

Xedapen Orokorrak

HEZKUNTZA, UNIBERTSITATE ETA IKERKETA SAILA

217

305/2010 DEKRETUA, azaroaren 23koa, Turismo-gidaritzako, -informazioko eta -laguntzako goimailako teknikariaren tituluari dagokion curriculuma ezartzen duena.

Kualifikazioei eta Lanbide Heziketari buruzko ekainaren 19ko 5/2002 Lege Organikoaren 10.1 artikulua ezartzen duenez, Estatuko Administrazio Orokorrak finkatuko ditu Lanbide Kualifikazioen Katalogo Nazionalan aditzera emandako lanbide-prestakuntzako eskaintzak osatuko dituzten profesionaltasun-ziurtagiriak eta -tituluak, betiere Konstituzioaren 149.1.30 eta 7. artikuluan xedatutakoaren arabera eta Lanbide Heziketaren Kontseilu Nagusiari kontsultatu ondoren.

Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoaren 39.6 artikulua xedatzen duenez, Espainiako Gobernuak, autonomia-erkidegoei kontsultatu ostean, lanbide-heziketako ikasketei dagozkien titulazioak ezarriko ditu, baita titulazio horietako baitakontzaren curriculumaren oinarriko alderdiak ere.

Hezkuntza-sistemako lanbide-heziketaren antolamendu orokorra ezartzen duen abenduaren 15eko 1538/2006 Errege Dekretuaren 6. artikuluan definitzen da lanbide-heziketako tituluen egitura. Horretarako, Lanbide Kualifikazioen Katalogo Nazionala, Europar Batasunak finkatutako arretzarauak, eta gizarte-intereseko beste alderdi batzuk hartu dira kontuan. Bestalde, Errege Dekretu horren 7. artikulua zehazten du titulu horien lanbide-profila, eta horren banean hartuko dira konpetentzia orokorra, konpetentzia profesionalak, pertsonalak eta sozialak, eta, hala badagokio, tituluei dagozkien Lanbide Kualifikazioen Katalogo Nazionalaren konpetentzia-atalak.

1255/2009 Errege Dekretuak, uztailaren 24koak, Turismo-gidaritzako, -informazioko eta -laguntzako goimailako teknikariaren titulua ezartzen du eta haren gutxienezko irakaskuntzak ezartzen ditu. Dekretu horrek ordezkatu egin du 2217/1993 Errege Dekretuak, abenduaren 17koak, ezartzen zuen Turismo-merkaturatze eta -informazioko goimailako teknikariaren tituluaren erregulazioa.

Bestetik, hezkuntza-sistemako lanbide-heziketaren antolamendu orokorra ezartzen duen 1538/2006 Errege Dekretuaren 17. artikulua xedatzen duenez, hezkuntza-administrazioek ezarriko dituzte Lanbide Heziketako irakaskuntzen curriculumak. Edonola ere,

Disposiciones Generales

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN

217

DECRETO 305/2010, de 23 de noviembre, por el que se establece el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas.

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, establece en el artículo 10.1 que la Administración General del Estado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 149.1.30.^a y 7.^a de la Constitución, y previa consulta al Consejo General de la Formación Profesional, determinará los títulos y los certificados de profesionalidad, que constituirán las ofertas de formación profesional referidas al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

La Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, dispone en el artículo 39.6 que el Gobierno, previa consulta a las Comunidades Autónomas, establecerá las titulaciones correspondientes a los estudios de formación profesional, así como los aspectos básicos del currículo de cada una de ellas.

El Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo define en el artículo 6, la estructura de los títulos de Formación Profesional, tomando como base el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social. El artículo 7 concreta el perfil profesional de dichos títulos, que incluirá la competencia general, las competencias profesionales, personales y sociales, las cualificaciones y, en su caso, las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en los títulos.

El Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas y fija sus enseñanzas mínimas, ha sustituido la regulación del título de Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas, establecido por el Real Decreto 2217/1993, de 17 de diciembre.

Por otro lado, el artículo 17 del precitado Real Decreto 1538/2006, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo, dispone que las Administraciones educativas establecerán los currículos de las enseñanzas de

Errege Dekretu horretan bertan xedatutakoa eta titulu bakoitza erregulatzen duten arauetan xedatutakoa errespetatu beharko dute.

Euskal Autonomia Erkidegoaren berezko eskumene esparruari dagokionez, Autonomia Estatutuaren 16. artikuluan aditzera ematen denez, «Konstituzioaren lehen erabaki gehigarrian erabakitzen dena aplikatzeko, irakaskuntza, zabalera, maila, gradu, era eta espezialitate guztietan, Euskal Herriko Komunitate Autonomoaren konpetentziapean dago, Konstituzioaren 27. artikulua eta berori zehaztuko duten Lege Organikoei, haren 140.1.30 artikulua Estatuari ematen dizkion ahalmenei eta guztiori betetzeko eta bermatzeko behar den goi inspektioari kalterik egiteke».

Bestalde, otsailaren 26ko 32/2008 Dekretuak hezkuntza-sistemaren barruan Lanbide Heziketaren antolamendu orokorra ezartzen du Euskal Autonomia Erkidegoaren esparrurako.

Azaldutako aurrekarien arabera, dekretu honen helburua da Turismo-gidaritzako, -informazioko eta -laguntzako goi-mailako teknikariaren tituluari dagokion Lanbide Heziketako irakaskuntzetarako curriculumaz ezartzea Euskal Autonomia Erkidegorako, Turismo-gidaritzako, -informazioko eta -laguntzako goi-mailako teknikariaren titulua ezartzen duen eta tituluaren gutxieneko irakaskuntzak finkatzen dituen uztailaren 24ko 1255/2009 Errege Dekretuaren babesean.

Turismo-gidaritzako, -informazioko eta -laguntzako goi-mailako teknikariaren tituluaren curriculumean alderdi hauek deskribatzen dira: batetik, tituluak adierazten duen lanbide-profila (kualifikazioak eta konpetentzia-atalak zerrendatzen dira, eta konpetentzia profesionalak, pertsonalak eta sozialak deskribatzen dira); eta, bestetik, tituluak biltzen dituen helburu orokorren eta lanbide-moduluen bidez, besteak beste, ezarritako irakaskuntzak (lanbide-modulu bakoitzari dagokion ikaskuntzaren emaitzak, ebaluazio-irizpideak eta edukiak, eta horiek antolatu eta ezartzeko jarraibideak eta zehaztapenak barne hartuta).

Helburu orokorrak profilean deskribatzen diren konpetentzia profesional, pertsonal eta sozialetatik aterata dira. Haietan, ikasleak heziketa-zikloaren amaieran eskuratu behar dituen gaitasunak eta lorpenak adierazten dira; hortaz, heziketa-zikloa osatzen duten lanbide-moduluetako bakoitzean landu beharreko edukiak eta ikasleak bereganatu behar dituen ikaskuntzaren emaitzak lortzeko lehen iturria dira.

Modulu bakoitzean jasotako edukiak irakatsi eta ikasteko prozesuaren euskarria dira; ikasleak trebetasun eta abilezia teknikoak, etorkizun profesionalen aurrera egiteko kontzeptuzko oinarri zabala eta lortu nahi den kualifikazioarekiko lanbide-nortasun koherentea islatuko duten portaerak eskura dituzten.

Formación Profesional respetando lo en él dispuesto y en las normas que regulen los títulos respectivos.

Así, en lo referente al ámbito competencial propio de la Comunidad Autónoma del País Vasco, el Estatuto de Autonomía establece en su artículo 16 que «En aplicación de lo dispuesto en la disposición adicional primera de la Constitución, es de la competencia de la Comunidad Autónoma del País Vasco la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, sin perjuicio del artículo 27 de la Constitución y Leyes Orgánicas que lo desarrollen, de las facultades que atribuye al Estado el artículo 149.1.30.^a de la misma y de la alta inspección necesaria para su cumplimiento y garantía».

Por su parte, el Decreto 32/2008, de 26 de febrero, establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

De acuerdo con los antecedentes expuestos, el objetivo del presente Decreto es establecer para la Comunidad Autónoma del País Vasco el currículo para las enseñanzas de Formación Profesional correspondientes al título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas, al amparo del Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas y fija sus enseñanzas mínimas.

En el currículo del presente título, de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas, se describen por un lado, el perfil profesional que referencia el título con la enumeración de cualificaciones y unidades de competencia y la descripción de las competencias profesionales, personales y sociales y por otro lado, las enseñanzas que establecen, entre otros elementos, los objetivos generales y módulos profesionales que lo componen con los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y contenidos de cada uno de ellos, así como directrices y determinaciones para su organización e implantación.

Los objetivos generales extraídos de las competencias profesionales, personales y sociales descritas en el perfil, expresan las capacidades y logros que al finalizar el ciclo formativo el alumnado ha debido adquirir y son la primera fuente para obtener los resultados de aprendizaje que se deben alcanzar y contenidos que se deben abordar en cada uno de los módulos profesionales que componen el ciclo formativo.

Los contenidos expresados en cada módulo, constituyen el soporte del proceso de enseñanza-aprendizaje para que el alumnado logre unas habilidades y destrezas técnicas, un soporte conceptual amplio para progresar en su futuro profesional y unos comportamientos que reflejen una identidad profesional coherente con la cualificación deseada.

Honako Dekretu hau bideratzean, emakumeen eta gizonen berdintasunerako otsailaren 18ko 4/2005 Legearen 19. artikulutik 22. artikulura bitartean aurreikusten diren izapideak bete dira.

Hori dela-eta, Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa sailburuak proposatuta, Lanbide Heziketako Euskal Kontseiluak emandako txostenarekin eta gainerako aginduzko txostenekin, Euskadiko Aholku Batzorde Juridikoaren arabera, eta Gobernu Kontseiluak 2010eko azaroaren 23an egindako bilkuran eztabaidatu eta onartu ondoren, hauxe

XEDATU DUT:

I. KAPITULUA
XEDAPEN OROKORRA

1. artikulua.– Xedea eta aplikazio-esparrua.

1.– Dekretu honek Turismo-gidaritzako,-informazioko eta -laguntzako goi-mailako teknikariaren tituluari dagozkion Lanbide Heziketako irakaskuntzetarako curriculumak ezartzen du Euskal Autonomia Erkidegorako.

2.– Ikastetxeak duen autonomia pedagogikoaren eta antolamendukoaren ildotik, hari dagokio bere Ikastetxearen Ikasketa Proiektua ezartzea, eta proiektu horretan ezarriko ditu bere irakaskuntza-lanaren ezaugarriak eta nortasuna zehazteko, eta lanbide-moduluen programazioak prestatzeari buruzko irizpideak finkatzeko beharrezko erabakiak.

3.– Ikastetxearen Ikasketa Proiektuaren esparruan, heziketa-zikloaren ardura duen irakasle-taldeari eta, zehazki, irakasle bakoitzari dagokio programazioak prestatzea. Horretarako, ezartzen diren helburu orokorrak kontuan izan beharko ditu, lanbide-modulu bakoitzean bildutako ikaskuntzaren emaitzak eta edukiak errespetatu beharko ditu, eta irakaskuntzen erreferentziazko lanbide-profila hartu beharko du euskarri.

II. KAPITULUA
TITULUAREN IDENTIFIKAZIOA ETA LANBIDE
PROFILA

2. artikulua.– Tituluaren identifikazioa.

Turismo-gidaritzako, -informazioko eta -laguntzako goi-mailako teknikariaren titulua elementu hauek identifikatzen dute:

- Izena: Turismo-gidaritza, -informazioa eta -laguntza.
- Maila: Goi-mailako Lanbide Heziketa.
- Iraupena: 2.000 ordu.
- Lanbide-arloa: Ostalaritza eta turismoa.

En la tramitación del presente Decreto se han realizado los trámites previstos en los artículos 19 a 22 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Educación, Universidades e Investigación, con informe del Consejo Vasco de Formación Profesional y demás informes preceptivos, de acuerdo con la Comisión Jurídica Asesora de Euskadi y previa deliberación y aprobación del Consejo de Gobierno en su sesión celebrada el día 23 de noviembre de 2010,

DISPONGO:

CAPÍTULO I
DISPOSICIÓN GENERAL

Artículo 1.– Objeto y ámbito de aplicación.

1.– Este Decreto establece para la Comunidad Autónoma del País Vasco el currículo para las enseñanzas de Formación Profesional correspondientes al título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas.

2.– En el marco de la autonomía pedagógica y organizativa de que se dispone, corresponde al centro educativo establecer su Proyecto Curricular de Centro, en el cual abordará las decisiones necesarias para concretar sus características e identidad en la labor docente así como para determinar los criterios para elaborar las programaciones de los módulos profesionales.

3.– En el marco del proyecto curricular de centro, corresponderá al equipo docente, responsable del ciclo, y a cada profesor o profesora en particular, elaborar las programaciones teniendo presente los objetivos generales que se establecen, respetando los resultados de aprendizaje y contenidos que cada módulo profesional contiene y teniendo como soporte el perfil profesional que referencia las enseñanzas.

CAPÍTULO II
IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO Y PERFIL
PROFESIONAL

Artículo 2.– Identificación del título.

