso das TIC e de recursos bibliográficos e audiovisuais na aula, que lle permitan ao alumnado acceder aos programas máis adecuados para unha correcta xestión dos servizos de información turística.

1.9. Módulo profesional: procesos de guía e asistencia turística.

*Equivalencia en créditos ECTS: 8.

*Código: MP0386.

*Duración: 105 horas.

1.9.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

*RA1. Caracteriza os servizos de asistencia e guía, e analiza os procesos derivados destas actividades.

-CA1.1. Descríbense os principios éticos e deontolóxicos da profesión.

-CA1.2. Descríbense as modalidades e os perfís profesionais da actividade de asistencia e guía de grupos turísticos.

-CA1.3. Recoñécense os tipos de servizos e caracterízanse as funcións que se desenvolven en cada un.

-CA1.4. Caracterízanse e relaciónanse os aspectos de calidade e atención á clientela nos servizos de asistencia e guía.

-CA1.5. Interpretáronse as disposicións legais que afecten a actividade de asistencia e guía.

-CA1.6. Identificáronse as principais asociacións e os colexios profesionais, así como as súas funcións.

*RA2. Deseña itinerarios, visitas e outros servizos, analiza a información e aplica a metodoloxía de cada proceso tendo en conta os tipos de guías.

-CA2.1. Identificáronse os compoñentes da oferta turística dun ámbito territorial e temporal determinado.

-CA2.2. Deseñáronse itinerarios, rutas e visitas a recursos turísticos caracterizando as fases e os métodos asociados a cada tipo de servizo, e utilizando cartografía impresa e dixital, así como as fontes documentais adecuadas, tendo en conta os criterios da planificación temática.

-CA2.3. Xustificouse a viabilidade comercial, técnica e, de ser o caso, ambiental do itinerario, da ruta ou da visita deseñada.

-CA2.4. Identificáronse as posibles dificultades para persoas con discapacidade ou necesidades específicas.

-CA2.5. Caracterízanse e seleccionáronse as estratexias adecuadas para adaptar a información ao perfil da persoa usuaria.

-CA2.6. Caracterízase a intermediación habitual do guía con prestadores dos recursos e servizos turísticos e outros guías.

-CA2.7. Seguíronse os protocolos establecidos para a xestión da documentación relativos ao rexistro, á emisión e ao arquivo, utilizando medios informáticos.

*RA3. Describe os requisitos inherentes aos desprazamentos de viaxeiros, e analiza a normativa aplicable.

-CA3.1. Identifícase e interpretouse a normativa sobre movemento de viaxeiros en fronteiras e alfándegas.

-CA3.2. Identificáronse as principais divisas e caracterízase a operativa do troco e o movemento de divisas.

-CA3.3. Descríbense as funcións e os servizos que prestan os consulados e as embaixadas.

-CA3.4. Identificáronse e describíronse os posibles riscos para a seguridade e a saúde da poboación viaxeira en determinados destinos, así como os trámites sanitarios exixidos en cada caso.

-CA3.5. Identificáronse e describíronse as prestacións dos seguros de viaxes, as cláusulas das pólizas

e as exclusións, así como o procedemento en caso de continxencias.

-CA3.6. Recoñecéronse as diferenzas relixiosas e culturais, así como outras consideracións que cumpra ter en conta en determinados destinos.

-CA3.7. Utilizáronse diversas fontes para a obtención de información de utilidade a viaxeiros.

*RA4. Aplica e analiza as técnicas de comunicación e de dinamización, en relación cos tipos de grupos.

-CA4.1. Analizáronse as fases no proceso de comunicación do guía con grupos de visitantes, e prevíronse as dificultades propias no devandito proceso.

-CA4.2. Describíronse e aplicáronse técnicas de habilidades sociais e de comunicación non verbal propias da actividade de asistencia e guía de grupos.

-CA4.3. Expresouse oralmente, de xeito directo ou con outros medios de amplificación, con ton, ritmo, volume de voz e expresión xestual adecuados á situación.

-CA4.4. Identificáronse e aplicáronse na práctica os principais elementos das técnicas narrativas e de interpretación patrimonial.

-CA4.5. Describíronse os comportamentos que se poden achar en grupos de viaxeiros e identificáronse os problemas de relación que presentan.

-CA4.6. Identificáronse e aplicáronse as técnicas de dinámica de grupo, motivación e liderado aplicables á asistencia e á guía de grupos turísticos en diferentes ámbitos de traballo e con diversos tipos de grupos.

-CA4.7. Planificáronse programas e actividades de animación e lúdico-recreativas dependendo do servizo e das características do grupo.

*RA5. Desenvolve as actividades de asistencia e guía, e identifica as fases e os procedementos en cada caso.

-CA5.1. Comprobáronse as condicións dos recursos que cumpra utilizar (días de apertura, horarios, etc.), a dispoñibilidade do transporte e calquera outra información salientable para o desenvolvemento da viaxe, a ruta, o itinerario ou a visita.

-CA5.2. Comprobouse a documentación de viaxe que lles achegan as axencias organizadoras ao guía e aos prestadores dos servizos, tanto en soporte impreso como en dispositivos electrónicos.

-CA5.3. Elaborouse un esquema operativo ou documento de xestión diario do itinerario que relacione os parámetros espacio-temporais do desprazamento coas exposicións e as actividades de xestión do guía.

-CA5.4. Anticipáronse posibilidades de cambios por imprevistos na viaxe, na ruta, no itinerario ou nos diversos tipos de servizos.

-CA5.5. Utilizouse cartografía impresa e dixital, así como sistemas de posicionamento e navegación por satélite, no desenvolvemento dos itinerarios.

-CA5.6. Desenvolvéronse as exposicións adaptando a mensaxe en función do tipo de cliente e utilizando as técnicas adecuadas de comunicación, de interpretación patrimonial e de narrativa.

-CA5.7. Elaborouse e ofreceuse un programa de visitas facultativas aplicando técnicas de venda.

-CA5.8. Tivéronse en conta as condicións de accesibilidade e as barreiras arquitectónicas para persoas con necesidades específicas.

-CA5.9. Describíronse e caracterizáronse os procesos de servizos a grupos en establecementos de aloxamento e de restauración: entradas e saídas, xestión de equipaxes, servizos de restauración, mostradores de recepción e información (hospitality desks), chamadas, paneis informativos, etc.

-CA5.10. Describíronse as características do transporte discrecional de pasaxeiros por estrada, do tráfico rodado e do aparcamento de autobuses en cidades turísticas.

-CA5.11. Desenvolvéronse as relacións interprofesionais prestando especial atención ás relacións entre guías locais, e guías e acompañantes.

-CA5.12. Aplicáronse as técnicas para a autoavaliación da práctica profesional.

-CA5.13. Tivéronse en conta os aspectos relacionados coa atención á clientela, a seguridade e a xestión da calidade.

-CA5.14. Realizouse a factura tendo en conta as tarifas vixentes.

-CA5.15. Aplicáronse técnicas para a xestión de situacións de tensión, resolución de conflitos individuais ou de grupo e de imprevistos.

-CA5.16. Realizouse un informe de continxencias da viaxe ou do itinerario.

-CA5.17. Realizouse un informe de avaliación dos prestadores de servizos: transportistas, aloxamento e restauración, guías, etc.

-CA5.18. Realizouse a liquidación económica de gastos e ingresos xerados na viaxe ou no itinerario coa axencia organizadora.

*RA6. Controla procedementos de entradas e saídas de viaxeiros en terminais de transporte caracterizando os protocolos de actuación.

-CA6.1. Describíronse e caracterizáronse as tipoloxías de terminais de transporte de viaxeiros.

-CA6.2. Describíronse as instalacións, o persoal e o funcionamento básico das terminais de transporte de viaxeiros.

-CA6.3. Describiuse o contido dun plan de seguridade en terminais de transporte de viaxeiros.

-CA6.4. Enumeráronse e definíronse as operacións e os trámites que deben efectuar os viaxeiros nas terminais de saída e chegada, segundo o medio de transporte.

-CA6.5. Caracterizáronse os procedementos de facturación, embarque e recollida de equipaxes tendo en conta as características específicas das mercadorías e de cada terminal.

-CA6.6. Analizáronse os dereitos e as obrigas dos viaxeiros nos medios de transporte, así como os das empresas transportistas.

-CA6.7. Describíronse e caracterizáronse os procesos nos puntos de información turística e atención á clientela nas terminais de transporte de viaxeiros.

-CA6.8. Describíronse e caracterizáronse os servizos de reserva, venda e emisión de títulos de transporte en diferentes medios, usando as aplicacións informáticas específicas.

-CA6.9. Identificáronse as actividades complementarias que o guía pode realizar no ámbito das terminais de transporte de viaxeiros.

-CA6.10. Tivéronse en conta os aspectos relacionados coa atención á clientela e a xestión da calidade.

1.9.2. Contidos básicos.

BC1. Caracterización dos servizos de asistencia e guía.

*Deontoloxía profesional.

*Calidade do servizo de asistencia e guía.

*Figuras profesionais: caracterización de cada unha.

*Servizos de asistencia e guía. Funcións do guía en cada caso.

*Regulación da actividade profesional.

*Normativa europea, estatal e autonómica.

*Regulación do acceso á condición de guía.

*Asociacións e colexios profesionais.

BC2. Deseño de itinerarios, visitas e outros servizos.

*Deseño e programación dos tipos de servizos: metodoloxía, fases e análise de viabilidade.

*Cartografía impresa e dixital: mapas e planos.

*Accesibilidade nos recursos turísticos.

*Información adaptada a distintos perfís de usuarios e servizos.

*Intermediación do guía con outras entidades e profesionais do sector.