El título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas queda identificado por los siguientes elementos:

- Denominación: Guía, Información y Asistencias Turísticas.
- Nivel: Formación Profesional de Grado Superior.
- Duración: 2.000 horas.
- Familia Profesional: Hostelería y Turismo.

– Kodea: INSN-5b (Irakaskuntzaren Nazioarteko Saillkapen Normalizatua).

3. artikulua.– Lanbide-profila.

Tituluari dagokion lanbide-profila, konpetentzia orokorraren, konpetentzia profesionalen, pertsonalen eta sozialen, lanbide-kualifikazioen eta konpetentzia-atalen bidez adierazten da.

1.– Titulu honen konpetentzia orokorra da lurralde-oinarria duten turismo-helmugak planifikatzea, sustatzea eta horien gainean informatzea, eta bidaiariak eta bezeroak gidatzea eta laguntzea helmugan bertan zein terminaletan, garraibideetan, ekitaldietan eta beste turismo-helmuga batzuetan.

2.– Konpetentzia profesionalak, pertsonalak eta sozialak.

Honako hauek dira titulu honen konpetentzia profesionalak, pertsonalak eta sozialak:

a) Lurralde-eremuen eta zonako turismo-merkatuaren aukerak aztertzea, eta dauden laguntza instituzionalak hautematea, helburu gisa sustatzeko beharrezko informazioa aztertuz.

b) Lurralde-oinarriko turismo-produktuak diseinatzea eta aldatzea, betiere turismo-eskariaren iguripe-nak asetzeko eta inguruneko baliabideak eta zerbitzu-eskaintza errentagarri egiteko.

c) Turismo-helburuak sustatzeko eta merkaturatzeko ekintzak proposatzea, turismo-helmuga horiek merkaturatu sartzeko edo finkatzeko, eta horien prezio egokiak finkatzea.

d) Turistari aholkuak eta informazioa ematea, informazio-puntuetan zein bidaietan edo helmugan, eta, horretarako, oinarriko protokolo arauak kontuan hartzea eta bezeroen araberrako bitarteko tekniko egokiena erabiltzea, zerbitzugintza behar bezala egiteko eta bisitariak leial egitea lortzeko.

e) Bidaiariak bidaietan, lekualdaketetan edo bisitaldietan gidatzea eta laguntza ematea, eta, horretarako, komunikazio-estrategiak erabiltzea, bidaiariengobebetetasuna lortzeko.

f) Turistei eta bidaiariei informatzea eta horiek gidatzea, eta ondare kulturalaren eta naturalaren aberastasunarekiko errespetua sustatzea.

g) Hainbat ekitaldi moten eragiketarako koordinatzea eta bezeroei laguntza ematea, hala eskatzen duten kasuetan.

h) Sor daitezkeen eta bidaiariengan eta egoeretan eragina izan dezaketen kontingentziei, ezustekoei eta kexei erantzutea eta sortzen diren arazoei irtenbidea ematea, zerbitzua behar bezala garatu ahal izateko moduan.

– Código: CINE-5b (Clasificación Internacional Normalizada de la Educación).

Artículo 3.– Perfil profesional.

El perfil profesional, referente del título, se expresa a través de la competencia general, las competencias profesionales, personales y sociales y las cualificaciones profesionales y unidades de competencia que comprende.

1.– La competencia general de este título consiste en planificar, promocionar e informar sobre destinos turísticos de base territorial, guiando y asistiendo a viajeras o viajeros y a la clientela en los mismos, así como en terminales, medios de transporte, eventos y otros destinos turísticos.

2.– Competencias profesionales, personales y sociales.

Las competencias profesionales, personales y sociales de este título, son las que se relacionan a continuación:

a) Estudiar el potencial de las diferentes áreas territoriales y del mercado turístico de la zona y detectar las ayudas institucionales existentes, analizando la información necesaria para promocionarlos como destino.

b) Diseñar y modificar los productos turísticos de base territorial para satisfacer las expectativas de la demanda turística y rentabilizar los recursos y la oferta de servicios del entorno.

c) Proponer acciones de promoción y comercialización de los destinos turísticos para su lanzamiento o consolidación, fijando los precios adecuados.

d) Asesorar e informar al turista tanto en puntos de información como en viaje o destino, teniendo en cuenta las normas de protocolo básicas, empleando los medios técnicos más adecuados en función de la clientela, para lograr una prestación de servicio satisfactoria y la fidelización del visitante.

e) Guiar y asistir a viajeros en viajes, traslados o visitas, empleando las estrategias de comunicación, consiguiendo la satisfacción de éstos.

f) Informar y conducir a turistas y viajeros, fomentando el respeto por la riqueza del patrimonio cultural y natural.

g) Coordinar las operaciones de los diferentes tipos de eventos, prestando asistencia a la clientela en los casos que así lo requieran.

h) Atender las contingencias, imprevistos y quejas que puedan surgir y afectar a viajeros y situaciones, solucionando los problemas que ocasionen para permitir un desarrollo adecuado del servicio.

i) Bezeroei garraibideetan eta garraio-terminaletan (aireportuetan eta geltokietan) zerbitzu espezifikoak egitea, eta prozesu horien berezko formalitateak egoki betetzea.

j) Zerbitzuetan eta salmenta-osteko jardunetan kalitate-protokoloak aplikatzea, bezeroen gogobetetasuna aintzat hartuz.

k) Egindako zerbitzuen eraginkortasuna gehitzea informatika eta kudeaketako aplikazioak eta informazioaren eta komunikazioaren teknologiak erabiliz.

l) Bere kargura dauden langileak motibatzea eta funtzioak eta zereginak eskuordetzea, betiere parte-hartzea, errespetua, tolerantzia-jarrerak eta aukeraberdintasunaren printzipioak sustatuz.

m) Ezarritako arauetara eta prozedurei jarraituz, arazoak ebaztea eta norbanako erabakiak hartzea, bere eskumeneko esparruaren barruan definituak.

n) Bere lanaren esparruan berritzeko, zerbitzu-prozesuak hobetzeko eta jakintzak eguneratzeko izpirituari eustea.

ñ) Eskubideez baliatzea eta lan-harremanen ondoriozko betebeharrak betetzea, indarrean dagoen lege-erazarritakoaren arabera.

o) Enplegu eta autoenplegu aukerak hautematea eta aztertzea, kultura ekintzailea garatzea eta hainbat lanpostutara eta titulazio berrietara egokitzea.

p) Enpresa txiki bat ezartzea eta administratzea, eta, horretarako, produktuen eta zerbitzuen bideragarritasunari, plangintzari eta merkaturatzeari buruzko oinarritzko azterketa egitea.

3.- Titulu honetan biltzen diren Lanbide Kualifikazioen Katalogo Nazionalako kualifikazioen eta konpetentzia-atalen zerrenda:

– Osatutako lanbide-kualifikazioak:

Turistak eta bisitak gidatzea HOT335/3 (1700/2007 Errege Dekretua, otsailaren 14koa, Lanbide Kualifikazioen Katalogo Nazionala osatzen duena, eta «Ostalaritza eta turismo» lanbide-arloko hamahiru lanbide-kualifikazio ezartzen dituena). Honako konpetentzia-atalak hartzen ditu barnean:

UC1069_3: jardun-esparruan kultura-interesa duten ondasunak eta ondarea interpretatzea turistei eta bisitariei.

UC1070_3: jardun-esparruko espazio naturalak eta kultura-interesa duten beste ondasun batzuk interpretatzea turistei eta bisitariei.

UC1071_3: turistei eta bisitariei laguntza-zerbitzuak egitea eta turismo-ibilbideak diseinatzea.

i) Prestar servicios específicos a la clientela en medios de transporte, así como en terminales (aeropuertos y estaciones) cumpliendo las formalidades propias de estos procesos de manera adecuada.

j) Aplicar los protocolos de calidad en los servicios, así como en las actuaciones de post-venta, buscando la satisfacción de la clientela.

k) Incrementar la eficacia de los servicios prestados mediante el empleo de aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC.

l) Motivar al personal a su cargo, delegar funciones y tareas, promoviendo la participación y el respeto, las actitudes de tolerancia y los principios de igualdad de oportunidades.

m) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

n) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de servicio y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.

ñ) Ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

o) Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas titulaciones.

p) Establecer y administrar una pequeña empresa, realizando un análisis básico de viabilidad de productos y servicios, de planificación y de comercialización.

3.- Relación de Cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título:

– Cualificaciones Profesionales completas:

Guía de turistas y visitantes HOT335_3 (Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de trece cualificaciones profesionales de la familia profesional hostelería y turismo), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC1069_3: interpretar el patrimonio y bienes de interés cultural del ámbito de actuación a turistas y visitantes.

UC1070_3: interpretar espacios naturales y otros bienes de interés natural del ámbito de actuación a turistas y visitantes.

UC1071_3: prestar servicios de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes y diseñar itinerarios turísticos.

UC1072_3: gidaritza eta animazioko turismo-zerbitzuetan ingelesaz komunikatzea, erabiltzaile trebearen mailarekin.

UC1073_3: gidaritza eta animazioko turismo-zerbitzuetan ingelesaz bestelako atzerriko hizkuntza batean komunikatzea, erabiltzaile trebearen mailarekin.

– Osatu gabeko lanbide-kualifikazioak:

a) Tokiko turismoa sustatzea eta bisitariari informazioa ematea HOT336_3 (abendua 14ko 1700/2007 Errege Dekretua). Konpetentzia-atal hauek barne hartzen ditu:

UC1074_3: turismo-informazioa kudeatzea.

UC1075_3: tokiko turismo-zerbitzuak eta -produktuak sortzea, sustatzea eta kudeatzea.

UC0268_3: turismoaren arloko informazio- eta banaketa-unitateak kudeatzea.

b) Bidaia konbinatuak eta ekitaldiak sortzea eta kudeatzea HOT330_3 (abendua 14ko 1700/2007 Errege Dekretua). Konpetentzia-atal hauek barne hartzen ditu:

UC0268_3: turismoaren arloko informazio- eta banaketa-unitateak kudeatzea.

UC1056_3: ekitaldiak kudeatzea.

4. artikulua.– Lanbide-ingurunea.

1.– Irudi honek turismo-sektorean egiten du lan, zentzurik zabalenean hartuta, hau da, turismoaren ohiko arloez gain (hala nola turismo-helmugak eta informazio-puntuak) orotariko ekitaldiak, bidaiari-terminalak eta garraio-enpresak ere barnean hartuta. Gainera, turismoaren sektoreko tokiko garapeneko planak eta jarduerak sortzeko eta ezartzeko gai izango da.

Horrenbestez, nork bere konturako zein besteren konturako langileak izango dira, eta administrazio publikoetan edo antzeko ezaugarriak dituzten entitateetan (partzuergoetan, patronatuetan, eta abar) izan dezakete lanpostua.

2.– Lanbide eta lanpostu garrantzitsuenak hauek dira:

Tokiko gidaria.

Ibilbide-gidaria.

Kultura-interesa duten ondasunen kokalekuko gidaria.

Turismo-informatzailea.

Informazio-bulegoko burua.

Turismo-sustatzailea.

Turismo-aholkularitzako enpresako teknikaria.

Tokiko turismo-garapeneko agentea.

UC1072_3: comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación.

UC1073_3: comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación.

– Cualificaciones Profesionales incompletas:

a) Promoción turística local e información al visitante HOT336_3 (Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC1074_3: gestionar información turística.

UC1075_3: crear, promocionar y gestionar servicios y productos turísticos locales.

UC0268_3: gestionar unidades de información y distribución turísticas.

b) Creación y gestión de viajes combinados y eventos HOT330_3 (Real Decreto 1700/2007, de 14 de diciembre), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC0268_3: gestionar unidades de información y distribución turísticas.

UC1056_3: gestionar eventos.

Artículo 4.– Entorno profesional.

1.– Esta figura profesional ejerce su actividad en el sector turístico, entendido éste en su sentido más amplio, lo que incluye todo tipo de eventos, terminales de viajeros y empresas de transporte, además de las áreas turísticas tradicionales, como destinos y puntos de información entre otros. Está además capacitado para la creación e implantación de planes y actividades de desarrollo locales, ligados al mismo sector.

Se trata tanto de trabajadores por cuenta ajena como propia, incluyendo la posibilidad de ocupar puestos en administraciones públicas o entes de características similares (consorcios, patronatos, etc.)

2.– Las ocupaciones y puestos de trabajo más relevantes son los siguientes:

Guía local.

Guía acompañante.

Guía en emplazamientos de bienes de interés cultural.

Informadora turística o informador turístico.

Jefa o jefe de oficinas de información.

Promotora turística o promotor turístico.

Técnica o técnico de empresa de consultoría turística.

Agente de desarrollo turístico local.

Lurreko edo itsasoko garraibideetako laguntzailea.

Terminaletako (geltokietako, portuetako eta aire-portuetako) laguntzailea.

Garraio-terminaletako fakturazio-arduraduna.

Azoka, biltzar eta konbentzioetako laguntzailea.

Ekitaldietako zerbitzu-arduraduna.

III. KAPITULUA

HEZIKETA ZIKLOAREN IRAKASKUNTZAK, ESPAZIOAK ETA EKIPAMENDUAK, ETA IRAKASLEAK

5. artikulua.– Heziketa-zikloaren irakaskuntzak.

Heziketa-zikloko irakaskuntzetan honako alderdi hauek sartzen dira:

1.– Heziketa-zikloaren helburu orokorrak:

a) Hainbat iturri aztertzea eta interpretatzea, inguruneke turismo-eskaintzari buruzko informazioa eta laguntza instituzionalei buruzkoa hautatzea, lurralde-eremuen eta zonako turismo-merkatuaren potentziala aztertzeke.

b) Turismo-merkatuetako ikerketa-prozesuak garatzea, eta lurralde-oinarriko turismo-produktu errentagarriak eta kalitatezkoak diseinatzeke eta aldatzeke fase sekuentziatuetako bakoitza interpretatzea.

c) Estatuko eta nazioarteko turismo-helmugarik garrantzitsuenak identifikatzea eta horien eskaintza, ezaugarriak eta bizi-zikloak aztertzea, sustapen- eta merkaturatze-ekintzak proposatzeke.

d) Turismo-informazioa identifikatzea eta hautatzea, eta, horretarako, iturriak, bitartekoak, maila eta prozedurarik egokienak aztertzea turistari informazio-puntuetan, bidaietan edo helmugan bertan aholkuak eta informazioa emateko, ingeleza eta atzerriko beste hizkuntza bat gutxienez erabiliz.

e) Komunikazio-estrategiak identifikatzea eta hautatzea, eta bidariei bidaietan, leku-aldaketetan edo bisitaldietan gidatzeko eta laguntzeko zerbitzu mota bakoitzerako egin beharreko egokitzapena aztertzea –ingelesez eta atzerriko beste hizkuntza batean gutxienez egingo dute zerbitzu hori–.

f) Ondare naturala eta kulturala ezagutzea eta baloratzea, eta ondare horren berezitasunak aztertzea, turistak eta bidariak informatzeko eta gidatzeko.

g) Zerbitzu-prozesuak, baliabide teknikoak eta giza baliabideak aztertzea, eta kasuak kasu hainbat ekitaldi motatarako eragiketarako koordinatzeko prozedurak identifikatzea.

h) Zerbitzuarekin lotzen diren ohiko arazoak eta horien balizko konponbideak ezagutzea, bezeroari arreta emateko teknika egokiak aztertuz eta aplikatuz

Azafata/Asistentia o azafato/asistente en medios de transporte terrestre o marítimo.

Asistentia o asistente en terminales (estaciones, puertos y aeropuertos).

Encargada o encargado de facturación en terminales de transporte.

Asistentia o asistente en ferias, congresos y convenciones.

Encargada o encargado de servicios en eventos.

CAPÍTULO III

ENSEÑANZAS DEL CICLO FORMATIVO, ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS, Y PROFESORADO

Artículo 5.– Enseñanzas del ciclo formativo.

Las enseñanzas del ciclo formativo comprenden los siguientes aspectos:

1.– Objetivos generales del ciclo formativo:

a) Analizar e interpretar diferentes fuentes, seleccionando la información sobre la oferta turística del entorno y las ayudas institucionales para estudiar el potencial de las diferentes áreas territoriales y del mercado turístico de la zona.

b) Realizar procesos de investigación de mercados turísticos, interpretando cada una de las fases secuenciadas para diseñar y modificar productos turísticos de base territorial rentables y de calidad.

c) Identificar los destinos turísticos nacionales e internacionales más relevantes, analizando su oferta, características y ciclos de vida para proponer acciones de promoción y comercialización.

d) Identificar y seleccionar información turística, analizando las fuentes, los medios, el nivel y los procedimientos más adecuados para asesorar e informar al turista en puntos de información, viajes o en el destino, empleando al menos el inglés y otro idioma extranjero.

e) Identificar y seleccionar estrategias de comunicación analizando su adecuación en cada tipo de servicio para guiar y asistir a viajeros en viajes, traslados o visitas, empleando al menos el inglés y otro idioma extranjero.

f) Reconocer y valorar el patrimonio natural y cultural, analizando sus peculiaridades para informar y conducir a turistas y viajeros.

g) Analizar los procesos de servicios y los medios técnicos y humanos, identificando los procedimientos en cada caso para coordinar las operaciones en diferentes tipos de eventos.

h) Reconocer los problemas más comunes asociados al servicio y sus posibles soluciones, analizando y aplicando las técnicas de atención a la clientela, apro-

gerta daitezkeen kontingentzien, ezustekoen eta kexen aurrean.

i) Zerbitzugintzako prozesuak aztertzea, eta, baliabide teknikoak eta giza baliabideak identifikatzea, baita bidaiarien garraio-terminaletan bezeroei berarizko zerbitzuak egiteko ohiko prozedurak ere.

j) Zerbitzu-prozedurak eta salmenta-osteko jardunak zehaztea, kalitate-protokoloak aplikatzeko tekniken egokienak hautatuz.

k) Informatika-aplikazioak eta kudeaketakoak zehaztea, baita informazioaren eta komunikazioaren teknologiak ere, eta egiten diren zerbitzuen eraginkortasuna gehitzeko duten erabilgarritasuna ezagutzea.

l) Jarrera positiboak aztertzea, eta partaidetza, errespetua, tolerantzia eta pertsonen arteko aukera berdintasuna baloratzea, bere kargura dauden langileak motibatzeko eta lanpostuko funtzioak eskuordetzeko.

m) Ingurumen-segurtasuneko arauak eta laneko arriskuen prebentzioko arauak identifikatzea, eta turismo-gidartzako, -informazioko eta -laguntzako zerbitzugintzarekin lotzen diren kalitate-parametroak eta arrisku-faktoreak ezagutzea, zerbitzugintzako prozesu osoan laneko eta ingurumeneko segurtasun-protokoloak aplikatzeko.

n) Turismo-gidartzako, -informazioko eta -laguntzako zerbitzugintzaren lan-jarduerak baloratzea, eta zerbitzugintzako prozesu globalari aurrez identifikatutako helburuak lortzeko egiten zaion ekarpena identifikatzea.

ñ) Iritzi-aniztasuna aberastasun-iturri gisa baloratzea, beste jardunbide, ideia edo sinesmen batzuk ezagututa, arazoei konponbidea aurkitzeko eta erabakiak hartzeko.

o) Lanbidean hobetzeko aukerak ezagutzea eta identifikatzea, informazioa biltzea eta ezagutzak eskuratzea, nork bere lanaren esparruan berritzeko eta eguneratzeko.

p) Baldintza sozialak eta lanekoak arautzen dituen lege-esparrua aztertu ondoren, gizarteko agente aktibo gisa dituen eskubideak eta betebeharrak zein diren jakitea, herritar demokratiko gisa parte hartzeko.

q) Negozio-aukerak ezagutzea eta identifikatzea, merkatua analizatuta eta proiektuen bideragarritasuna aztertuta, nork bere enplegua sortzeko.

2.- Honakoa da heziketa-zikloa osatzen duten lanbide-moduluen zerrenda:

- a) Turismo-merkatuaren egitura.
- b) Protokoloa eta harreman publikoak.
- c) Turismo-marketina.
- d) Turismo-helmugak.

piadas para atender las posibles contingencias, imprevistos y quejas.

i) Analizar los procesos de prestación del servicio, identificando los recursos técnicos y humanos así como, los procedimientos habituales en terminales de transporte de viajeros para prestar servicios específicos a la clientela.

j) Caracterizar los procedimientos de los servicios y las actuaciones postventa, seleccionando las técnicas apropiadas para la aplicación de los protocolos de calidad.

k) Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión así como las TIC, reconociendo su utilidad para incrementar la eficacia de los servicios prestados.

l) Analizar las actitudes positivas valorando la participación, respeto, tolerancia e igualdad de oportunidades entre las personas para motivar al personal a su cargo y delegar funciones del puesto de trabajo.

m) Identificar las normas de seguridad ambiental y de prevención de riesgos laborales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad asociados a la prestación de los servicios de guía, información y asistencia turística para aplicar los protocolos de seguridad laboral y ambiental durante todo el proceso de prestación de servicio.

n) Valorar las actividades de trabajo en los procesos de prestación de los servicios de guía, información y asistencia turística, identificando su aportación al proceso global de prestación del servicio para conseguir los objetivos previamente identificados.

ñ) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento, reconociendo otras prácticas, ideas y creencias para resolver problemas y tomar decisiones.

o) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.

p) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo de la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadana democrática o ciudadano democrático.

q) Reconocer e identificar posibilidades de negocio, analizando el mercado y estudiando la viabilidad de los proyectos para la generación de su propio empleo.

2.- La relación de módulos profesionales que conforman el ciclo formativo:

- a) Estructura del mercado turístico.
- b) Protocolo y relaciones públicas.
- c) Marketing turístico.
- d) Destinos turísticos.

- e) Turismo-baliabideak.
- f) Turismo-informazioko zerbitzuak.
- g) Turismo-gidaritzako eta -laguntzako prozesuak.
- h) Turismo-produktuen diseinua.
- i) Ingelesa.
- j) Atzerriko bigarren hizkuntza.
- k) Turismo-gidaritzako, -informazioko eta -laguntzako proiektua.
- l) Laneko prestakuntza eta orientabidea.
- m) Enpresa eta ekimen sortzailea.
- n) Lantokiko prestakuntza.

I. eranskinean zehaztu da lanbide-moduluen ordu-esleipena eta lanbide-moduluak zein kurtsotan eman beharko diren.

Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak arautu ditzakeen heziketa-eskaintzen arabera egokitu ahal izango da moduluen ordu-esleipena eta moduluak zein kurtsotan emango diren, dekretu honen 11. artikuluan xedatutakoarekin bat eginik.

3.- Lanbide-modulu bakoitzerako, ikaskuntzaren emaitzak (prestakuntzaldia amaitzean ikasleak jakin, ulertu eta egin dezan espero dena deskribatzen dutenak), eta ebaluazio-irizpideak eta eman beharreko edukiak ezartzen dira. II. eranskinean ezartzen da hori guztia.

4.- Lantokiko prestakuntzako modulua, bestalde, bigarren kurtsoko azken 13 asteetan garatuko da, eta ikastetxean egindako lanbide-modulu guztien ebaluazio positiboa lortu ondoren egingo da.

6. artikulua.– Espazioak eta ekipamenduak.

Prestakuntza garatzeko, eta ezarritako emaitzak eta kompetenziak lortzeko gutxieneko espazioak eta ekipamenduak III. eranskinean zehazten dira.

7. artikulua.– Irakasleak.

1.- Heziketa-zikloko lanbide-modulu bakoitzerako irakasleen espezialitateak eta irakasteko eskumena IV. eranskinaren 1. atalean ezartzen dira.

2.- Irakaskuntza-kidegoetako irakasleei oro har eskatzen zaizkien titulazioak otsailaren 23ko 276/2007 Errege Dekretuaren 13. artikuluan ezartzen dira. Izan ere, Errege Dekretu horrek onartzen du irakasle-kidegoetako espezialitate berrietan sartzeko eta eskuratzeko araudia. Irakasleen espezialitateetarako 1. atalean adierazten diren titulazio baliokideak (irakas-kuntzaren ondorioetarako) IV. eranskinaren 2. atalean jasotzen dira.

- e) Recursos turísticos.
- f) Servicios de información turística.
- g) Procesos de guía y asistencia turística.
- h) Diseño de productos turísticos.
- i) Inglés.
- j) Segunda lengua extranjera.
- k) Proyecto de guía, información y asistencia turísticas.
- l) Formación y Orientación Laboral.
- m) Empresa e Iniciativa Emprendedora.
- n) Formación en Centros de Trabajo.

La correspondiente asignación horaria y el curso en el que se deberán impartir los módulos profesionales señalados se detallan en el anexo I.

Tanto la asignación horaria como el curso en el que los módulos se deberán impartir se podrán adaptar a las distintas ofertas formativas que pudieran ser reguladas por el Departamento de Educación, Universidades e Investigación, en consonancia con lo dispuesto en el artículo 11 del presente Decreto.

3.- Para cada módulo profesional se establecen los resultados de aprendizaje que describen lo que se espera que conozca, comprenda y pueda realizar el alumnado al finalizar el periodo de formación, así como los criterios de evaluación y contenidos a impartir. Todo ello se establece en el anexo II.

4.- En relación con el módulo de Formación en Centros de Trabajo, se desarrollará en las últimas 13 semanas del segundo curso y se accederá una vez alcanzada la evaluación positiva en todos los módulos profesionales realizados en el centro educativo.

Artículo 6.– Espacios y equipamientos.

La relación de espacios y equipamientos mínimos para el desarrollo de la formación y el logro de los resultados y competencias establecidas, viene detallado en el anexo III.

Artículo 7.– Profesorado.

1.- Las especialidades del profesorado y su atribución docente para cada uno de los módulos profesionales del ciclo formativo se establecen en el apartado 1 del anexo IV.

2.- Las titulaciones requeridas al profesorado de los cuerpos docentes, con carácter general, son las establecidas en el artículo 13 del Real Decreto 276/2007, de 23 de febrero por el que se aprueba el reglamento de ingreso, accesos y adquisición de nuevas especialidades en los cuerpos docentes. Las titulaciones equivalentes a efectos de docencia, a las que se refiere el apartado 1 para las distintas especialidades del profesorado, son las recogidas en el apartado 2 del anexo IV.