*Responsabilidades contractuais.

*Fontes documentais no deseño de itinerarios e visitas.

*Aplicacións informáticas e dispositivos electrónicos.

BC3. Descrición dos requisitos inherentes aos desprazamentos de viaxeiros.

*Viaxeiros, viaxeiros en tránsito, fronteiras e alfándegas.

*Aspectos legais e documentación.

*Moeda e divisa: normativa internacional e comunitaria sobre cambio e movemento de moeda.

*Consulados e embaixadas: funcións e servizos.

*Saúde e seguridade nas viaxes.

*Riscos sanitarios e doutra índole. Vacinación profiláctica. Seguros de viaxes.

*Actitudes do viaxeiro en determinados destinos ante a relixión, a cultura e as tradicións.

*Fontes de información de utilidade para o viaxeiro.

BC4. Aplicación de técnicas de comunicación e de dinamización de grupos.

*Comunicación no servizo de asistencia e guía: fases.

*Habilidades sociais e técnicas de comunicación específicas para a actividade de asistencia, acompañamento e guía de grupos turísticos.

*Técnicas narrativas aplicables nos procesos de comunicación do guía de turismo: guión, forma e expectativas formais, personaxes e acción, tempos narrativos, punto de vista, etc.

*Metodoloxía para a interpretación de recursos culturais e naturais: principios e aplicacións.

*Grupos turísticos: caracterización.

*Dirección e liderado de grupos: concepto, enfoques e aplicación.

*Técnicas de dinamización de grupos en diferentes ámbitos e segmentos.

*Programas de animación e actividades lúdico-recreativas en ruta.

BC5. Desenvolvemento dos procesos de asistencia e guía.

*Procesos de servizos de asistencia e guía en tránsito, visitas a recursos culturais e naturais, excursións, circuitos, rutas, itinerarios, etc.

*Documentación asociada aos servizos de asistencia e guía: fichas de recursos, listaxes de asignación de habitacións (rooming-lists), bonos e expedientes, cadros de chegadas e saídas, cadros de provedores, follas de liquidación, etc.

*Esquemas operativos e documentos de xestión diaria do itinerario.

*Sistemas de posicionamento xeográfico e de navegación por satélite.

*Procedementos de desenvolvemento do servizo. Fases e técnicas. Xestións previas, presentación, desenvolvemento e despedida.

*Prestación de servizos a grupos turísticos en establecementos de aloxamento e de restauración.

*Transporte discrecional de pasaxeiros por estrada: características; follas de ruta e tacógrafo; tempos de conducción.

*Peculiaridades do tráfico rodado e do aparcamento en cidades turísticas: restricións e taxas.

*Enquisas e autoavaliación: tipos e aplicacións.

*Técnicas de xestión do imprevisto.

*Excursións facultativas e técnicas de venda.

*Tarefas do guía na posviaxe: informes de continxencias do itinerario ou da viaxe; informes de avaliación dos prestadores de servizos; liquidación de gastos e ingresos de viaxes e itinerarios.

BC6. Control dos procedementos de entradas e saídas de viaxeiros en terminais de transporte.

*Terminais e medios de transporte: características, instalacións, organización e funcionamento básico. Plan de seguridade.

*Dereitos e obrigas de viaxeiros e transportistas.

*Procedemento de facturación. Normas de seguridade e documentación. Mercadorías perigosas e animais vivos.

*Procedemento de embarque.

*Recollida de equipaxes.

*Protocolos de actuación en caso de incidencias.

*Reserva, venda e emisión de títulos en terminais de transporte.

*Outras operacións en terminais de transporte:

-Información turística.

-Información da compañía.

-Asistencia a colectivos con necesidades específicas: pasaxeiros con mobilidade reducida, situacións de dependencia e menores non acompañados.

-Tratamento de incidencias: overbooking, conexións, cancelacións, etc.

-Atención de queixas e reclamacións.

*Aplicacións informáticas.

1.9.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar as funcións de información, asistencia e guía turística con grupos turísticos, e os procesos derivados da prestación de diversos servizos en terminais, en medios de transporte e en eventos.

Estas funcións abranguen aspectos como:

-Procura e interpretación de información de oferta e recursos turísticos naturais e culturais.

-Deseño de itinerarios, visitas e outros servizos.

-Información e asistencia a viaxeiros durante os desprazamentos e no destino.

-Organización de procesos en terminais e medios de transporte.

-Organización dos procesos de prestación de servizos en establecementos de aloxamento e restauración.

-Prestación do servizo de asistencia en eventos.

-Aplicación de técnicas de comunicación, animación e dinámica de grupos.

-Aplicación de novas tecnoloxías.

As actividades profesionais asociadas a estas funcións aplícanse en:

-Realización das actividades propias de información, asistencia e guía en viaxes, en destinos, e en recursos naturais e culturais.

-Organización e execución de procesos de información e asistencia en terminais e medios de transporte.

-Prestación de servizos de información e asistencia en eventos de diversa índole.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais d), e) e f) do ciclo formativo, e as competencias d), e), f), g), h), i), j), k), l), m) e n).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

-Enfoque procedemental do módulo, realizando simulacións na aula e fóra dela.

-Análise e caracterización dos servizos de guía, información e asistencia turística.

-Coñecemento dos recursos turísticos do contorno.

-Interpretación dos recursos naturais e culturais.

-Adaptación da información a diversos ámbitos e niveis.

-Realización de dinámicas de grupos e técnicas de animación e dinamización.

-Uso das linguas estranxeiras no ámbito de actividades procedementais.

-Aplicar técnicas de comunicación verbal e non verbal para incrementar as habilidades sociais.

-Uso dunha metodoloxía activa e motivadora que implique a participación do alumnado como axente activo do proceso de ensino e aprendizaxe.

-Uso na aula de TIC, e de recursos bibliográficos e audiovisuais.

1.10. Módulo profesional: deseño de produtos turísticos.

*Equivalencia en créditos ECTS: 8.

*Código: MP0387.

*Duración: 140 horas.

1.10.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

*RA1. Analiza as bases e os fundamentos da planificación turística territorial.

-CA1.1. Identificáronse os conceptos e as premisas fundamentais da planificación estratéxica e territorial.

-CA1.2. Definíronse as dimensións e os ámbitos da planificación e as particularidades do proceso adaptadas a cada caso.

-CA1.3. Recoñecéronse as fases e a secuencia do proceso de planificación estratéxica do turismo.

-CA1.4. Identificáronse e caracterizáronse os instrumentos e as técnicas principais para o desenvolvemento do proceso.

*RA2. Analiza o potencial turístico da zona aplicando técnicas de avaliación de recursos.

-CA2.1. Identificáronse os elementos que constitúen os inventarios de recursos.

-CA2.2. Realizáronse inventarios de recursos a partir do estudo de campo doutros recursos.

-CA2.3. Identificáronse os puntos clave dunha ficha técnica.

-CA2.4. Deseñáronse e formalizáronse fichas técnicas do recurso territorial.

-CA2.5. Analizáronse as técnicas de avaliación dos recursos turísticos.

-CA2.6. Delimitáronse as unidades ambientais turísticas e estableceuse o índice de potencialidade turística.

-CA2.7. Identificáronse os principais contidos da avaliación do impacto ambiental.

-CA2.8. Valorouse a utilidade dos sistemas de información xeográfica para realizar estudos rigorosos, identificar limitacións e apoiar a toma de decisións.

-CA2.9. Realizáronse análises tipo DAFO a partir da información obtida no estudo de campo.

-CA2.10. Determinouse a posición competitiva do territorio a partir da análise DAFO.

-CA2.11. Empregáronse as aplicacións informáticas para un deseño creativo.

*RA3. Determina a oportunidade de creación, modificación ou eliminación dun produto ou servizo turístico, e avalía as variables que o caracterizan.

-CA3.1. Detectáronse os elementos de atracción do destino, a partir do traballo de diagnóstico previo.

-CA3.2. Identificáronse os elementos que caracterizan a oferta turística existente.

-CA3.3. Recoñecéronse os tres niveis que forman parte do produto turístico: recursos, servizos e valor engadido.

-CA3.4. Elaboráronse mapas de posicionamento do destino e produtos que o caracterizan.

-CA3.5. Comprobouse se existe ou non unha perda de competitividade do destino.

-CA3.6. Analizouse o ciclo de vida do destino e dos produtos que o configuran, determinando as medidas e actuacións oportunas en función da fase en que se atope.

*RA4. Deseña produtos, servizos e destinos turísticos, para o que organiza e planifica actuacións concretas.

-CA4.1. Identificáronse os obxectivos clave do plan de desenvolvemento para a súa aplicación na creación de produtos ou servizos.

-CA4.2. Formuláronse plans de acción conforme os obxectivos identificados.

-CA4.3. Relacionáronse os recursos para establecer o tipo de produto, servizo ou destino que se queira deseñar, a partir do modelo de desenvolvemento proposto e das estratexias deseñadas previamente.

-CA4.4. Identificáronse as características e a tipoloxía do destino, dos produtos e dos servizos planificados.

-CA4.5. Identificáronse os compoñentes do produto turístico.

-CA4.6. Realizáronse as operacións necesarias para estruturar o produto, o servizo ou o destino turístico en función dos beneficios.

-CA4.7. Realizáronse todos os pasos necesarios para a creación de produtos, servizos ou destinos turísticos.

-CA4.8. Desenvolvéronse supostos e casos prácticos de deseño e creación de produtos turísticos recollendo a secuencia e fases do proceso.

*RA5. Pon en marcha produtos, servizos e destinos turísticos, para o que selecciona as variables de maior impacto socioeconómico no ámbito.