3.- Hezkuntzakoaz bestelako administrazioetan barne hartuta dauden titulartasun pribatuko nahiz titulartasun publikoko ikastetxeetako irakasleentzat, titulua osatzen duten lanbide-moduluak emateko beharrezko titulazioak eta beste edozein eskakizun IV. eranskinaren 3. atalean zehazten dira. Edonola ere, titulazioa lortzeko irakaskuntzek lanbide-moduluak edukiak barnean hartu beharko dituzte edo lanbide-arloarekin lotzen den sektorean gutxienez hiru urteko lan-esperientzia frogatu beharko da egiaztagiri bidez -ikaskuntzaren emaitzekin inplizituki lotzen diren enpresetan produkzio-jardueretan-.

IV. KAPITULUA

BESTE IKASKETA BATZUETARAKO SARBIDEAK ETA LOTURA. BALIOZKOTZEAK, SALBUESPENAK ETA EGOKITASUNAK. BALIOKIDETASUNAK, ETA ONDORIO AKADEMIKOAK ETA PROFESIONALAK. URRUTIKO ESKAINTZA ETA BESTELAKO MODALITATEAK

8. artikulua.– Heziketa-ziklo honetan sartzeko lehentasunak, egindako Batxilergoko modalitateei eta gaiei dagokienez.

Heziketa-ziklo honetan sartzeko lehentasuna izango dute Giza eta Gizarte Zientzien Batxilergoko modalitatea egin duten ikasleek.

9. artikulua.– Beste ikasketa batzuetarako sarbideak eta lotura.

Turismo-gidaritzako, -informazioko eta -laguntzako goi-mailako teknikariaren titulua edukitzeak aukera ematen du:

1.– Goi-mailako edozein heziketa-ziklotara zuzenean sartzeko aukera emango du, betiere ezartzen diren onarpen-baldintzetan.

2.– Graduako unibertsitate-tituluetara bidertzen duten irakaskuntzetara zuzenean sartzeko aukera emango du, betiere ezartzen diren onarpen-baldintzetan.

3.– Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak zehaztuko du Turismo-gidaritzako, -informazioko eta -laguntzako goi-mailako teknikariaren titulua dutenen eta horiekin lotzen diren graduako unibertsitate-titulua dutenen arteko baliozkotze-erregimena. Baliozkotzeko erregimena errazteko, 120 ECTS kreditu esleitu dira dekretu honetan ezarritako irakaskuntzetan, heziketa-zikloko lanbide-moduluaren artean.

10. artikulua.– Baliozkotzeak, salbuespenak eta egokitasunak.

1.– Zenbait heziketa-ziklok komunak dituzten lanbide-moduluak baliozkotu egingo dira, baldin eta izen, eduki, iraupen, ikaskuntzaren emaitza gisa adierazitako helburu eta ebaluazio-irizpide berekoak ba-

3.– Las titulaciones requeridas y cualesquiera otros requisitos necesarios para la impartición de los módulos profesionales que conforman el título, para el profesorado de los centros de titularidad privada o titularidad pública de otras administraciones distintas de las educativas, se concretan en el apartado 3 del anexo IV, siempre que las enseñanzas conducentes a la titulación engloben los objetivos de los módulos profesionales o se acredite, mediante certificación, una experiencia laboral de, al menos tres años, en el sector vinculado a la familia profesional, realizando actividades productivas en empresas relacionadas implícitamente con los resultados de aprendizaje.

CAPÍTULO IV

ACCESOS Y VINCULACIÓN A OTROS ESTUDIOS. CONVALIDACIONES, EXENCIONES Y CORRESPONDENCIAS. EQUIVALENCIAS Y EFECTOS ACADÉMICOS Y PROFESIONALES. OFERTA A DISTANCIA Y OTRAS MODALIDADES

Artículo 8.– Preferencias para el acceso a este ciclo formativo en relación con las modalidades y materias de Bachillerato cursadas.

Tendrán preferencia para acceder a este ciclo formativo aquellos alumnos que hayan cursado la modalidad de Bachillerato de Humanidades y Ciencias Sociales.

Artículo 9.– Accesos y vinculación a otros estudios.

La posesión del título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas permite:

1.– El acceso directo para cursar cualquier otro ciclo formativo de grado superior, en las condiciones de admisión que se establezcan.

2.– El acceso directo a las enseñanzas conducentes a los títulos universitarios de grado en las condiciones de admisión que se establezcan.

3.– El Departamento de Educación, Universidades e Investigación, concretará el régimen de convalidaciones, entre quienes posean el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas y los títulos universitarios de grado relacionados con estos. A efectos de facilitar el régimen de convalidaciones, se han asignado 120 créditos ECTS en las enseñanzas establecidas en este Decreto, entre los módulos profesionales del ciclo formativo.

Artículo 10.– Convalidaciones, exenciones y correspondencias.

1.– Serán objeto de convalidación los módulos profesionales, comunes a varios ciclos formativos, de igual denominación, duración, contenidos, objetivos expresados como resultados de aprendizaje y criterios

dira. Horiek Lanbide Heziketako tituluaren gutxieneko irakaskuntzak finkatzen dituzten errege-dekretuetan daude ezarrita. Nolanahi ere, Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoaren babesean Laneko prestakuntza eta orientabidea modulua edo Enpresa eta ekimen sortzailea modulua gaindituta dituenak modulu horiek baliozkotuta izango ditu lege horren babespeko beste edozein ziklotan.

2.– Hezkuntza-sistemaren antolamendu orokorri buruzko urriaren 3ko 1/1990 Lege Organikoaren babesean ezarritako lanbide-moduluen eta maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoaren babesean ezarritako arteko baliozkotzeak V. eranskinean adierazten dira.

3.– Euskal Autonomia Erkidegoaren esparruan hezkuntza-sistemako lanbide-heziketaren antolamendu orokorra ezartzen duen otsailaren 26ko 32/2008 Dekretuaren 27. artikuluan ezarritakoaren arabera, Lantokiko prestakuntza lanbide-modulua osorik edo zati batean salbuestea erabaki ahal izango da, baldin eta heziketa-ziklo honekin lotutako lan-esperientzia egiaztatzen bada, artikulua horretan jasotako baldintzen arabera.

4.– Edozein titulutako «Laneko prestakuntza eta orientabidea» modulua baliozkotu ahal izateko, hezkuntza-sistemako lanbide-heziketaren antolamendu orokorra ezartzen duen abenduaren 15eko 1538/2006 Errege Dekretuaren 45.3 artikuluan ezarritako eskakizunak betetzeaz gain, gutxienez urtebeteko lan-esperientzia egiaztatu eta laneko arriskuen prebentzio-oinarrizko mailako teknikariaren ziurtagiria izan beharko da. Ziurtagiriak prebentzio-zerbitzuen araudia onartzen duen urtarrilaren 17ko 39/1997 Errege Dekretuan xedatutakoaren arabera luzatua izan behar du.

5.– «Enpresa eta ekimen sortzailea» modulua baliozkotu ahal izateko, hezkuntza-sistemako lanbide-heziketaren antolamendu orokorra ezartzen duen abenduaren 15eko 1538/2006 Errege Dekretuaren 45.3 artikuluan ezarritako eskakizunak betetzeaz gain, gutxienez 3 urteko lan-esperientzia egiaztatu beharko da.

6.– Kualifikazioei eta Lanbide Heziketari buruzko ekainaren 19ko 5/2002 Lege Organikoaren 8. artikuluan ezarritakoaren arabera egiaztatzen diren konpetentzia-atalen eta Turismo-gidaritzako, -informazioko eta -laguntzako goi-mailako teknikariaren tituluaren irakaskuntzako moduluen arteko egokitasuna (horiek baliozkotzeko), eta titulu horretako lanbide-moduluen eta konpetentzia-atalen arteko egokitasuna (horiek egiaztatzeko) VI. eranskinean jasotzen dira.

de evaluación, establecidos en los reales decretos por los que se fijan las enseñanzas mínimas de los títulos de Formación Profesional. No obstante, quienes hubieran superado el módulo de Formación y Orientación Laboral o el módulo de Empresa e Iniciativa Emprendedora en cualquiera de los ciclos formativos al amparo de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, tendrán convalidados dichos módulos en cualquier otro ciclo al amparo de la misma ley.

2.– Las convalidaciones entre módulos profesionales establecidos al amparo de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del sistema Educativo y los establecidos al amparo de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo se presentan en el anexo V.

3.– De acuerdo con lo establecido en el artículo 27 del Decreto 32/2008, de 26 de febrero, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo, en el ámbito de la comunidad autónoma del País Vasco, podrá determinarse la exención total o parcial del módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo por su correspondencia con la experiencia laboral, siempre que se acredite una experiencia relacionada con este ciclo formativo en los términos previstos en dicho artículo.

4.– El módulo de Formación y Orientación Laboral de cualquier título de formación profesional será objeto de convalidación siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 45.3 del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo, y que se acredite, al menos, 1 año de experiencia laboral y se posea el certificado de Técnico en prevención de riesgos laborales, nivel básico, expedido de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

5.– El módulo de Empresa e Iniciativa Emprendedora será objeto de convalidación siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 45.3 del Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo, y que se acrediten, al menos, 3 años de experiencia laboral.

6.– La correspondencia de las unidades de competencia con los módulos profesionales que las enseñanzas del título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas que se acrediten de acuerdo con lo establecido en el artículo 8 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y la Formación Profesional, con los módulos para su convalidación y la correspondencia de los módulos profesionales del presente título con las unidades de competencia para su acreditación se recogen en el anexo VI.

11. artikulua.– Urrutiko eskaintza eta bestelako modalitateak.

Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketa Sailak ziklo honetako irakaskuntzak araubide orokorrean ezarritakoaz bestelako eskaintza osoaren modalitatean eta urrutiko irakaskuntzan edo beste modalitate batzuetan eskaini ahal izateko baimena eta eskaintza horren oinarritzko alderdiak (hala nola, moduluen iraupena eta sekuentziarioa) arautuko ditu, hala badagokio.

XEDAPEN GEHIGARRIAK

Lehenengoa.– Titulazio baliokideak eta lanbide-trebakuntzekiko lotespena.

1.– Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoaren hogeita hamaikagarren xedapen gehigarrian ezarritakoaren arabera, Hezkuntzari eta Hezkuntzako Erreforma Finantzatzeari buruzko abuztuaren 4ko 14/1970 Lege Orokorreko teknikari espezialistaren tituluek –ondoren zerrendatzen direnek– uztailaren 24ko 1255/2009 Errege Dekretuan ezarritako Turismo-gidaritzako, -informazioko eta -laguntzako goi-mailako teknikariaren tituluaren ondorio profesional eta akademiko berberak izango dituzte. Hona aipatutako tituluak:

Biltzarretako eta erakusketetako laguntzaileen arloko teknikari espezialista, administrazioaren eta merkataritzaren adarrean.

Abiazioaren lurreko zerbitzuetako teknikari espezialista, administrazioaren eta merkataritzaren adarrean.

Abiazioaren aireko zerbitzuetako teknikari espezialista, administrazioaren eta merkataritzaren adarrean.

2.– Abenduaren 17ko 2217/1993 Errege Dekretuak ezarritako Turismo-informazioko eta -merkaturatzeko goi-mailako teknikariaren tituluak uztailaren 24ko 1255/2009 Errege Dekretuan ezarritako Turismo-gidaritzako, -informazioko eta -laguntzako goi-mailako teknikariaren tituluaren ondorio profesional eta akademiko berberak izango ditu.

3.– Errege-dekretu honetan Laneko prestakuntza eta orientabidea lanbide-modulurako ezarritako prestakuntzak trebatu egiten du laneko arriskuen prebentzioko oinarritzko mailako jardueretarako urtarrilaren 17ko 39/1997 Errege Dekretuan ezarritako lanbide-erantzukizunez arduratzeko, baldin eta gutxienez 45 eskola-ordu ematen badira. Errege-dekretu horrek prebentzio-zerbitzuen araudia onartzen du.

Bigarrena.– Lanbide-jardunaren erregulazioa.

1.– Hezkuntza-sistemako lanbide-heziketaren antolamendu orokorra ezartzen duen abenduaren 15eko 1538/2006 Errege Dekretuan ezarritakoaren arabera, Errege Dekretu horretan biltzen diren elementuek ez dute osatzen inolako lanbide-titulaturen jardunaren erregulazioa.

Artículo 11.– Oferta a distancia y otras modalidades.

El Departamento de Educación, Universidades e Investigación regulará la autorización y aspectos básicos, como la duración y secuenciación de los módulos, de la posible oferta de las enseñanzas de este ciclo, en la modalidad de oferta completa distinta de la establecida en régimen general, así como, para la enseñanza a distancia u otras modalidades.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.– Titulaciones equivalentes y vinculación con capacitaciones profesionales.

1.– De acuerdo con lo establecido en la disposición adicional trigesimoprimera de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, los títulos de Técnico Especialista de la Ley 14/1970, de 4 de agosto, General de Educación y Financiamento de la Reforma Educativa, que a continuación se relacionan, tendrán los mismos efectos profesionales y académicos que el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas establecido en el Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio:

Técnico Especialista en Azafatas de Congresos y Exposiciones, rama Administrativa y Comercial.

Técnico Especialista en Servicios de Tierra de Aviación, rama Administrativa y Comercial.

Técnico Especialista en Servicios a Bordo de Aviación, rama Administrativa y Comercial.

2.– El título de Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas, establecido por el Real Decreto 2217/1993, de 17 de diciembre, tendrá los mismos efectos profesionales y académicos que el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas establecido en el Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio.

3.– La formación establecida en este Decreto en el módulo profesional de Formación y Orientación Laboral capacita para llevar a cabo responsabilidades profesionales equivalentes a las que precisan las actividades de nivel básico en prevención de riesgos laborales, establecidas en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, siempre que tenga, al menos, 45 horas lectivas.

Segunda.– Regulación del ejercicio de la profesión.

1.– De conformidad con lo establecido en el Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la Formación Profesional del sistema educativo, los elementos recogidos en el presente Decreto no constituyen una regulación del ejercicio de profesión titulada alguna.

2.– Era berean, Errege Dekretu horren lehen xedapen gehigarriko 1. atalean ezarritako titulazio akademikoen baliokidetasunak hartuko dira aintzat, lanbide arautuak garatzeko gaitzen duten xedapenak betetzearen kalterik gabe.

Hirugarrena.– Lanbide Heziketako eta Etengabe-ko Ikaskuntzako Sailburuordetzak aukera izango du dekretu honen I. eranskinean ezarritakoaz bestelako iraupena duten proiektuak baimentzeko, baldin eta moduluen kurtsoak banaketa aldatzen ez bada eta titulua sortzeko errege-dekretuan modulu bakoitzari esleitutako gutxieneko orduak errespetatzen badira.

AZKEN XEDAPENA.– Indarrean jartzea.

Dekretu hau Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratu eta hurrengo egunean jarriko da indarrean.

Vitoria-Gasteizen, 2010eko azaroaren 23an.

Lehendakaria,
FRANCISCO JAVIER LÓPEZ ÁLVAREZ.

Hezkuntza, Unibertsitate eta Ikerketako sailburua,
MARÍA ISABEL CELAÁ DIÉGUEZ.

2.– Asimismo, las equivalencias de titulaciones académicas establecidas en el apartado 1 de la disposición adicional primera de este Decreto, se entenderán sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones que habilitan para el ejercicio de las profesiones reguladas.

Tercera.– La Viceconsejería de Formación Profesional y Aprendizaje Permanente, podrá autorizar proyectos con distinta duración a la establecida en el anexo I de este Decreto, siempre que no se altere la distribución de módulos por cursos y se respeten los horarios mínimos atribuidos a cada módulo en el Real Decreto de creación del título.

DISPOSICIÓN FINAL.– Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 23 de noviembre de 2010.

El Lehendakari,
FRANCISCO JAVIER LÓPEZ ÁLVAREZ.

La Consejera de Educación, Universidades e Investigación,
MARÍA ISABEL CELAÁ DIÉGUEZ.

I. ERANSKINA, AZAROAREN 23KO 305/2010 DEKRETUARENA

LANBIDE MODULUEN ZERRENDA, ORDU ESLEIPENA ETA KURTSOA

Kodea	Lanbide-modulua	Ordu-esleipena	Kurtsoa
0171	1.– Turismo-merkatuaren egitura	132	1.a
0172	2.– Protokoloa eta harreman publikoak	132	1.a
0173	3.– Turismo-marketina	132	1.a
0383	4.– Turismo-helmugak	165	1.a
0384	5.– Turismo-baliabideak	165	1.a
0385	6.– Turismo-informazioko zerbitzuak	140	2.a
0386	7.– Turismo-gidaritzako eta -laguntzako prozesuak	140	2.a
0387	8.– Turismo-produktuen diseinua	140	2.a
0179	9.– Ingelesa	165	1.a
0180	10.– Atzerriko bigarren hizkuntza	120	2.a
0388	11.– Turismo-gidaritzako, -informazioko eta -laguntzako proiektua	50	2.a
0389	12.– Laneko prestakuntza eta orientabidea	99	1.a
0390	13.– Enpresa eta ekimen sortzailea	60	2.a
0391	14.– Lantokiko prestakuntza	360	2.a
	Zikloa guztira	2.000	

ANEXO I AL DECRETO 305/2010, DE 23 DE NOVIEMBRE

RELACIÓN DE MÓDULOS PROFESIONALES, ASIGNACIÓN HORARIA Y CURSO DE IMPARTICIÓN

Código	Módulo profesional	Asignación horaria	Curso
0171	1.– Estructura del mercado turístico	132	1.º
0172	2.– Protocolo y relaciones públicas	132	1.º
0173	3.– Marketing turístico	132	1.º
0383	4.– Destinos turísticos	165	1.º
0384	5.– Recursos turísticos	165	1.º
0385	6.– Servicios de información turística	140	2.º
0386	7.– Procesos de guía y asistencia turística	140	2.º
0387	8.– Diseño de productos turísticos	140	2.º
0179	9.– Inglés	165	1.º
0180	10.– Segunda lengua extranjera	120	2.º
0388	11.– Proyecto de guía, información y asistencia turísticas	50	2.º
0389	12.– Formación y Orientación Laboral	99	1.º
0390	13.– Empresa e Iniciativa Emprendedora	60	2.º
0391	14.– Formación en Centros de Trabajo	360	2.º
	Total ciclo	2.000	

II. ERANSKINA, AZAROAREN 23KO 305/2010
DEKRETUARENA

LANBIDE MODULUAK: IKASKUNTZAREN
EMAITZAK, EBALUAZIO IRIZPIDEAK ETA
EDUKIAK

1. lanbide-modulua:

Kodea: 0171

Kurtsoa: 1.a

Iraupena: 132 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 8

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Sektore turistikoa, haren bilakaera historikoa eta egungo egoera dagokion testuinguruan sartzen du, eta jarduera sozioekonomiko gisa dituen ondorioak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Sektore turistikoa ezaugarritzen duten oinarriko elementuak definitu ditu.

b) Turismoaren bilakaera aztertu du.

c) Sektore turistikorekin lotzen diren erakunde publikoak eta pribatuak identifikatu eta ezaugarritu ditu.

d) Turismo-jarduerak gune turistikorekin garapen ekonomikoari eta sozialari dagokionez duen garrantzia baloratu du.

e) Turismoaren alorreko topaketa nazionalak eta nazioartekoak identifikatu ditu, baita sektorerako duten garrantzia ere.

f) Teknologia berriek sektore turistikoa duten erabilera ezagutu du, baita turismoa dinamizatzeko elementu gisa duen eragina ere.

2.– Tipologia turistikoa identifikatzen ditu, eta eskariarekin eta aurreikus daitekeen bilakaerarekin lotzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Tipologia turistikoa definitu ditu, eta haien oinarriko ezaugarriekin lotu ditu.

b) Banaketa geografikoaren arabera kokatu ditu tipologia turistikoa.

c) Kokapen espazialean eragina duten faktoreak zerrendatu ditu, betiere zonaren turismo motaren arabera.

d) Zona bateko turismo-garapenaren alde onak eta alde txarrak deskribatu ditu.

e) Turismo-tipologia nazionalen joerak aztertu ditu.

ANEXO II AL DECRETO 305/2010, DE 23 DE
NOVIEMBRE

MÓDULOS PROFESIONALES: RESULTADOS DE
APRENDIZAJE, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y
CONTENIDOS

Módulo Profesional 1: Estructura del mercado turístico

Código: 0171

Curso: 1.º

Duración: 132 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 8

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han definido los elementos básicos que caracterizan el sector turístico.

b) Se ha analizado la evolución del turismo.

c) Se han identificado y caracterizado las diferentes instituciones públicas o privadas relacionadas con el sector turístico.

d) Se ha valorado la importancia de la actividad turística respecto al desarrollo económico y social del núcleo turístico.

e) Se han identificado los encuentros nacionales e internacionales en materia de turismo y su importancia para el sector.

f) Se ha reconocido el uso de las nuevas tecnologías en el sector turístico y su impacto como elemento dinamizador en éste.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha definido las diferentes tipologías turísticas relacionándolas con las características básicas de las mismas.

b) Se han localizado las distintas tipologías turísticas por su distribución geográfica.

c) Se han relacionado los diferentes factores que influyen en la localización espacial según el tipo de turismo de la zona.

d) Se han descrito las ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona.

e) Se ha analizado las tendencias de las tipologías turísticas nacionales.

f) Nazioarteko turismo-tipologiaren joerak aztertu ditu.

g) Eskarian eragina duten faktoreak baloratu ditu, baita horien gainean eta horien banaketaren gainean sor dezakegun eragina ere.

3.- Eskaintza turistikoa aztertzen du, eta haren osagai nagusiak eta bitartekaritza eta banaketako bideak ezaugarritzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Eskaintza turistikoa definitu du, eskaintzaren elementuekin eta oinarritzko egiturarekin batera.

b) Bitartekaritza turistikoko bideak ezaugarritu ditu, baita banaketa-sistema berriak ere.

c) Tipologiaren eta oinarritzko ezaugarrien arabera bereizi ditu turismo-ostatuako enpresak.

d) Garraibide turistikoak eta horiekin lotzen diren zerbitzuak identifikatu ditu.

e) Eskaintza osagarria ezaugarritu du.

f) Gune turistikoaren berezitasunak deskribatu ditu.

g) Turismoak gune turistikoaren ekonomian duen garrantzia baloratu du.

4.- Eskaintza turistikoa eta gaur egungo joerak ezaugarritzen ditu, eta eragiten duten faktoreekin eta elementuekin lotzen du eskaintza.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Eskaintza turistikoaren faktoreak kontzeptualizatu eta zehaztu ditu.

b) Tipologiaren eta nazionalitatearen arabera sailkatu ditu bezeroak.

c) Eskariaren malgutasunean eragina duten kanpo-elementuak deskribatu ditu.

d) Eskari turistikoaren motibazio nagusiak ezaugarritu ditu.

e) Eskariaren urtarokotasuna ezaugarritu du, baita urtarokotasunaren joerak iraultzeko teknikak ere.

f) Bezero motaren araberako erosketa metodologia aztertu du.

g) Eskariaren gaur egungo joerak eta garatzeko bidean diren merkatuak ikertu ditu.

h) Bezeroak ezagutzeak eskari turistikoaren dinamizatzaile gisa duen garrantzia baloratu du.

B) Edukiak.

1.- Sektore turistikoaren testuingurua.

Turismoaren bilakaera aztertzea.

f) Se han analizado las tendencias de las tipologías turísticas internacionales.

g) Se han valorado los factores que influyen en la demanda y la incidencia que podemos hacer sobre ellos y su distribución.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha definido la oferta turística junto con los elementos y estructura básica de la misma.

b) Se han caracterizado los canales de intermediación turística, así como los nuevos sistemas de distribución.

c) Se han diferenciado las empresas de alojamientos turísticos según su tipología y características básicas.

d) Se han identificado los diferentes medios de transporte de carácter turístico y los servicios ligados a ellos.

e) Se ha caracterizado la oferta complementaria.

f) Se han descrito las peculiaridades del núcleo turístico.

g) Se ha valorado la importancia del turismo en la economía del núcleo turístico.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha conceptualizado y determinado los factores de la demanda turística.

b) Se ha clasificado a la clientela por su tipología y nacionalidad.

c) Se han descrito los diferentes elementos externos que influyen en la elasticidad de la demanda.

d) Se han caracterizado las principales motivaciones de la demanda turística.

e) Se ha caracterizado la estacionalización de la demanda y técnicas de desestacionalización.

f) Se ha analizado la metodología de compra según el tipo de clientela.

g) Se han investigado las tendencias actuales de la demanda, así como los mercados emergentes.

h) Se ha valorado la importancia de conocer a la clientela como elemento dinamizador de la demanda turística.

B) Contenidos:

1.- Contextualización del sector turístico.

Análisis de la evolución del turismo.

Jarduera turistikoak biztanleriagune baten garapean duen garrantzia baloratzea.

Turismoa: definizioa, ezaugarritzen duten elementuak eta sailkapen berriak.

Sektore publikoarekin lotzen diren tokiko, eskualdeko, estatuko eta nazioarteko erakunde publikoak eta pribatuak.

Teknologia berriak informazio eta sustapen turistiko iturri gisa baloratzea.

Turismo-arloko langilea bere lanbidearen esparruan baloratzea.

2.– Tipologia turistikoak eta joerak identifikatzea.

Tipologia turistiko bakoitzaren kokapen espazialean eragina duten faktoreak identifikatzea.

Tipologia turistiko nagusien kokapen geografikoa finkatzea.

Zona bateko turismo-garapenaren alde onak eta alde txarrak identifikatzea.

Estatuko tipologia turistikoaren joerak aztertzea.

Nazioarteko tipologia turistikoaren joerak aztertzea.

Eskarian eragina duten faktoreak baloratzea eta horien aldatzeko ahalmena baloratzea.

Tipologia turistikoak eta ezaugarriak.

Gaur egungo turismo-joeren bilakaeraren gaineko interesa.