-CA5.1. Identificáronse os efectos do turismo na área ou na zona.

-CA5.2. Realizáronse todos os estudos necesarios para coñecer a capacidade de carga do destino onde se vaia levar a cabo o produto ou o servizo turístico.

-CA5.3. Identificáronse e seleccionáronse as técnicas de execución apropiadas ao modelo e á tipoloxía do destino e do produto deseñado.

-CA5.4. Identificáronse e seleccionáronse as técnicas de xestión aplicables ao plan.

-CA5.5. Executáronse as técnicas necesarias para o desenvolvemento e a posta en marcha dun novo produto.

-CA5.6. Establecéronse os instrumentos e as accións de comunicación principais, facendo especial referencia á construción da imaxe e as decisións de marca.

-CA5.7. Executáronse as técnicas necesarias para establecer os niveis de produto ou servizo turístico.

-CA5.8. Planeouse e deseñouse un modelo de xestión turística dos produtos creados, coas técnicas máis adecuadas ás particularidades de cada caso.

*RA6. Dinamiza os recursos económicos territoriais, tendo en conta a relación entre a actividade dos axentes locais e o produto ou o servizo turístico creado.

-CA6.1. Valorouse a instrumentalización do turismo como motor de desenvolvemento local e os beneficios derivados.

-CA6.2. Analizouse o marco de intervención, identificáronse as políticas, os plans e os programas estratéxicos de desenvolvemento local.

-CA6.3. Seleccionáronse e utilizáronse as políticas, os plans e os programas de desenvolvemento turístico e local.

-CA6.4. Identificáronse e seleccionáronse os equipos humanos e as técnicas adecuadas para dinamizar os recursos da zona.

-CA6.5. Aplicáronse as técnicas de dinamización seleccionadas.

-CA6.6. Valorouse a repercusión da dinamización turística levada a cabo como oportunidade de desenvolvemento local, da economía e do benestar social.

-CA6.7. Distinguíronse e analizáronse as modalidades e as ferramentas de medición e control.

-CA6.8. Identificáronse e seleccionáronse os indicadores para o seguimento e a avaliación correctos do produto desenvolvido.

-CA6.9. Planeouse e deseñouse un sistema de seguimento e control dos produtos deseñados.

1.10.2. Contidos básicos.

BC1. Planificación estratéxica.

*Orixes e antecedentes.

*Principios e requisitos.

*Relacións e dependencias entre a planificación turística e a territorial.

*Marco e niveis de intervención. Funcións e competencias das administracións públicas.

*Programación do desenvolvemento.

*Ferramentas de intervención: técnicas de diagnóstico, execución, xestión e avaliación.

BC2. Análise do potencial turístico dunha zona.

*Recursos turísticos do territorio.

*Fontes de investigación.

*Tipos de recursos.

- *Confección de fichas de recursos turísticos.
- *Elaboración dos inventarios de recursos turísticos.
- *Técnicas de avaliación.
- *Cuestionarios de avaliación de recursos.
- *Modelos de estimación de capacidade de carga.
- *Unidades ambientais turísticas.
- *Avaliación da potencialidade turística. Cálculo do índice de potencialidade.
- *Avaliación do impacto ambiental.
- *Sistemas de información xeográfica: modelos e funcións.
- *Elaboración de sistemas de diagnóstico DAFO.
- *Programas ofimáticos de xestión de datos.

BC3. Oportunidades de creación, modificación e eliminación de produtos, servizos ou destinos turísticos.

- *Organización da oferta turística: compoñentes e niveis.
- *Mapas de posicionamento.
- *Ciclo de vida dos destinos, os produtos e os servizos turísticos.
- *Medidas e accións asociadas a cada etapa.

BC4. Deseño de produtos, servizos e destinos turísticos.

- *Clasificación dos destinos.
- *Definición do produto, do servizo e do destino.
- *Planificación do destino turístico: creación e fases de desenvolvemento.
- *Plan de desenvolvemento do produto, do destino e do servizo turístico.
- *Plan de acción.

BC5. Posta en marcha dos produtos, os servizos e os destinos turísticos.

- *Desenvolvemento do produto, o servizo e o destino turístico.
- *Modelos de temporalización.
- *Planeamento urbanístico.
- *Normativa e directrices de desenvolvemento.
- *Análise dos efectos do desenvolvemento turístico.
- *Establecemento da capacidade de carga.

- *Posta en marcha do produto e do destino turístico. Procesos e instrumentos de xestión.
- *Sistemas de información e xestión turísticas.
- *Ferramentas de información, formación, participación e sensibilización.
- *Organismos de xestión.
- *Instrumentos e accións de comunicación.
- *Importancia e creación da marca e da imaxe do destino. Funcións e tipos da imaxe de marca.

BC6. Dinamización dos recursos territoriais.

- *Desenvolvemento local. Fundamentos e premisas de desenvolvemento.
- *Desenvolvemento local e empregos futuros.
- *Políticas instrumentais de desenvolvemento local.
- *Programas de intervención para o desenvolvemento.
- *Axudas e subvencións.
- *Avaliación, control e seguimento.
- *Instrumentos e técnicas de medición.
- *Indicadores de desenvolvemento: categorías e aplicación.

1.10.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desempeñar as funcións de comercialización e organización das unidades de produción nos procesos de asistencia e produtos turísticos, nomeadamente no relacionado cos subprocesos de guía, centros de información e produtos turísticos locais e rexionais.

A función de deseño de produtos turísticos abrangue aspectos como:

- Análise de información e necesidades.
- Identificación da oferta e dos recursos.
- Diagnóstico estratéxico.
- Xeración de medidas, proxectos e accións.
- Programación de actividades.
- Programación do desenvolvemento.
- Programación da estratexia de comunicación.
- Información e asesoramento. Atención á clientela.

As actividades profesionais asociadas a esta función aplícanse en:

-Planificación e xestión estratéxica de destinos.

-Planificación e deseño de produtos e servizos turísticos.

-Detección e creación de plans de desenvolvemento para a xeración de oportunidades e desenvolvemento da oferta turística local e rexional.

-Actividade dos axentes de desenvolvemento local.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais a), b), c), g), l), n) e ñ) do ciclo formativo, e as competencias a), b), c), k) e l).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

-Investigación sobre as bases e a metodoloxía dos procesos de planificación estratéxica.

-Investigación das fontes de información sobre zonas concretas para detectar posibles recursos turísticos empregando as novas tecnoloxías da comunicación.

-Análise do ciclo de vida de produtos locais existentes.

-Contraste das novas tendencias en turismo coa oferta local por zonas.

-Traballos de campo para a realización de plans de reactivación local socioeconómica a partir da creación ou da modificación de produtos e servizos turísticos.

Recoméndase seguir a secuencia proposta nos resultados de aprendizaxe e na desagregación de contidos relacionados con eles para garantir a visión global e a perspectiva xeral do módulo.

Aconséllase o cumprimento dos contidos relacionados coa realización de supostos prácticos nos resultados de aprendizaxe para mellorar a adquisición dos contidos.

1.11. Módulo profesional: proxecto de guía, información e asistencia turísticas.

*Equivalencia en créditos ECTS: 5.

*Código: MP0388.

*Duración: 26 horas.

1.11.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

*RA1. Identifica necesidades do sector produtivo en relación con proxectos tipo que as poidan satisfacer.

-CA1.1. Clasificáronse as empresas do sector polas súas características organizativas e o tipo de produto ou servizo que ofrecen.

-CA1.2. Caracterizáronse as empresas tipo, e indicouse a estrutura organizativa e as funcións de cada departamento.

-CA1.3. Identificáronse as necesidades máis demandadas ás empresas.

-CA1.4. Valoráronse as oportunidades de negocio previsibles no sector.

-CA1.5. Identificouse o tipo de proxecto requirido para dar resposta ás demandas previstas.

-CA1.6. Determináronse as características específicas requiridas ao proxecto.

-CA1.7. Determináronse as obrigas fiscais, laborais e de prevención de riscos, e as súas condicións de aplicación.

-CA1.8. Identificáronse posibles axudas ou subvencións para a incorporación de novas tecnoloxías de produción ou de servizo que se propoñen.

-CA1.9. Elaborouse o guión de traballo que se vaia seguir para a elaboración do proxecto.

*RA2. Deseña proxectos relacionados coas competencias expresadas no título, que inclúan e desenvolvan as súas fases.

-CA2.1. Compilouse información relativa aos aspectos que se vaian tratar no proxecto.

-CA2.2. Realizouse o estudo da súa viabilidade técnica.

-CA2.3. Identificáronse as fases ou partes do proxecto e o seu contido.

-CA2.4. Establecéronse os obxectivos e identificouse o seu alcance.

-CA2.5. Prevíronse os recursos materiais e persoais necesarios para o realizar.

-CA2.6. Realizouse o orzamento correspondente.

-CA2.7. Identificáronse as necesidades de financiamento para a súa posta en marcha.

-CA2.8. Definiuse e elaborouse a documentación necesaria para o seu deseño.

-CA2.9. Identificáronse os aspectos que cumpra controlar para garantir a calidade do proxecto.

*RA3. Planifica a posta en funcionamento ou execución do proxecto, e determina o plan de intervención e a documentación asociada.

-CA3.1. Estableceuse a secuencia das actividades en función das necesidades de posta en práctica.

-CA3.2. Determináronse os recursos e a loxística necesarios para cada actividade.

-CA3.3. Identificáronse as necesidades de permisos e autorizacións para levar a cabo as actividades.

-CA3.4. Determináronse os procedementos de actuación ou execución das actividades.

-CA3.5. Identificáronse os riscos inherentes á posta en práctica e definiuse o plan de prevención de riscos, así como os medios e os equipamentos necesarios.