3.– Eskaintza turistikoa aztertzea.

Estatuko gune turistikoak identifikatzea.

Eskaintza turistikoa. Definizioa eta eskaintza osatzen duten elementuak.

Bitartekaritza turistikoa. Banaketa-bideak.

Turismo-ostatuko enpresak. Definizioa. Tipologia eta ezaugarriak.

Garraibide turistikoak. Garraioarekin lotzen diren zerbitzuak.

Eskaintza osagarria.

Gune turistikoa. Gune igorlea eta gune hartzailea.

Turismoak duen garrantzi ekonomikoaren balorazioa eta barne-produktu gordinerako ekarpena.

4.– Eskari turistikoa ezaugarritzea.

Bezeroak tipologiaren eta nazionalitatearen arabera sailkatzea.

Eskari turistikoaren motibazioak identifikatzea.

Eskari turistikoaren gaur egungo joerak aztertzea.

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

Turismo: definición, elementos que lo caracterizan y nuevas clasificaciones.

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

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

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

2.– Identificación de las tipologías turísticas y sus tendencias.

Identificación de los factores que influyen en la localización espacial de cada tipología turística.

Localización geográfica de las principales tipologías turísticas.

Identificación de las ventajas e inconvenientes del desarrollo turístico de una zona.

Análisis de las tendencias de las tipologías turísticas nacionales.

Análisis de las tendencias de las tipologías turísticas internacionales.

Valoración de los factores que influyen sobre la demanda y capacidad de modificación de los mismos.

Tipologías turísticas y sus características.

Interés por la evolución de las tendencias turísticas actuales.

3.– Análisis de la oferta turística.

Identificación de los núcleos turísticos nacionales.

La oferta turística. Definición y elementos que la componen.

La intermediación turística. Canales de distribución.

Empresas de alojamientos turísticos. Definición. Tipología y características.

Los medios de transporte turísticos. Servicios ligados al transporte.

La oferta complementaria.

El núcleo turístico. Núcleo emisor y núcleo receptor.

Valoración de la importancia económica del turismo y su aportación al PIB.

4.– Caracterización de la demanda turística.

Clasificación de la clientela por su tipología y nacionalidad.

Identificación de las motivaciones de la demanda turística.

Análisis de las tendencias actuales de la demanda turística.

Bezero motaren araberako erosketa-metodologia aztertzea.

Eskari turistikoa. Definizioa eta ezaugarriak.

Eskari turistikoaren malgutasunean eragina duten kanpo-elementuak.

Eskariaren urtarokotasuna. Urtarokotasunaren joe-
rak iraultzeko ekintzak.

Bezeroak eskariaren elementu dinamizatzaile gisa ezagutzeko interesa.

2. lanbide-modulua: Protokoloa eta harreman pu-
blikoak

Kodea: 0172

Kurtsoa: 1.a

Iraupena: 132 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 8

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-iriz-
pideak.

1.– Protokolo instituzionala aplikatzen du, eta, horretarako, antolamendu-sistemak aztertzen ditu eta protokolo eta lehentasun ofizialen araudia erabiltzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Protokolo instituzionala osatzen duten elemen-
tuak definitu ditu.

b) Ekitaldi ofizialetako presidentzia ezartzeko iriz-
pideak finkatu ditu.

c) Antolatu beharreko ekitaldi motaren arabera gonbidatuak antolatzeko sistemak ezaugarritu ditu.

d) Estatuko eta beste erakunde batzuetako proto-
kolo eta lehentasun ofizialei buruzko araudia ezagutu du.

e) Garatu beharreko ekitaldiaren araberako protokolo-programak egin ditu.

f) Protokolo-ekitaldien diseinua eta plangintza ezaugarritu du.

g) Ekitaldi moten araberako hainbat motatako gonbidapenak diseinatu ditu.

h) Protokolo-ekitaldien barruan banderen arloko antolamendua zehaztu du.

2.– Enpresen protokoloa aplikatzen du, eta, horre-
tarako, ekitaldiaren izaeraren eta motaren arabera eta helburu den publikoaren arabera, zein diseinu- eta antolamendu-elementu izango dituen deskribatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Antolatu beharreko ekitaldien izaera eta mota ezaugarritu du.

b) Protokolo eta komunikaziorako eskuliburua di-
seinatu du.

Análisis de la metodología de compra según el tipo de clientela.

La demanda turística. Definición y características.

Elementos externos que influyen en la elasticidad de la demanda turística.

Estacionalidad de la demanda. Acciones de deses-
tacionalización.

Interés por conocer a la clientela como elemento dinamizador de la demanda.

Módulo Profesional 2: Protocolo y relaciones pú-
blicas

Código: 0172

Curso: 1.º

Duración: 132 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 8

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evalua-
ción.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional.

b) Se han determinado los criterios para establecer la presidencia en los actos oficiales.

c) Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los invitados y las invitadas en función del tipo de acto a organizar.

d) Se ha reconocido la normativa de protocolo y precedencias oficiales del Estado y otras instituciones.

e) Se han realizado los programas protocolarios en función del evento a desarrollar.

f) Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.

g) Se han diseñado diferentes tipos de invitaciones en relación con diferentes tipos de acto.

h) Se ha determinado la ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han caracterizado la naturaleza y el tipo de actos a organizar.

b) Se ha diseñado un manual protocolario y de comunicación.

- c) Zein publikori zuzentzen zaion identifikatu du.
- d) Enpresetako protokolo-ekitaldien antolamendu eta diseinuko elementuak identifikatu ditu (presidentzia, gonbidatuak, eguna, ordua, lekua, etab.).
- e) Ekitaldiaren garapenean protokoloa zuzen aplikatu dela egiaztatu du.
- f) Ekitaldia behar bezala garatzeko beharrezko dokumentazioa zerrendatu du, ekitaldi mota kontuan izanik.
- g) Antolatu beharreko ekitaldiaren programa eta kronograma landu du.
- h) Antolatu beharreko ekitaldiaren aurrekontu ekonomikoa kalkulatu du.

3.– Harreman publikoen oinarriak eta elementuak aplikatzen ditu turismoaren esparruan, eta oinarri eta elementu horiekin lotzen diren teknikak hautatu eta aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Harreman publikoetako oinarriak eta printzipioak definitu ditu.
- b) Enpresa eta erakunde turistikoetako nortasun korporatiboaren elementuak identifikatu eta ezaugarritu ditu.
- c) Sektore turistikoko erakunde publikoetako eta pribatuetako marka nagusiak identifikatu ditu.
- d) Irudi korporatiboaren kontzeptua eta horren osagaiak identifikatu eta sailkatu ditu.
- e) Enpresa eta erakunde turistikoek proiektatutako irudi motak ezagutu ditu.
- f) Komunikaziorako bideak eta prozesuak identifikatu ditu.
- g) Hitzeko eta hitzik gabeko adierazpeneko askotariko teknikak aplikatu ditu.
- h) Harreman publikoetako baliabideak ezagutu eta baloratu ditu.
- i) Komunikatu beharreko produktuaren arabera hautatu ditu hedabideak.
- j) Enpresa eta erakunde turistikoetako irudiaren, nortasun korporatiboaren, komunikazioaren eta harreman publikoen garrantzia baloratu du.

4.– Bezeroarekin komunikazioa ezartzen du, eta erabilitako teknikak erabiltzaile motarekin lotzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Bezeroari emandako arreta zuzenaren helburuak aztertu ditu.
- b) Bezeroei arreta emateko teknikak ezaugarritu ditu.
- c) Bezeroari arreta emateko moduak bereizi ditu.

- c) Se ha identificado el público al que va dirigido.
- d) Se han identificado los elementos de organización y diseño de actos protocolarios empresariales (presidencia, invitados, día, hora, lugar, etc.)
- e) Se ha verificado la correcta aplicación del protocolo durante el desarrollo del acto.
- f) Se ha enumerado la documentación necesaria según el acto para su correcto desarrollo.

- g) Se ha elaborado el programa y cronograma del acto a organizar.
- h) Se ha calculado el presupuesto económico del acto a organizar.

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

Criterios de evaluación:

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

j) Se ha valorado la importancia de la imagen, la identidad corporativa, la comunicación y las relaciones públicas en las empresas e instituciones turísticas.

4.– Establece comunicación con la clientela relacionando las técnicas empleadas con el tipo de usuario o usuaria.

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado los objetivos de una correcta atención a la clientela.
- b) Se han caracterizado las técnicas de atención a la clientela.
- c) Se han diferenciado las modalidades de atención a la clientela.

d) Harreman zuzenaren eta zeharkakoaren ekin-tzak aplikatu ditu.

e) Bezeroarekiko komunikazio-teknikak erabili ditu.

f) Bezero motak ezaugarritu ditu.

g) Bezeroari arreta emateko prozesuetako jarrerak eta trebetasunak erakutsi ditu.

h) Taldea dinamizatzeko eta taldearen elkarreraginerako teknikak definitu ditu.

5.- Kexak, erreklamazioak eta iradokizunak kudeatzen ditu, eta bezeroa behar bezala gogobetetzearekin lotzen diren ebazpen faseak deskribatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Kexen, erreklamazioen eta iradokizunen kontzeptu formalak eta ez-formalak definitu eta aztertu ditu.

b) Ostalaritza eta turismoko enpresetako bezeroen kexen arrazoi nagusiak ezagutu ditu.

c) Kexen, erreklamazioen edo iradokizunen komunikazio-bideak identifikatu ditu, baita antolamenduan duten hierarkizazioa ere.

d) Kexek, erreklamazioek eta iradokizunek etengabeko hobekuntzako elementu gisa duten garrantzia baloratu du.

e) Dagokion eskumenen esparruaren barruan bezeroaren gogobetetasuna lortzeko, kexen eta erreklamazioen kudeaketan jarraitu beharreko faseak ezarri ditu.

f) Enpresa turistikoetako establezimenduetan bezeroen erreklamazioen arloan indarrean dagoen legezko araudia bete du.

g) Bezeroari arreta emateko eta kexak eta iradokizunak kudeatzeko eskuliburu korporatibo batek bildu behar dituen funtsezko puntuak diseinatu ditu.

6.- Bezeroari arreta behar bezala emateko jarrerak mantentzen ditu, eta jasotako tratuari dagokionez bezeroek zituzten iguripenak gainditzearen garrantzia aztertu du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Bezero moten iguripenak aztertu ditu.

b) Enpatiazko jarrera lortu du.

c) Sinpatia-jarreraren garrantzia baloratu du.

d) Bezeroekiko, goragokoekiko eta lankideekiko errespetuzko jarrera baloratu du une oro.

e) Jarrera profesionala lortu du.

d) Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo.

e) Se han utilizado las técnicas de comunicación con la clientela.

f) Se han caracterizado los diferentes tipos de clientela.

g) Se han demostrado las actitudes y aptitudes en los procesos de atención a la clientela.

h) Se han definido las técnicas de dinamización e interacción grupal.

5.- Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución asociadas a una correcta satisfacción de la clientela.

Criterios de evaluación:

a) Se han definido y analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.

b) Se han reconocido los principales motivos de quejas de la clientela en las empresas de hostelería y turismo.

c) Se han identificado los diferentes canales de comunicación de las quejas, reclamaciones o sugerencias y su jerarquización dentro de la organización.

d) Se ha valorado la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.

e) Se han establecido las fases a seguir en la gestión de quejas y reclamaciones para conseguir la satisfacción de la clientela dentro de su ámbito de competencia.

f) Se ha cumplido la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de la clientela en establecimientos de empresas turísticas.

g) Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención a la clientela y gestión de quejas y reclamaciones.

6.- Mantiene actitudes de correcta atención a la clientela analizando la importancia de superar las expectativas de la clientela con relación al trato recibido.

Criterios de evaluación:

a) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de clientela.

b) Se ha conseguido una actitud de empatía.

c) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.

d) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia la clientela, superiores o superiores y compañeros o compañeras.

e) Se ha conseguido alcanzar una actitud profesional.