-CA3.6. Planificáronse a asignación de recursos materiais e humanos, e os tempos de execución.

-CA3.7. Fíxose a valoración económica que dea resposta ás condicións da posta en marcha.

-CA3.8. Definiuse e elaborouse a documentación necesaria para a posta en marcha ou execución.

*RA4. Define os procedementos para o seguimento e o control na execución do proxecto, e xustifica a selección das variables e dos instrumentos empregados.

-CA4.1. Definiuse o procedemento de avaliación das actividades ou das intervencións.

-CA4.2. Defínronse os indicadores de calidade para realizar a avaliación.

-CA4.3. Definiuse o procedemento para a avaliación das incidencias que poidan presentarse durante a realización das actividades, a súa posible solución e o seu rexistro.

-CA4.4. Definiuse o procedemento para xestionar os posibles cambios nos recursos e nas actividades, incluíndo o sistema para o seu rexistro.

-CA4.5. Definiuse e elaborouse a documentación necesaria para a avaliación das actividades e do proxecto.

-CA4.6. Estableceuse o procedemento para a participación na avaliación dos usuarios ou da clientela, e elaboráronse os documentos específicos.

-CA4.7. Estableceuse un sistema para garantir o cumprimento do prego de condicións do proxecto, cando este exista.

1.11.2. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo profesional complementa a formación establecida para o resto dos módulos profesionais que integran o título nas funcións de análise do contexto, deseño do proxecto e organización da execución.

A función de análise do contexto abrangue as subfuncións seguintes:

-Compilación de información.

-Identificación de necesidades.

-Estudo de viabilidade.

A función de deseño do proxecto, que ten como obxectivo establecer as liñas xerais para dar respos-

ta ás necesidades formuladas concretando os aspectos salientables para a súa realización, abrangue as seguintes subfuncións:

-Definición do proxecto.

-Planificación da intervención.

-Elaboración da documentación.

A función de organización da execución abrangue as subfuncións seguintes:

-Programación de actividades.

-Xestión de recursos.

-Supervisión da intervención.

As actividades profesionais asociadas a estas funcións desenvólvense no sector de guía, información e asistencia turísticas, en áreas relacionadas coa xestión dos recursos turísticos, márketing e comercialización de reservas, promoción do sector, seguridade ambiental, prevención e seguridade laboral.

Fomentarase e valorarase a creatividade, o espírito crítico e a capacidade de innovación nos procesos realizados, así como a adaptación da formación recibida en supostos laborais e en novas situacións.

O equipo docente exercerá a titoría das seguintes fases de realización do traballo, que se realizarán fundamentalmente de xeito non presencial: estudo das necesidades do sector produtivo, deseño, planificación, e seguimento da execución do proxecto.

A exposición do informe, que realizará todo o alumnado, é parte esencial do proceso de avaliación e defenderase diante do equipo docente.

Polas súas propias características, a formación do módulo relaciónase con todos os obxectivos xerais do ciclo e con todas as competencias profesionais, persoais e sociais seguintes, bardante no relativo á posta en práctica de diversos aspectos da intervención deseñada.

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo están relacionadas con:

-Execución de traballos en equipo.

-Autoavaliación do traballo realizado.

-Autonomía e iniciativa.

-Uso das TIC.

1.12. Módulo profesional: formación e orientación laboral.

*Equivalencia en créditos ECTS: 5.

*Código: MP0389.

*Duración: 107 horas.

1.12.1. Unidade formativa 1: prevención de riscos laborais.

*Código: MP0389_12.

*Duración: 45 horas.

1.12.1.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

*RA1. Recoñece os dereitos e as obrigas das persoas traballadoras e empresarias relacionados coa seguridade e a saúde laboral.

-CA1.1. Relacionáronse as condicións laborais coa saúde da persoa traballadora.

-CA1.2. Distinguíronse os principios da acción preventiva que garanten o dereito á seguridade e á saúde das persoas traballadoras.

-CA1.3. Apreciouse a importancia da información e da formación como medio para a eliminación ou a redución dos riscos laborais.

-CA1.4. Comprenderóntese as actuacións axeitadas ante situacións de emerxencia e risco laboral grave e inminente.

-CA1.5. Valoráronse as medidas de protección específicas de persoas traballadoras sensibles a determinados riscos, así como as de protección da maternidade e a lactación, e de menores.

-CA1.6. Analizáronse os dereitos á vixilancia e protección da saúde no sector de guía, información e asistencia turística.

-CA1.7. Asumiuse a necesidade de cumprir as obrigas das persoas traballadoras en materia de prevención de riscos laborais.

*RA2. Avalía as situacións de risco derivadas da súa actividade profesional analizando as condicións de traballo e os factores de risco máis habituais do sector de guía, información e asistencia turística.

-CA2.1. Determináronse as condicións de traballo con significación para a prevención nos contornos de traballo relacionados co perfil profesional de técnico superior en guía, información e asistencia turística.

-CA2.2. Clasificáronse os factores de risco na actividade e os danos derivados deles.

-CA2.3. Clasificáronse e describíronse os tipos de danos profesionais, con especial referencia a accidentes de traballo e doenzas profesionais, relacionados co perfil profesional de técnico superior en guía, información e asistencia turística.

-CA2.4. Identificáronse as situacións de risco máis habituais nos contornos de traballo das persoas coa

titulación de técnico superior en guía, información e asistencia turística.

-CA2.5. Levouse a cabo a avaliación de riscos nun contorno de traballo, real ou simulado, relacionado co sector de actividade.

*RA3. Participa na elaboración dun plan de prevención de riscos e identifica as responsabilidades de todos os axentes implicados.

-CA3.1. Valorouse a importancia dos hábitos preventivos en todos os ámbitos e en todas as actividades da empresa.

-CA3.2. Clasificáronse os xeitos de organización da prevención na empresa en función dos criterios establecidos na normativa sobre prevención de riscos laborais.

-CA3.3. Determináronse os xeitos de representación das persoas traballadoras na empresa en materia de prevención de riscos.

-CA3.4. Identificáronse os organismos públicos relacionados coa prevención de riscos laborais.

-CA3.5. Valorouse a importancia da existencia dun plan preventivo na empresa que inclúa a secuencia de actuacións para realizar en caso de emerxencia.

-CA3.6. Estableceuse o ámbito dunha prevención integrada nas actividades da empresa, e determináronse as responsabilidades e as funcións de cadaquén.

-CA3.7. Definiuse o contido do plan de prevención nun centro de traballo relacionado co sector profesional da titulación de técnico superior en guía, información e asistencia turística.

-CA3.8. Proxectouse un plan de emerxencia e evacuación para nunha pequena ou mediana empresa do sector de actividade do título.

*RA4. Determina as medidas de prevención e protección no contorno laboral da titulación de técnico superior en guía, información e asistencia turística.

-CA4.1. Defíníronse as técnicas e as medidas de prevención e de protección que se deben aplicar para evitar ou diminuír os factores de risco, ou para reducir as súas consecuencias no caso de materializarse.

-CA4.2. Analizouse o significado e o alcance da sinalización de seguridade de diversos tipos.

-CA4.3. Seleccionáronse os equipamentos de protección individual (EPI) axeitados ás situacións de risco atopadas.

-CA4.4. Analizáronse os protocolos de actuación en caso de emerxencia.

-CA4.5. Identificáronse as técnicas de clasificación de persoas feridas en caso de emerxencia, onde existan vítimas de diversa gravidade.

-CA4.6. Identificáronse as técnicas básicas de primeiros auxilios que se deben aplicar no lugar do accidente ante danos de diversos tipos, así como a composición e o uso da caixa de urxencias.

1.12.1.2. Contidos básicos.

BC1. Dereitos e obrigas en seguridade e saúde laboral.

*Relación entre traballo e saúde. Influencia das condicións de traballo sobre a saúde.

*Conceptos básicos de seguridade e saúde laboral.

*Análise dos dereitos e das obrigas das persoas traballadoras e empresarias en prevención de riscos laborais.

*Actuación responsable no desenvolvemento do traballo para evitar as situacións de risco no seu contorno laboral.

*Protección de persoas traballadoras especialmente sensibles a determinados riscos.

BC2. Avaliación de riscos profesionais.

*Análise de factores de risco ligados a condicións de seguridade, ambientais, ergonómicas e psicosociais.

*Determinación dos danos á saúde da persoa traballadora que poden derivar das condicións de traballo e dos factores de risco detectados.

*Riscos específicos no sector de guía, información e asistencia turística en función das probables consecuencias, do tempo de exposición e dos factores de risco implicados.

*Avaliación dos riscos atopados en situacións potenciais de traballo no sector guía, información e asistencia turística.

BC3. Planificación da prevención de riscos na empresa.

*Xestión da prevención na empresa: funcións e responsabilidades.

*Órganos de representación e participación das persoas traballadoras en prevención de riscos laborais.

*Organismos estatais e autonómicos relacionados coa prevención de riscos.

*Planificación da prevención na empresa.

*Plans de emerxencia e de evacuación en contornos de traballo.

*Elaboración dun plan de emerxencia nunha empresa do sector.

*Participación na planificación e na posta en práctica dos plans de prevención.

BC4. Aplicación de medidas de prevención e protección na empresa.

*Medidas de prevención e protección individual e colectiva.

*Protocolo de actuación ante unha situación de emerxencia.

*Aplicación das técnicas de primeiros auxilios.

*Actuación responsable en situacións de emerxencias e primeiros auxilios.

1.12.2. Unidade formativa 2: equipos de traballo, dereito do traballo e da seguridade social, e procura de emprego.

*Código: MP0389_22.

*Duración: 62 horas.

1.12.2.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

*RA1. Participa responsablemente en equipos de traballo eficientes que contribúan á consecución dos obxectivos da organización.

-CA1.1. Identificáronse os equipos de traballo en situacións de traballo relacionadas co perfil de técnico superior en guía, información e asistencia turística e valoráronse as súas vantaxes sobre o traballo individual.

-CA1.2. Determináronse as características do equipo de traballo eficaz fronte ás dos equipos ineficaces.

-CA1.3. Adoptáronse responsablemente os papeis asignados para a eficiencia e a eficacia do equipo de traballo.

-CA1.4. Empregáronse axeitadamente as técnicas de comunicación no equipo de traballo para recibir e transmitir instrucións e coordinar as tarefas.

-CA1.5. Determináronse procedementos para a resolución dos conflitos identificados no seo do equipo de traballo.

-CA1.6. Aceptáronse de forma responsable as decisións adoptadas no seo do equipo de traballo.

-CA1.7. Analizáronse os obxectivos alcanzados polo equipo de traballo en relación cos obxectivos establecidos, e coa participación responsable e activa dos seus membros.

*RA2. Identifica os dereitos e as obrigas que derivan das relacións laborais, e recoñéceos en diferentes situacións de traballo.

-CA2.1. Identificáronse o ámbito de aplicación, as fontes e os principios de aplicación do dereito do traballo.

-CA2.2. Distinguíronse os principais organismos que interveñen nas relacións laborais.

-CA2.3. Identificáronse os elementos esenciais dun contrato de traballo.

-CA2.4. Analizáronse as principais modalidades de contratación e identificáronse as medidas de fomento da contratación para determinados colectivos.

-CA2.5. Valoráronse os dereitos e as obrigas que se recollen na normativa laboral.

-CA2.6. Determináronse as condicións de traballo pactadas no convenio colectivo aplicable ou, en ausencia deste, as condicións habituais no sector profesional relacionado co título de técnico superior en guía, información e asistencia turística.

-CA2.7. Valoráronse as medidas establecidas pola lexislación para a conciliación da vida laboral e familiar, e para a igualdade efectiva entre homes e mulleres.

-CA2.8. Analizouse o recibo de salarios e identifícanse os principais elementos que o integran.

-CA2.9. Identificáronse as causas e os efectos da modificación, a suspensión e a extinción da relación laboral.

-CA2.10. Identificáronse os órganos de representación das persoas traballadoras na empresa.

-CA2.11. Analizáronse os conflitos colectivos na empresa e os procedementos de solución.

-CA2.12. Identificáronse as características definitivas dos novos contornos de organización do traballo.

*RA3. Determina a acción protectora do sistema da Seguridade Social ante as contingencias cubertas, e identifica as clases de prestacións.

-CA3.1. Valorouse o papel da Seguridade Social como pilar esencial do estado social e para a mellora da calidade de vida da cidadanía.

-CA3.2. Delimitouse o funcionamento e a estrutura do sistema da Seguridade Social.

-CA3.3. Identificáronse, nun suposto sinxelo, as bases de cotización dunha persoa traballadora e as cotas correspondentes a ela e á empresa.

-CA3.4. Determináronse as principais prestacións contributivas da Seguridade Social, os seus requisitos e a súa duración, e realizouse o cálculo da súa contía nalgúns supostos prácticos.

-CA3.5. Determináronse as posibles situacións legais de desemprego en supostos prácticos sinxelos, e realizouse o cálculo da duración e da contía dunha prestación por desemprego de nivel contributivo básico.

*RA4. Planifica o seu itinerario profesional seleccionando alternativas de formación e oportunidades de emprego ao longo da vida.

-CA4.1. Valoráronse as propias aspiracións, motivacións, actitudes e capacidades que permitan a toma de decisións profesionais.

-CA4.2. Tomouse conciencia da importancia da formación permanente como factor clave para a empregabilidade e a adaptación ás exigencias do proceso produtivo.

-CA4.3. Valoráronse as oportunidades de formación e emprego noutros estados da Unión Europea.

-CA4.4. Valorouse o principio de non-discriminación e de igualdade de oportunidades no acceso ao emprego e nas condicións de traballo.

-CA4.5. Deseñáronse os itinerarios formativos profesionais relacionados co perfil profesional de técnico superior en guía, información e asistencia turística.

-CA4.6. Determináronse as competencias e as capacidades requiridas para a actividade profesional relacionada co perfil do título, e seleccionouse a formación precisa para as mellorar e permitir unha axeitada inserción laboral.

-CA4.7. Identificáronse as principais fontes de emprego e de inserción laboral para as persoas coa titulación de técnico superior en guía, información e asistencia turística.

-CA4.8. Empregáronse adecuadamente as técnicas e os instrumentos de procura de emprego.

-CA4.9. Prevíronse as alternativas de autoemprego nos sectores profesionais relacionados co título.

1.12.2.2. Contidos básicos.

BC1. Xestión do conflito e equipos de traballo.

*Diferenciación entre grupo e equipo de traballo.

*Valoración das vantaxes e os inconvenientes do traballo de equipo para a eficacia da organización.

*Equipos no sector de guía, información e asistencia turística segundo as funcións que desempeñen.

*Dinámicas de grupo.

*Equipos de traballo eficaces e eficientes.

*Participación no equipo de traballo: desempeño de papeis, comunicación e responsabilidade.

*Conflito: características, tipos, causas e etapas.

*Técnicas para a resolución ou a superación do conflito.

BC2. Contrato de traballo.

*Dereito do traballo.

*Organismos públicos (administrativos e xudiciais) que interveñen nas relacións laborais.

*Análise da relación laboral individual.

*Dereitos e deberes derivados da relación laboral.

*Análise dun convenio colectivo aplicable ao ámbito profesional da titulación de técnico superior en guía, información e asistencia turística.

*Modalidades de contrato de traballo e medidas de fomento da contratación.

*Análise das principais condicións de traballo: clasificación e promoción profesional, tempo de traballo, retribución, etc.

*Modificación, suspensión e extinción do contrato de traballo.

*Sindicatos de traballadores e asociacións empresariais.

*Representación das persoas traballadoras na empresa.

*Conflitos colectivos.

*Novos contornos de organización do traballo.

BC3. Seguridade Social, emprego e desemprego.

*A Seguridade Social como pilar do estado social.

*Estrutura do sistema da Seguridade Social.

*Determinación das principais obrigas das persoas empresarias e das traballadoras en materia de seguridade social.

*Protección por desemprego.

*Prestacións contributivas da Seguridade Social.

BC4. Procura activa de emprego.

*Coñecemento dos propios intereses e das propias capacidades formativo-profesionais.

*Importancia da formación permanente para a traxectoria laboral e profesional das persoas coa titulación de técnico superior en guía, información e asistencia turística.

*Oportunidades de aprendizaxe e emprego en Europa.

*Itinerarios formativos relacionados coa titulación de técnico superior en guía, información e asistencia turística.

*Definición e análise do sector profesional do título de técnico superior en guía, información e asistencia turística.

*Proceso de toma de decisións.

*Proceso de procura de emprego no sector de actividade.

*Técnicas e instrumentos de procura de emprego.

1.12.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para que o alumnado se poida inserir laboralmente e desenvolver a súa carreira profesional no sector de guía, información e asistencia turística.

A formación do módulo contribúe a alcanzar os obxectivos xerais l), m), n), ñ) e o) do ciclo formativo, e as competencias l), m), ñ) e o).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

-Manexo das fontes de información para a elaboración de itinerarios formativo-profesionalizadores, en especial no referente ao sector de guía, información e asistencia turística.

-Posta en práctica de técnicas activas de procura de emprego:

-Realización de probas de orientación e dinámicas sobre as propias aspiracións, competencias e capacidades.

-Manexo de fontes de información, incluídos os recursos da internet para a procura de emprego.

-Preparación e realización de cartas de presentación e currículos (potenciarase o emprego doutros idiomas oficiais na Unión Europea no manexo de información e elaboración do currículo Europass).

-Familiarización coas probas de selección de persoal, en particular a entrevista de traballo.

-Identificación de ofertas de emprego público a que se pode acceder en función da titulación, e resposta á súa convocatoria.

-Formación de equipos na aula para a realización de actividades mediante o emprego de técnicas de traballo en equipo.

-Estudo das condicións de traballo do sector de guía, información e asistencia turística a través do manexo da normativa laboral, dos contratos máis comunmente utilizados e do convenio colectivo de aplicación no sector de guía, información e asistencia turística.

-Superación de calquera forma de discriminación no acceso ao emprego e no desenvolvemento profesional.

-Análise da normativa de prevención de riscos laborais que lle permita a avaliación dos riscos derivados das actividades desenvolvidas no sector produtivo, así como a colaboración na definición dun plan de prevención para a empresa e das medidas necesarias para a súa posta en práctica.

O correcto desenvolvemento deste módulo exige a disposición de medios informáticos con conexión á internet e que polo menos dúas sesións de traballo semanais sexan consecutivas.

1.13. Módulo profesional: empresa e iniciativa emprendedora.

*Equivalencia en créditos ECTS: 4.

*Código: MP0390.

*Duración: 53 horas.

1.13.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

*RA1. Desenvolve o seu espírito emprendedor identificando as capacidades asociadas a el e definindo ideas emprendedoras caracterizadas pola innovación e a creatividade.

-CA1.1. Identificouse o concepto de innovación e a súa relación co progreso da sociedade e o aumento no benestar dos individuos.

-CA1.2. Analizouse o concepto de cultura emprendedora e a súa importancia como dinamizador do mercado laboral e fonte de benestar social.