<p>f) Zuhurtasun-jarrera lortu du.</p> <p>g) Irudi korporatiboaren garrantzia baloratu du.</p> <p>B) Edukiak.</p> <p>1.– Erakunde-protokoloa aplikatzea.</p> <p>Gonbidatuen antolamenduaz arduratzea.</p> <p>Protokolo-ekitaldien proiektzioak egitea.</p> <p>Autonomia Erkidegoetako eta Estatuko protokolo-araudiak aztertzea.</p> <p>Protokolo-ekitaldietarako gonbidapenak diseinatzea.</p> <p>Protokolo-ekitaldietako banderak antolatzea.</p> <p>Protokolo instituzionala.</p> <p>Presidentzia motak.</p> <p>Gonbidatuen antolamendu-sistema.</p> <p>Autonomia Erkidegoetako eta Estatuko protokolo-araudiak.</p> <p>Estatuko eta Autonomia Erkidegoetako protokolo eta lehenetasun ofizialen arloko araudiarekiko interesa azaltzea.</p> <p>Ekitaldien antolamenduan protokolo-arauak errespetatzea.</p> <p>2.– Enpresa-protokoloa aplikatzea.</p> <p>Helburu den publikoa identifikatzea eta ekitaldia egokitzea.</p> <p>Antolatu beharreko ekitaldiaren programa eta kronograma lantzea.</p> <p>Enpresa baten protokolo eta komunikaziorako eskuliburua lantzea.</p> <p>Protokolo-ekitaldietarako aurrekontu ekonomikoak lantzea.</p> <p>Enpresetako protokolo-ekitaldien motak eta helburuak.</p> <p>Enpresa baten protokolo eta komunikaziorako eskuliburua.</p> <p>Enpresetako protokolo-ekitaldien prozedurak.</p> <p>Protokolo-programetako dokumentazio motak.</p> <p>Antolatu beharreko ekitaldien programak eta kronogramak lantzeko ekimena izatea.</p> <p>Protokolo-ekitaldiak prestatzeko talde-lanetan lantzea.</p> <p>Zorroztasunez jardutea protokolo-ekitaldietan arauak aplikatzean.</p> <p>3.– Turismoaren esparruan harreman publikoen oinarriak eta elementuak aplikatzea.</p>	<p>f) Se ha seguido una actitud de discreción.</p> <p>g) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.</p> <p>B) Contenidos:</p> <p>1.– Aplicación del protocolo institucional.</p> <p>Organización de personas invitadas.</p> <p>Proyección de actos protocolarios.</p> <p>Análisis de las diferentes normativas protocolarias de las Comunidades Autónomas y del Estado.</p> <p>Diseño de invitaciones para actos protocolarios.</p> <p>Ordenación de banderas en los actos protocolarios.</p> <p>Protocolo institucional.</p> <p>Tipos de presidencias.</p> <p>Sistemas de organización de personas invitadas.</p> <p>Normativas protocolarias del Estado y de las Comunidades Autónomas.</p> <p>Interés por la normativa en materia de protocolo y precedencias oficiales del Estado y de las Comunidades Autónomas.</p> <p>Respeto por las normas protocolarias en la organización de actos.</p> <p>2.– Aplicación del protocolo empresarial.</p> <p>Identificación del público objetivo y adecuación del acto.</p> <p>Elaboración del programa y cronograma del acto a organizar.</p> <p>Elaboración del manual protocolario y de comunicación de una empresa.</p> <p>Elaboración de presupuestos económicos para actos de protocolo.</p> <p>Tipos y objetivos de los actos protocolarios empresariales.</p> <p>Manual protocolario y de comunicación de una empresa.</p> <p>Procedimientos de los actos protocolarios y empresariales.</p> <p>Tipos de documentación en programas protocolarios.</p> <p>Iniciativa en la elaboración de los programas y cronogramas de los actos a organizar.</p> <p>Colaboración en los trabajos de grupo de preparación de actos protocolarios.</p> <p>Rigor en la aplicación de las normas en actos protocolarios.</p> <p>3.– aplicación de los fundamentos y los elementos de las RR.PP. en el ámbito turístico.</p>
--	---

Harreman publikoak aplikatzea eta baloratzea turismoaren, enpresaren eta erakundeen esparruan.

Irudi korporatiboaren osagaiak eta irudi motak aztertzea.

Estatuko eta autonomia erkidegoetako turismoaren irudia aztertzea.

Irudiko arrisku faktoreak baloratzea.

Nortasunaren elementuak: markak, logotipoak, eskuliburu korporatiboak.

Irudi korporatiboaren osagaiak.

Giza harremanetako baliabideak.

Nortasun eta irudi korporatiboaren eta instituzionalaren kontzeptua.

Irudi korporatibo motak, errealak eta proiektatuak.

Irudi pertsonala eta gorputz-adierazpena zaintzea.

Gizarte-trebetasunen gaineko interesa izatea.

Irudian eragina duten arrisku faktoreak errespetatzea.

4.- Bezeroari arreta emateko eta harekin komunikatzeko teknikak.

Bezeroari arreta ematearen helburuak baloratzea.

Ahozko eta idatzizko adierazpenaren teknikak identifikatzea eta maneiatzea.

Enpresako eta enpresaz kanpoko komunikazio-prozesua aztertzea.

Sektore turistikoaren komunikazioan aplikatutako giza harremanetako baliabideak identifikatzea eta aztertzea.

Bezeroari arreta emateko modalitateak erabiltzea: hizkuntza, harrerarako lekua, irudi pertsonala.

Bezerekin komunikatzeko askotariko teknikak erabiltzea.

Komunikazio-bideak.

Bezero motak, harreman zuzena eta zeharkakoa.

Bezeroari arreta emateko modalitateak.

Hitzezko eta hitzik gabeko komunikazioaren kontzeptua.

Giza harremanetako baliabideen motak bezeroarekiko harremanetan. Taldea dinamizatzeko teknikak.

Talde-komunikazioko jardueretan laguntzea.

Bezeroari arreta egokia emateko interesa azaltzea.

Komunikazio pertsonala hobetzeko teknikak garatzean ekimena izatea.

Aplicación y valoración de las RR.PP. en el ámbito turístico empresarial e institucional.

Análisis de los componentes de la imagen corporativa y las clases de imagen.

Análisis de la imagen del turismo nacional y de las Comunidades Autónomas.

Valoración de los factores de riesgo en la imagen.

Los elementos de identidad: marcas, logotipos y manuales corporativos.

Componentes de la imagen corporativa.

Recursos de las RR.PP.

Concepto de identidad e imagen corporativa e institucional.

Tipos de imagen corporativa real y proyectada.

Cuidado de la imagen personal y la expresión corporal.

Interés por las habilidades sociales.

Respeto por los factores de riesgo que inciden en la imagen.

4.- Técnicas de comunicación y atención a la clientela.

Valoración de los objetivos de la atención a la clientela.

Identificación y manejo de las técnicas de expresión oral y escrita.

Análisis del proceso de comunicación en la empresa y fuera de la empresa.

Identificación y análisis de los recursos de las RR.PP. aplicadas en la comunicación en el sector turístico.

Utilización de modalidades de atención a la clientela: aspecto lingüístico, lugar de acogida, imagen personal.

Utilización de técnicas diversas de comunicación con la clientela.

Canales de comunicación.

Tipos de clientela, contacto directo y no directo.

Modalidades de atención a la clientela.

Concepto de comunicación verbal y no verbal.

Tipos de recursos de las RR.PP. en la relación con la clientela. Técnicas de dinamización grupal.

Colaboración en actividades de comunicación grupal.

Interés por prestar una correcta atención a la clientela.

Iniciativa en el desarrollo de técnicas de mejora en la comunicación personal.

5.– Iradokizunak, kexak eta erreklamazioak kudeatzea.

Kexa, iradokizuna, erreklamazioa eta erreklamazio formalak identifikatzea eta bereitzea.

Ostalaritza eta turismoko enpresetako bezeroen kexen arrazoi nagusiak hautatzea.

Kexek, erreklamazioek eta iradokizunek etengabeko hobekuntzako elementu gisa duten garrantzia baloratzea.

Bezeroen erreklamazioen arloan indarrean dagoen legezko araudia aztertzea.

Bezeroei arreta emateko eta kexak eta erreklamazioak kudeatzeko eskuliburu korporatiboa lantzea.

Ostalaritzako enpresetarako kexa eta iradokizunetako informazioa biltzeko dokumentuak lantzea.

Kexaren, erreklamazioaren, erreklamazio formalaren eta iradokizunaren kontzeptua.

Ostalaritza eta turismoko enpresetan bezeroaren kexak biltzeko moduak.

Kexa eta erreklamazioen kudeaketaren faseak.

Bezeroen erreklamazioen arloan indarrean dagoen legezko araudia. Autonomia Erkidegoetako, Estatuko eta Europar Batasuneko arauak.

Bezeroen erreklamazioen sistemak, erreklamazio-orriak eta kontsumo-arbitrajea.

Kexak eta iradokizunak biltzeko sistema motak, erreklamazio-orriak, iritziak eta bezeroen gogobetetasun-inkestak.

Bezeroen datuak eta iritziak lortzeko tekniken gaineko interesa izatea, informazioa biltzeko iturri gisa.

Bezeroei etengabe behatzeko jarrera izatea –bezeroen iritziaren informazioa lortzeko bide gisa–, betiere ostalaritza eta turismoko enpresetako zerbitzuari dagokionez.

Bezeroek ostalaritzako zerbitzuari buruz duten iritzia errespetatzea, eta zorroztasunez jardutea bezeroengandik jasotako informazioa aztertzeko garaian.

6.– Bezeroei arreta emateko jarrerak.

Ostalaritzako bezeroaren tratuan eta zerbitzuan profesionaltasunez jardutearen garrantzia baloratzea.

Lan-esparruaren barruan zuhurtasunaren garrantzia baloratzea.

Enpresaren irudi korporatiboan bezeroei arreta emateko jarrerak duten garrantzia baloratzea.

Bezeroekiko harremanetan empatia eta sinpatikiako teknikak aplikatzea.

Bezeroei arreta emateko oinarrizko arauak.

5.– Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.

Identificación y diferenciación entre queja, sugerencia, reclamación y reclamación formal.

Selección de los principales motivos de queja de la clientela de las empresas de hostelería y turismo.

Valoración de la importancia de las quejas, reclamaciones y sugerencias como elemento de mejora continua.

Análisis de la normativa legal vigente en materia de reclamaciones de la clientela.

Elaboración de un manual corporativo de atención a la clientela y gestión de quejas y reclamaciones.

Confección de documentos de recogida de información de quejas y sugerencias para empresas de hostelería.

Concepto de queja, reclamación, reclamación formal y sugerencia.

Formas de recogida de quejas de la clientela en empresas de hostelería y turismo.

Fases en la gestión de quejas y reclamaciones.

Normativa legal vigente en materias de reclamaciones de la clientela. Normas autonómicas, nacionales y europeas.

Sistemas de reclamaciones de la clientela, hojas de reclamaciones y arbitraje de consumo.

Tipos de sistemas de recogida de información de quejas y sugerencias, hojas de reclamaciones, de opiniones y encuestas de satisfacción de la clientela.

Interés por las técnicas de obtención de datos y opiniones de la clientela como fuente de recogida de información.

Actitud permanente de observación de la clientela como origen de la obtención de información de su opinión en relación al servicio en las empresas de hostelería y turismo.

Respeto por las opiniones de la clientela sobre el servicio en hostelería y rigor a la hora de analizar la información recogida de la clientela.

6.– Actitudes de atención a la clientela.

Valoración de la importancia de la profesionalidad en el servicio y el trato a la clientela en hostelería.

Valoración de la importancia de la discreción dentro del ámbito laboral.

Valoración de la importancia de las actitudes de atención a la clientela en la imagen corporativa de la empresa.

Aplicación de técnicas de empatía y simpatía en las relaciones con la clientela.

Normas básicas de atención a la clientela.

Bezeroekiko harremanetan enpatia eta sinpatia teknika.

Ostalaritza eta turismoko enpresen zerbitzuan izan beharreko jarrera profesionalaren oinarriko ezaugarriak.

Ostalaritzako enpresetan bezeroei arreta emateko eta zerbitzatzeko tekniken gaineko interesa.

Bezeroekiko, goragokoekiko, mendeko langileekiko eta lankideekiko errespetua.

Zerbitzuan jarrera profesionala bilatzeko sentsibilizazioa.

3. lanbide-modulua: Turismo-marketina

Kodea: 0173

Kurtsoa: 1.a

Iraupena: 132 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 10

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Turismo-marketina ezaugarritzen du, eta beraz osatzen duten oinarriko elementuak ezagutzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Marketinak sektore turistikoan duen garrantzia justifikatu du.

b) Zerbitzu-marketinaren berezitasunak, oro har, eta turismo-marketinaren berezko berezitasunak bereizi ditu.

c) Turismo-marketinaren kontzeptuak, definizioak eta oinarriko tresnak deskribatu ditu.

d) Marketinaren bilakaera eta etapak bereizi ditu.

e) Marketinaren tresnen garrantzia baloratu du.

f) Marketina kontsumitzailearengana bideratzeko faktore eta irizpide eraginkorrak definitu ditu.

g) Marketin-zuzendaritzako hainbat egitura eta ikuspegi alderatu ditu.

h) Turismo-enpresaren merkataritza-funtzioan marketinaren beharra identifikatu du.

i) Turismo-marketinaren joerak aztertu ditu.

2.– Merkatuaren segmentazioa eta produktuak/zerbitzuak merkatuan duen kokapena interpretatzen du, datu kuantitatiboak eta kualitatiboak kontuan izanik.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Merkatuaren segmentazioa kontzeptualizatu eta sailkatu du.

b) Turismoan gehien erabiltzen diren segmentazioaldagaiak aztertu ditu.

Técnicas de empatía y simpatía en las relaciones con la clientela.

Características básicas de una actitud profesional en el servicio de empresas de hostelería y turismo.

Interés por las técnicas de atención y servicio a la clientela en empresas de hostelería.

Respeto hacia la clientela, superiores o superiores, personal dependiente y compañeros o compañeras.

Sensibilización sobre búsqueda de una actitud profesional en el servicio.