-CA1.3. Valorouse a importancia da iniciativa individual, a creatividade, a formación, a responsabilidade e a colaboración como requisitos indispensables para ter éxito na actividade emprendedora.

-CA1.4. Analizáronse as características das actividades emprendedoras no sector guía, información e asistencia turística.

-CA1.5. Valorouse o concepto de risco como elemento inevitable de toda actividade emprendedora.

-CA1.6. Valoráronse ideas emprendedoras caracterizadas pola innovación, pola creatividade e pola súa factibilidade.

-CA1.7. Decidiuse a partir das ideas emprendedoras unha determinada idea de negocio do ámbito de guía, información e asistencia turística, que ha servir de punto de partida para a elaboración do proxecto empresarial.

-CA1.8. Analizouse a estrutura dun proxecto empresarial e valorouse a súa importancia como paso previo á creación dunha pequena empresa.

*RA2. Decide a oportunidade de creación dunha pequena empresa para o desenvolvemento da idea emprendedora, tras a análise da relación entre a empresa e o contorno, do proceso produtivo, da organización dos recursos humanos e dos valores culturais e éticos.

-CA2.1. Valorouse a importancia das pequenas e medianas empresas no tecido empresarial galego.

-CA2.2. Analizouse o impacto ambiental da actividade empresarial e a necesidade de introducir criterios de sustentabilidade nos principios de actuación das empresas.

-CA2.3. Identificáronse os principais compoñentes do contorno xeral que rodea a empresa e, en especial, nos aspectos tecnolóxico, económico, social, ambiental, demográfico e cultural.

-CA2.4. Apreciouse a influencia na actividade empresarial das relacións coa clientela, con provedores, coas administracións públicas, coas entidades financeiras e coa competencia como principais integrantes do contorno específico.

-CA2.5. Determináronse os elementos do contorno xeral e específico dunha pequena ou mediana empresa de guía, información e asistencia turística en función da súa posible localización.

-CA2.6. Analizouse o fenómeno da responsabilidade social das empresas e a súa importancia como un elemento da estratexia empresarial.

-CA2.7. Valorouse a importancia do balance social dunha empresa relacionada coa guía, información e asistencia turística e describíronse os principais custos sociais en que incorren estas empresas, así como os beneficios sociais que producen.

-CA2.8. Identificáronse, en empresas de guía, información e asistencia turística, prácticas que incorporen valores éticos e sociais.

-CA2.9. Definíronse os obxectivos empresariais incorporando valores éticos e sociais.

-CA2.10. Analizáronse os conceptos de cultura empresarial, e de comunicación e imaxe corporativas, así como a súa relación cos obxectivos empresariais.

-CA2.11. Describíronse as actividades e os procesos básicos que se realizan nunha empresa de guía, información e asistencia turística, e delimitáronse as relacións de coordinación e dependencia dentro do sistema empresarial.

-CA2.12. Elaborouse un plan de empresa que inclúa a idea de negocio, a localización, a organización do proceso produtivo e dos recursos necesarios, a responsabilidade social e o plan de marketing.

*RA3. Selecciona a forma xurídica tendo en conta as implicacións legais asociadas e o proceso para a súa constitución e posta en marcha.

-CA3.1. Analizouse o concepto de persoa empresaria, así como os requisitos que cómpren para desenvolver a actividade empresarial.

-CA3.2. Analizáronse as formas xurídicas da empresa e determinándose as vantaxes e as desvantaxes de cada unha en relación coa súa idea de negocio.

-CA3.3. Valorouse a importancia das empresas de economía social no sector de guía, información e asistencia turística.

-CA3.4. Especificouse o grao de responsabilidade legal das persoas propietarias da empresa en función da forma xurídica elixida.

-CA3.5. Diferenciouse o tratamento fiscal establecido para cada forma xurídica de empresa.

-CA3.6. Identificáronse os trámites exixidos pola lexislación para a constitución dunha pequena ou mediana empresa en función da súa forma xurídica.

-CA3.7. Identificáronse as vías de asesoramento e xestión administrativa externas á hora de pór en marcha unha pequena ou mediana empresa.

-CA3.8. Analizáronse as axudas e subvencións para a creación e posta en marcha de empresas de guía, información e asistencia turística tendo en conta a súa localización.

-CA3.9. Incluíuse no plan de empresa información relativa á elección da forma xurídica, os trámites administrativos, as axudas e as subvencións.

*RA4. Realiza actividades de xestión administrativa e financeira básica dunha pequena ou mediana empresa, identifica as principais obrigas contables e fiscais, e formaliza a documentación.

-CA4.1. Analizáronse os conceptos básicos de contabilidade, así como as técnicas de rexistro da información contable: activo, pasivo, patrimonio neto, ingresos, gastos e contas anuais.

-CA4.2. Describíronse as técnicas básicas de análise da información contable, en especial no referente ao equilibrio da estrutura financeira e á solvencia, á liquidez e á rendibilidade da empresa.

-CA4.3. Definíronse as obrigas fiscais (declaración censual, IAE, liquidacións trimestrais, resumos anuais, etc.) dunha pequena e dunha mediana empresa relacionada coa guía, información e asistencia turística, e diferenciáronse os tipos de impostos no calendario fiscal (liquidacións trimestrais e liquidacións anuais).

-CA4.4. Formalizouse con corrección, mediante procesos informáticos, a documentación básica de

carácter comercial e contable (notas de pedido, albarás, facturas, recibos, cheques, obrigas de pagamento e letras de cambio) para unha pequena e unha mediana empresa de guía, información e asistencia turística, e describíronse os circuitos que percorre esa documentación na empresa.

-CA4.5. Elaborouse o plan financeiro e analizouse a viabilidade económica e financeira do proxecto empresarial.

1.13.2. Contidos básicos.

BC1. Iniciativa emprendedora.

*Innovación e desenvolvemento económico. Principais características da innovación na actividade de guía, información e asistencia turística (materiais, tecnoloxía, organización da produción, etc.).

*A cultura emprendedora na Unión Europea, en España e en Galicia.

*Factores clave das persoas emprendedoras: iniciativa, creatividade, formación, responsabilidade e colaboración.

*A actuación das persoas emprendedoras no sector de guía, información e asistencia turística.

*O risco como factor inherente á actividade emprendedora.

*Valoración do traballo por conta propia como fonte de realización persoal e social.

*Ideas emprendedoras: fontes de ideas, maduración e avaliación destas.

*Proxecto empresarial: importancia e utilidade, estrutura e aplicación no ámbito de guía, información e asistencia turística.

BC2. A empresa e o seu contorno.

*A empresa como sistema: concepto, funcións e clasificacións.

*Análise do contorno xeral dunha pequena ou mediana empresa de guía, información e asistencia turística: aspectos tecnolóxico, económico, social, ambiental, demográfico e cultural.

*Análise do contorno específico dunha pequena ou mediana empresa de guía, información e asistencia turística: clientes, provedores, administracións públicas, entidades financeiras e competencia.

*Localización da empresa.

*A persoa empresaria. Requisitos para o exercicio da actividade empresarial.

*Responsabilidade social da empresa e compromiso co desenvolvemento sustentable.

*Cultura empresarial, e comunicación e imaxe corporativas.

*Actividades e procesos básicos na empresa. Organización dos recursos dispoñibles. Externalización de actividades da empresa.

*Descrición dos elementos e estratexias do plan de produción e do plan de márketing.

BC3. Creación e posta en marcha dunha empresa.

*Formas xurídicas das empresas.

*Responsabilidade legal da persoa empresaria.

*A fiscalidade da empresa como variable para a elección da forma xurídica.

*Proceso administrativo de constitución e posta en marcha dunha empresa.

*Vías de asesoramento para a elaboración dun proxecto empresarial e para a posta en marcha da empresa.

*Axudas e subvencións para a creación dunha empresa de guía, información e asistencia turística.

*Plan de empresa: elección da forma xurídica, trámites administrativos, e xestión de axudas e subvencións.

BC4. Función administrativa.

*Análise das necesidades de investimento e das fontes de financiamento dunha pequena e dunha mediana empresa no sector de guía, información e asistencia turística.

*Concepto e nocións básicas de contabilidade: activo, pasivo, patrimonio neto, ingresos, gastos e contas anuais.

*Análise da información contable: equilibrio da estrutura financeira e ratios financeiras de solvencia, liquidez e rendibilidade da empresa.

*Plan financeiro: estudo da viabilidade económica e financeira.

*Obrigas fiscais dunha pequena e dunha mediana empresa.

*Ciclo de xestión administrativa nunha empresa de guía, información e asistencia turística: documentos administrativos e documentos de pagamento.

*Coidado na elaboración da documentación administrativo-financeira.

1.13.3. Orientacións pedagóxicas.

Este módulo profesional contén a formación necesaria para desenvolver a propia iniciativa no ámbito empresarial, tanto cara ao autoemprego como cara á asunción de responsabilidades e funcións no emprego por conta allea.

A formación do módulo permite alcanzar os obxectivos xerais k), n), ñ), o) e p) do ciclo formativo, e as competencias k) e p).

As liñas de actuación no proceso de ensino e aprendizaxe que permiten alcanzar os obxectivos do módulo han versar sobre:

-Manexo das fontes de información sobre o sector das empresas de guía, información e asistencia turística, incluíndo a análise dos procesos de innovación sectorial en marcha.

-Realización de casos e dinámicas de grupo que permitan comprender e valorar as actitudes das persoas emprendedoras e axustar a súa necesidade ao sector de guía, información e asistencia turística.

-Utilización de programas de xestión administrativa e financeira para pequenas e medianas empresas do sector.

-A realización dun proxecto empresarial relacionado coa actividade de guía, información e asistencia turística composto por un plan de empresa e un plan financeiro e que inclúa todas as facetas de posta en marcha dun negocio.

O plan de empresa incluirá os seguintes aspectos: maduración da idea de negocio, localización, organización da produción e dos recursos, xustificación da súa responsabilidade social, plan de márketing, elección da forma xurídica, trámites administrativos, e axudas e subvencións.

O plan financeiro ha incluír o plan de tesouraría, a conta de resultados provisional e o balance provisional, así como a análise da súa viabilidade económica e financeira.

É aconsellable que o proxecto empresarial se vaia realizando conforme se desenvolvan os contidos relacionados nos resultados de aprendizaxe.

O correcto desenvolvemento deste módulo exige a disposición de medios informáticos con conexión á internet e que polo menos dúas sesións de traballo sexan consecutivas.

1.14. Módulo profesional: formación en centros de traballo.

*Equivalencia en créditos ECTS: 22.

*Código: MP0391.

*Duración: 384 horas.

1.14.1. Resultados de aprendizaxe e criterios de avaliación.

*RA1. Identifica a estrutura e organización da empresa en relación co tipo de servizo que presta.

-CA1.1. Identificáronse a estrutura organizativa da empresa e as funcións de cada área.

-CA1.2. Comparouse a estrutura da empresa coas organizacións empresariais tipo do sector.

-CA1.3. Relacionáronse as características do servizo e o tipo de clientes co desenvolvemento da actividade empresarial.

-CA1.4. Identificáronse os procedementos de traballo no desenvolvemento da prestación de servizo.

-CA1.5. Valoráronse as competencias necesarias dos recursos humanos para o desenvolvemento óptimo da actividade.

-CA1.6. Valorouse a idoneidade das canles de difusión máis frecuentes nesta actividade.

*RA2. Aplica hábitos éticos e laborais no desenvolvemento da súa actividade profesional de acordo coas características do posto de traballo e cos procedementos establecidos na empresa.

-CA2.1. Recoñecéronse e xustificáronse:

-Disponibilidade persoal e temporal necesarias no posto de traballo.

-Actitudes persoais (puntualidade, empatía, etc.) e profesionais (orde, limpeza, responsabilidade, etc.) necesarias para o posto de traballo.

-Requisitos actitudinais ante a prevención de riscos na actividade profesional.

-Requisitos actitudinais referidos á calidade na actividade profesional.

-Actitudes relacionais co propio equipo de traballo e coa xerarquía establecida na empresa.

-Actitudes relacionadas coa documentación das actividades realizadas no ámbito laboral.

-Necesidades formativas para a inserción e a reinserción laboral no ámbito científico e técnico do bo facer profesional.

-CA2.2. Identificáronse as normas de prevención de riscos laborais e os aspectos fundamentais da lei de prevención de riscos laborais de aplicación na actividade profesional.

-CA2.3. Aplicáronse os equipamentos de protección individual segundo os riscos da actividade profesional e as normas da empresa.

-CA2.4. Mantívose unha actitude de respecto polo medio nas actividades desenvolvidas.

-CA2.5. Mantivéronse organizados, limpos e libres de obstáculos o posto de traballo e a área correspondente ao desenvolvemento da actividade.

-CA2.6. Responsabilizouse do traballo asignado, interpretando e cumprindo as instrucións recibidas.

-CA2.7. Estableceuse unha comunicación eficaz coa persoa responsable en cada situación e cos membros do equipo.

-CA2.8. Coordinouse co resto do equipo e comunicou as incidencias salientables.

-CA2.9. Valorouse a importancia da actividade propia e a necesidade de adaptación aos cambios de tarefas.

-CA2.10. Responsabilizouse da aplicación das normas e procedementos no desenvolvemento do traballo.

*RA3. Executa e coordina as actividades de guía local e guía acompañante para as que ten capacitación, para o que identifica e utiliza medios, equipamentos e instrumentos adecuados, e aplica técnicas e procedementos, de acordo coas instrucións e as normas establecidas, así como en relación ao posto

que desempeñe en empresas de diversos tipos, onde vaia realizar os cometidos asignados.

-CA3.1. Interpretáronse as instrucións recibidas e a documentación asociada a cada proceso en función de se se trata de tarefa de guía local, de guía acompañante ou nalgún medio de transporte.

-CA3.2. Identificáronse e localizáronse os elementos materiais, a documentación necesaria, os utensilios e as ferramentas necesarias para a prestación dos servizos en cada situación.

-CA3.3. Utilizáronse e revisáronse correctamente os equipamentos, os materiais e os bens necesarios para desempeñar as actividades.

-CA3.4. Operouse coas aplicacións informáticas máis adecuadas para o desenvolvemento da tarefa que cumpra desempeñar.

-CA3.5. Aplicáronse as normas e os criterios establecidos á hora de realizar as operacións de asistencia, guía e información a clientes e visitantes.

-CA3.6. Realizáronse informes e prestáronse os servizos solicitados atendendo ás normas previstas e aos protocolos establecidos.

-CA3.7. Participouse activamente na organización da ruta, así como na programación e na execución de tarefas asignadas en función da empresa en que se preste o servizo.

-CA3.8. Prevíronse, executáronse e supervisáronse os procesos relacionados coa execución das accións relacionadas coas tarefas asignadas.

-CA3.9. Participouse en actividades de comunicación e dinamización propias da tarefa de guía local e guía acompañante.

-CA3.10. Seguíronse as instrucións e as normas de protección ambiental, así como a política de protección do patrimonio, propias de cada contorno visitado.

*RA4. Executa e coordina as actividades de informador e axente de desenvolvemento turístico utilizando os medios, os equipamentos e os instrumentos adecuados, aplicando técnicas e procedementos de acordo coas instrucións e as normas establecidas, e atendendo á demanda da clientela, segundo os recursos turísticos da zona de traballo.

-CA4.1. Identificáronse os recursos turísticos da zona.

-CA4.2. Recoñecéronse as axudas dos organismos para levar a cabo un plan de desenvolvemento turístico.

-CA4.3. Operouse coas aplicacións informáticas máis adecuadas para o desenvolvemento da tarefa.

-CA4.4. Seguíronse os procedementos de xestión e de tramitación de documentación necesaria para levar ou establecer os procesos de planificación e de desenvolvemento turístico da zona.

-CA4.5. Identificáronse as ofertas ou os produtos turísticos máis adecuados para implantar ou para consolidar na área de traballo.

-CA4.6. Recoñecéronse as operacións previas e as simultáneas necesarias na execución de plans de desenvolvemento local e rexional.

-CA4.7. Déuselles información correcta a viaxeiros, turistas e entes implicados no proceso, así como a todos os axentes colaboradores.

-CA4.8. Describíronse os obxectivos, as fases e os tempos para o desenvolvemento do plan establecido.

*RA5. Executa as actividades de asistencia turística en terminais de transporte e eventos, utilizando medios, equipamentos e instrumentos de control, e con aplicación de técnicas e procedementos consonte as instrucións e as normas establecidas.

-CA5.1. Interpretáronse as instrucións recibidas e a documentación asociada a cada proceso, en función de se se trata de tarefas de asistencia en eventos, en terminais ou nalgún medio de transporte.

-CA5.2. Identificáronse e localizáronse os elementos materiais, a documentación necesaria, os utensilios e as ferramentas necesarias para a prestación dos servizos en cada situación.

-CA5.3. Utilizáronse e revisáronse correctamente os equipamentos, os materiais e os bens necesarios para desempeñar as actividades.

-CA5.4. Operouse coas aplicacións informáticas máis adecuadas para o desenvolvemento da tarefa.

-CA5.5. Aplicáronse os criterios e as normas establecidas á hora de realizar as operacións de asistencia a clientes, visitantes e viaxeiros en terminais, en medios de transporte e en eventos.

-CA5.6. Realizáronse informes e prestáronse os servizos solicitados atendendo ás normas previstas e aos protocolos establecidos.

-CA5.7. Prevíronse, executáronse e supervisáronse os procesos relacionados coa execución das accións relacionadas coas tarefas asignadas.

-CA5.8. Participouse en actividades de comunicación e información propias da tarefa de asistencia en eventos, en terminais e en medios de transporte.

-CA5.9. Seguíronse as instrucións e as normas de protección ambiental, así como as medidas de seguridade propias de cada localización de eventos, terminais e medios de transporte.

Este módulo profesional contribúe a completar as competencias e os obxectivos xerais propios deste título que se alcanzaran no centro educativo, ou a desenvolver competencias características de difícil consecución nel.

2. ANEXO II

A) Espazos mínimos.

Espazo formativo	Superficie en m ² (30 alumnos/as)	Superficie en m ² (20 alumnos/as)	Grao de utilización
-Aula polivalente.	60	40	28%
-Aula de axencia e información turística.	60	40	72%

*A Consellería de Educación e Ordenación Universitaria poderá autorizar unidades para menos de trinta postos escolares, polo que será posible reducir os espazos formativos proporcionalmente ao número de alumnos e alumnas, tomando como referencia para a determinación das superficies necesarias as cifras indicadas nas columnas segunda e terceira da táboa.

*O grao de utilización expresa en tanto por cento a ocupación en horas prevista do espazo para a impartición das ensinanzas no centro educativo, por un grupo de alumnado, respecto da duración total destas.

*Na marxe permitida polo grao de utilización, os espazos formativos establecidos poden ser ocupados por outros grupos de alumnos ou alumnas que cursen o mesmo ou outros ciclos formativos, ou outras etapas educativas.

*En todo caso, as actividades de aprendizaxe asociadas aos espazos formativos (coa ocupación expresada polo grao de utilización) poderán realizarse en superficies utilizadas tamén para outras actividades formativas afíns.

B) Equipamentos mínimos.

Equipamento.

-Equipamentos informáticos e audiovisuais.

-Instalación de rede con acceso á internet.

-Impresora láser con conexión á rede.

-Software.

-Paquete ofimático (tratamento de textos, follas de cálculo e xestor de presentacións, etc.).

-Programa de xestión de grupos en axencias de viaxes.

-Navegador web.

-Deseño gráfico.

-Programas de deseño HTML e FLASH.

-Creación de documentos en formato pdf.

-Planificador de rutas.

-SIG.

-Programa de xestión de redes en educación.

-Cámaras de vídeo e fotografía.

-Micrófonos portátiles.

-Guías, mapas, planos, revistas turísticas, audiovisuais de destinos e recursos turísticos, etc.

-PDA con GPS, ou navegador GPS portátil con cartografía.

3. ANEXO III

A) Especialidades do profesorado con atribución docente nos módulos profesionais do ciclo formativo de guía, información e asistencia turísticas.

Módulo profesional	Especialidade do profesorado	Corpo
-MP0171. Estrutura do mercado turístico.	Hostalaría e turismo.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0172. Protocolo e relacións públicas.	Hostalaría e turismo.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0173. Márketing turístico.	Hostalaría e turismo.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0179. Inglés.	Inglés.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0180. Segunda lingua estranxeira.	Lingua estranxeira.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0383. Destinos turísticos.	Hostalaría e turismo.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0384. Recursos turísticos.	Hostalaría e turismo.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0385. Servizos de información turística.	Hostalaría e turismo.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0386. Procesos de guía e asistencia turística.	Hostalaría e turismo.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0387. Deseño de produtos turísticos.	Hostalaría e turismo.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0388. Proxecto de guía, información e asistencia turísticas.	Hostalaría e turismo.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0389. Formación e orientación laboral.	Formación e orientación laboral.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.
-MP0390. Empresa e iniciativa emprendedora.	Formación e orientación laboral.	Catedrático/a de ensino secundario. Profesorado de ensino secundario.

B) Titulacións equivalentes para efectos de docencia.

Corpos	Especialidades	Titulacións
-Profesorado de ensino secundario.	Formación e orientación laboral.	-Diplomado/a en ciencias empresariais. -Diplomado/a en relacións laborais. -Diplomado/a en traballo social. -Diplomado/a en educación social. -Diplomado/a en xestión e Administración pública.
	Hostalaría e turismo.	-Diplomado/a en turismo.

C) Titulacións requiridas para a impartición dos módulos profesionais que conforman o título para os centros de titularidade privada e doutras administracións distintas da educativa, e orientacións para a Administración educativa.

Módulos profesionais	Titulacións
-MP0171. Estrutura do mercado turístico. -MP0172. Protocolo e relacións públicas. -MP0173. Márketing turístico. -MP0179. Inglés. -MP0180. Segunda lingua estranxeira. -MP0383. Destinos turísticos. -MP0384. Recursos turísticos. -MP0385. Servizos de información turística. -MP0386. Procesos de guía e asistencia turística. -MP0387. Deseño de produtos turísticos. -MP0388. Proxecto de guía, información e asistencia turísticas. -MP0389. Formación e orientación laboral. -MP0390. Empresa e iniciativa emprendedora.	-Licenciado/a, enxeñeiro/a, arquitecto/a ou o título de grao correspondente, ou outros títulos equivalentes para os efectos de docencia.

4. ANEXO IV

Validacións entre módulos profesionais establecidos no título de técnico superior en información e comercialización turística ao abeiro da Lei orgánica 1/1990 e os establecidos no título de técnico superior en guía, información e asistencia turística ao abeiro da Lei orgánica 2/2006.

Módulos profesionais do ciclo formativo (LOXSE): información e comercialización turísticas	Módulos profesionais do ciclo formativo (LOE): guía, información e asistencia turísticas
-Deseño e comercialización de produtos turísticos locais e rexionais.	-MP0387. Deseño de produtos turísticos. -MP0173. Márketing turístico. -MP0171. Estrutura do mercado turístico. -MP0384. Recursos turísticos.
-Información turística en destino.	-MP0171. Estrutura do mercado turístico. -MP0385. Servizos de información turística. -MP0172. Protocolo e relacións públicas.

Módulos profesionais do ciclo formativo (LOXSE): información e comercialización turísticas	Módulos profesionais do ciclo formativo (LOE): guía, información e asistencia turísticas
-Produtos e destinos turísticos nacionais e internacionais.	-MP0383. Destinos turísticos. -MP0384. Recursos turísticos.
-Asistencia e guía de grupos.	-MP0386. Procesos de guía e asistencia turística. -MP0172. Protocolo e relacións públicas.
-Lingua estranxeira.	-MP0179. Inglés.
-Segunda lingua estranxeira.	-MP0180. Segunda lingua estranxeira.
-Formación en centro de traballo.	-MP0391. Formación en centros de traballo.

5. ANEXO V

A) Correspondencia das unidades de competencia acreditadas consonte o establecido no artigo 8 da Lei orgánica 5/2002, do 19 de xuño, cos módulos profesionais para a súa validación.

Unidades de competencia acreditadas	Módulos profesionais validables
-UC1069_3: interpretar o patrimonio e os bens de interese cultural do ámbito de actuación, a turistas e visitantes. -UC1070_3: interpretar espazos naturais e outros bens de interese natural do ámbito de actuación, a turistas e visitantes.	-MP0384. Recursos turísticos.
-UC1071_3: prestar servizos de acompañamento e asistencia a turistas e visitantes, e deseñar itinerarios turísticos.	-MP0386. Procesos de guía e asistencia turística.
-UC1056_3: xestionar eventos.	-MP0172. Protocolo e relacións públicas.
-UC1072_3: comunicarse en inglés, cun nivel de usuario competente, nos servizos turísticos de guía e animación.	-MP0179. Inglés (*).
-UC1073_3: comunicarse nunha lingua estranxeira distinta do inglés, cun nivel de usuario competente, nos servizos turísticos de guía e animación.	-MP0180. Segunda lingua estranxeira (*).
-UC1074_3: xestionar información turística.	-MP0173. Márketing turístico.
-UC1075_3: crear, promocionar e xestionar servizos e produtos turísticos locais.	-MP0387. Deseño de produtos turísticos.
-UC0268_3: xestionar unidades de información e distribución turísticas.	-MP0385. Servizos de información turística.

*Poderá validarse de acordo co disposto no artigo 66.4º da Lei orgánica 2/2006, do 3 de maio, de educación.

B) Correspondencia dos módulos profesionais coas unidades de competencia para a súa acreditación.

Módulos profesionais superados	Unidades de competencia acreditables
-MP0384. Recursos turísticos.	-UC1069_3: interpretar o patrimonio e os bens de interese cultural do ámbito de actuación, a turistas e visitantes. -UC1070_3: interpretar espazos naturais e outros bens de interese natural do ámbito de actuación, a turistas e visitantes.
-MP0386. Procesos de guía e asistencia turística.	-UC1071_3: prestar servizos de acompañamento e asistencia a turistas e visitantes, e deseñar itinerarios turísticos.
-MP0172. Protocolo e relacións públicas.	-UC1056_3: xestionar eventos.
-MP0173. Márketing turístico.	-UC1074_3: xestionar información turística.
-MP0387. Deseño de produtos turísticos.	-UC1075_3: crear, promocionar e xestionar servizos e produtos turísticos locais.
-MP0179. Inglés.	-UC1072_3: comunicarse en inglés, cun nivel de usuario competente, nos servizos turísticos de guía e animación.
-MP0180. Segunda lingua estranxeira.	-UC1073_3: comunicarse nunha lingua estranxeira distinta do inglés, cun nivel de usuario competente, nos servizos turísticos de guía e animación.

6. ANEXO VI

Organización dos módulos profesionais do ciclo formativo para o réxime ordinario.

Curso	Módulo	Duración	Especialidade do profesorado
1º	-MP0171. Estrutura do mercado turístico.	133	Hostalaría e turismo.
1º	-MP0173. Márketing turístico.	160	Hostalaría e turismo.
1º	-MP0179. Inglés.	160	Inglés.
1º	-MP0384. Recursos turísticos.	187	Hostalaría e turismo.
1º	-MP0383. Destinos turísticos.	213	Hostalaría e turismo.
1º	-MP0389. Formación e orientación laboral.	107	Formación e orientación laboral.
Total 1º (FCE)		960	
2º	-MP0172. Protocolo e relacións públicas.	105	Hostalaría e turismo.
2º	-MP0180. Segunda lingua estranxeira.	157	Lingua estranxeira.
2º	-MP0385. Servizos de información turística.	70	Hostalaría e turismo.
2º	-MP0386. Procesos de guía e asistencia turística.	105	Hostalaría e turismo.
2º	-MP0387. Deseño de produtos turísticos.	140	Hostalaría e turismo.
2º	-MP0390. Empresa e iniciativa emprendedora.	53	Formación e orientación laboral.
Total 2º (FCE)		630	
2º	-MP0388. Proxecto de guía, información e asistencia turísticas.	26	Hostalaría e turismo.
2º	-MP0391. Formación en centros de traballo.	334	

*Distribución semanal para os centros que impartan as ensinanzas do ciclo formativo polo réxime ordinario en sesións de 50 minutos.

7. ANEXO VII

Organización dos módulos profesionais en unidades formativas de menor duración.

Módulo profesional	Unidades formativas	Duración
-MP0389. Formación e orientación laboral.	-MP0389_12. Prevención de riscos laborais.	45
	-MP0389_22. Equipos de traballo, dereito do traballo e da seguridade social, e procura de emprego.	62