Módulo Profesional 3: Marketing turístico

Código: 0173

Curso: 1.º

Duración: 132 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 10

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha justificado la importancia del marketing en el sector turístico.

b) Se han diferenciado las peculiaridades del marketing de servicios en general y las propias del marketing turístico.

c) Se han descrito los conceptos, definiciones e instrumentos básicos del marketing turístico.

d) Se han diferenciado las etapas y la evolución del marketing.

e) Se ha valorado la importancia de los distintos instrumentos del marketing.

f) Se han definido los factores y criterios eficaces para orientar al marketing hacia la persona consumidora.

g) Se han comparado las diferentes estructuras y enfoques de dirección de marketing.

h) Se ha identificado la necesidad del marketing en la función comercial de la empresa turística.

i) Se han analizado las tendencias del marketing en Turismo.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha conceptualizado y clasificado la segmentación de mercado.

b) Se han analizado las variables de segmentación más utilizadas en turismo.

c) Segmentazioa eraginkorra izateko baldintzak definitu ditu.

d) Segmentazioak turismo-enpresetako merkataritza-estrategia diseinatzean duen garrantzia ezagutu du.

e) Merkatu-segmentuak identifikatu eta baloratu ditu, baita produktuaren/zerbitzuaren arabera duten erakarmena ere.

f) Merkatu-segmentuak estaltzeko estrategiak definitu ditu.

g) Produktuak merkatuan duen kokapena identifikatu du.

h) Merkataritza-tresnak baloratu ditu, baita merkatu-segmentuekin bateragarri izatea ere.

3.- «Marketing mix»aren elementuak identifikatzen ditu, eta sektore turistikoan duten aplikazioa ezagutzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) «Marketing mix»aren elementuak identifikatu ditu.

b) Produktu baten bizi-zikloko etapak identifikatu ditu, baita erabaki estrategikoak hartzearekin duen lotura ere.

c) Elementuen eta produktuaren mailak aztertu ditu, baita zerbitzugintza-sistema baten aplikazioa ere.

d) Sektore turistikoetako marka-politikak ezagarritu ditu, eta produktua gainerakoez bereiztearen garrantzia baloratu du.

e) Prezioak eta bere baldintzatzaileek turismo-enpresetako merkataritza-tresna gisa duten garrantzia baloratu du.

f) Sektore turistikorako prezio egokiak finkatzeko metodoen bidez kalkulatu ditu prezioak.

g) Sektore turistikoan publizitatearen, harreman publikoen, salmenta-sustapenaren eta denda-marketinaren garrantzia ezagutu du.

h) Turismo-azokek eta bestelako agindu profesionalen marketin-tresna gisa betetzen duten funtzioa baloratu du, eta beste sustapen-estrategia batzuekin duten aldea ezarri du.

i) Sektore turistikoaren zuzeneko eta zeharkako banaketarako bideak eta/edo merkaturatzeko bideak identifikatu ditu.

j) Banaketa globaleko sistemen garrantzia ezagutu du, baita industria turistikoan duten eragina ere.

4.- Teknologia berriak aplikatzen ditu turismo-marketinean, eta marketin horren politikak garatzen dituen aplikazioak eta aukerak aztertzen ditu.

c) Se han definido los requisitos para que la segmentación sea efectiva.

d) Se ha reconocido la importancia de la segmentación para el diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.

e) Se han identificado y valorado los diferentes segmentos de mercado y su atractivo en función del producto-servicio.

f) Se han definido las estrategias de cobertura de segmentos de mercado.

g) Se ha identificado el posicionamiento del producto en el mercado.

h) Se han valorado los instrumentos comerciales y su compatibilidad con los diferentes segmentos de mercado.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los elementos del marketing-mix.

b) Se han identificado las etapas del ciclo de vida de un producto y su relación con la toma de decisiones estratégicas.

c) Se han analizado los elementos y niveles del producto, así como la aplicación de un sistema de «servucción».

d) Se han caracterizado las distintas políticas de marcas en el sector turístico y se ha valorado la importancia de diferenciar el producto.

e) Se ha valorado la importancia del precio y sus condicionantes como instrumento comercial en las empresas turísticas.

f) Se han calculado los precios mediante la fijación de métodos de precios idóneos para el sector turístico.

g) Se ha reconocido la importancia de la publicidad, las RR.PP., promoción de ventas y merchandising en el sector turístico.

h) Se ha valorado la función de las ferias turísticas y otros encuentros profesionales como instrumentos de marketing estableciendo la diferencia con otras estrategias promocionales.

i) Se han identificado los canales de distribución/comercialización directa e indirecta en el sector turístico.

j) Se ha reconocido la importancia de los sistemas de distribución global y su impacto en la industria turística.

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

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Teknologia berriak eta horien erabilerak ezaugarritu ditu.
- b) Marketineko teknologia berrien aplikazioak identifikatu ditu.
- c) Turismo-produktuak/zerbitzuak merkaturatzeko Sarea erabiltzea baloratu du.
- d) Datu-baseen bulegotikako aplikazioak erabili ditu.
- e) Merkataritza-ikerketarako eta lehiarako abantaila sortzeko, datu-basearen aplikazioa ezagutu du.

f) Zuzeneko marketinean eragina duten faktoreak zehaztu ditu.

g) Zuzeneko marketin-estrategia konbinatua garatzeko jarraibideak ezarri ditu.

5.- Marketin-plana ezaugarritzen du, eta enpresa motekin eta produktuen/zerbitzuen motekin lotzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Marketin-plana osatzen duten oinarriko elementuak deskribatu ditu.
- b) Turismo-enpresa batean marketin-planak duen garrantzia baloratu du.
- c) Marketin-planarekin lotzen diren beste enpresa-eta erakunde-plan batzuk aztertu ditu.

d) Marketin-planean eragina duten inguruneko faktore nagusiak identifikatu ditu.

e) Merkatuko lehia eta potentziala aztertu du.

f) Ekintza-plana egin du, eta estrategiak eta taktikak finkatu ditu bertan.

g) Proposatutako estrategiak ezartzeko eta marketin-planaren helburuak lortzeko beharrezko baliabideak definitu ditu.

h) Eskuratutako teknikekin marketin-planaren betetze-maila eta kalitatea kontrolatu du.

i) Ezarritako jarraibideak erabiliz aurkeztu du marketin-plana inplikaturako arduradunen aurrean.

j) Proposatutako marketin-plana osatzeak ingurumenaren gainean dituen eraginak baloratu ditu.

6.- Kontsumitzaileen eroste-erabakiaren prozesua ezagutzen du, eta motibazioak eta beharrak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

Criterios de evaluación:

a) Se han caracterizado las nuevas tecnologías y su utilización.

b) Se han identificado las aplicaciones de las nuevas tecnologías en marketing.

c) Se ha valorado la utilización de la Red para comercializar productos/servicios turísticos.

d) Se han utilizado las aplicaciones ofimáticas de base de datos.

e) Se ha reconocido la aplicación de una base de datos para la investigación comercial y para crear una ventaja competitiva.

f) Se han determinado los factores que influyen en el marketing directo.

g) Se han establecido las pautas para el desarrollo de una estrategia de marketing directo combinado.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito los elementos básicos que conforman el plan de marketing.

b) Se ha valorado la importancia de un plan de marketing en una empresa turística.

c) Se ha realizado el análisis de otros planes empresariales e institucionales relacionados con el plan de marketing.

d) Se han identificado los principales factores del entorno con incidencia en el plan de marketing.

e) Se ha analizado la competencia y el potencial de mercado.

f) Se ha realizado el plan de acción, con sus estrategias y tácticas.

g) Se han definido los recursos necesarios para establecer las estrategias propuestas y para la consecución de los objetivos del plan de marketing.

h) Se ha realizado el control de cumplimiento y calidad del plan de marketing con las técnicas adquiridas.

i) Se ha realizado la presentación del plan de marketing con las pautas establecidas y ante los responsables implicados.

j) Se han valorado las implicaciones ambientales de la implementación de un plan de marketing propuesto.

6.- Reconoce el proceso de decisión de compra de las personas consumidoras analizando sus motivaciones y necesidades.

Criterios de evaluación:

a) Turismo-produktuen/zerbitzuen kontsumitzaileen beharrak eta motibazioak identifikatu ditu.

b) Kontsumitzailearen eroste-erabakiaren prozesuak dituen faseak identifikatu ditu.

c) Erose-erabakiaren prozesuan inplikaturako eragileak ezaugarritu ditu.

d) Marketinaren, publizitatearen eta harreman publikoen eragin psikosoziala aztertu du, baita horiek erosteko prozesuan duten eragina ere.

e) Erosketa-osteko prozesuko funtsezko puntuak eta leial bihurtzeko aukerak ezaugarritu ditu.

f) Kalitate-kontrolko prozesuen bitartez, kontsumitzaileen ikuskera eta gogobetetasuna deskribatu eta baloratu du.

7.- Kontsumerismoaren irizpideak ezaugarritzen ditu eta gizartearekin, marketinarekin eta etikarekin lotzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Merkatuko ekonomien berezitasunak eta kritikak ezaugarritu ditu.

b) Kontsumerismoaren jatorria eta Espainian izan duen bilakaera identifikatu du.

c) Enpresek egoera horren aurrean duten erreakzioa aztertzeko azterlanak egin ditu.

d) Enpresen eta gizartearen erantzunak zehaztu ditu eta printzipio etikoak ezarri ditu.

e) Europar Batasunean eta Espainian kontsumitzailea babesten duten arauak identifikatu ditu.

f) Kontsumitzaileen eskubideak eta betebeharrak aztertu ditu.

B) Edukiak.

1.- Turismo-marketina ezaugarritzea.

Marketinak sektore turistikoan duen garrantzia justifikatzea.

Ostalaritzaren eta turismoaren sektorean marketina aplikatzea.

Marketinaren funtzioaren bilakaera aztertzea: kontsumitzailearenganako orientazioa.

Produktu ukigarrien eta turismo-zerbitzuen eta -produktuen arteko aldeak identifikatzea.

Marketin-zuzendaritzan izan berri diren aldaketak eta etorkizuneko joerak deskribatzea.

Marketina. Kontzeptua eta oinarritzko terminologia.

Turismo-marketina. Kontzeptua eta oinarritzko elementuak.

Produktu ukigarriak. Definizioa eta ezaugarriak.

a) Se han identificado las necesidades y motivaciones de las personas consumidoras de productos/servicios turísticos.

b) Se han identificado las fases del proceso de decisión de compra en la persona consumidora.

c) Se han caracterizado los agentes implicados en el proceso de decisión de compra.

d) Se ha analizado el impacto psicosocial del marketing, la publicidad y las relaciones públicas y su incidencia en el proceso de compra.

e) Se han caracterizado los puntos clave en el proceso de postcompra y oportunidades de fidelización.

f) Se han descrito y valorado la percepción y satisfacción de las personas consumidoras mediante los procesos de control de calidad.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han caracterizado las peculiaridades de las economías de mercado y sus críticas.

b) Se han identificado el origen del consumerismo, así como su evolución en España.

c) Se han realizado estudios para analizar la reacción de las empresas ante esta situación.

d) Se ha determinado la respuesta de las empresas y de la sociedad y se establecen unos principios éticos.

e) Se ha identificado la normativa que protege a la persona consumidora en la Unión Europea y en España.

f) Se han analizado los derechos y deberes de personas consumidoras.

B) Contenidos:

1.- Caracterización del marketing turístico.

Justificación de la importancia del marketing en el sector turístico.

Aplicación del marketing al sector de la hostelería y el turismo.

Análisis de la evolución de la función del marketing: orientación hacia la persona consumidora.

Identificación de las diferencias entre productos tangibles y servicios-productos turísticos.

Descripción de los cambios recientes y tendencias futuras en la Dirección de Marketing.

Marketing. Concepto y terminología básica.

Marketing turístico. Concepto e instrumentos básicos.

Los productos tangibles. Definición y características.

Turismo-zerbitzuak eta -produktuak. Definizioa eta ezaugarriak.

Turismo-marketinezko azken joerekiko interesa.

2.- Turismo-merkatuen segmentazioa interpretatzea.

Turismoan gehien erabiltzen diren segmentazio-aldaerak aztertzea.

Segmentazioa turismo-enpresen merkataritza-estrategian aplikatzea.

Merkataritza-tresnak aztertzea, baita segmentu-eraketa bateragarritasuna ere.

Produktuak/zerbitzuak duen kokalekua identifikatzea, pertzepzio-mapak erabilita.

Merkatuen segmentazioa: kontzeptua eta erabilera.

Segmentazioa eraginkorra izateko eskakizunak.

Merkatua eta horren segmentu guztiak estaltzeko marketinerako estrategia motak.

Merkatuan duen kokalekua: Kontzeptua. Estrategiak. Kokatze-metodoak edo motak.

3.- Marketing mix-a eta horren elementuak identifikatzea.

Produktuaren bizi-zikloa eta turismo-helmugak aztertzea.

Turismo-produktu berrien garapena eta merkaturatze-prozesua aztertzea.

Sektore turistikoko marka-politikak aztertzea eta produktua bereizteko estrategiak hautematea.

Banetze globaleko sistemak aztertzea, baita industria turistikoan duten eragina ere.

Komunikazio-materialak diseinatzea eta lantzea.

Turismo-azokak eta beste sustapen-estrategia batzuk alderatzea.

Mix-aren estrategiak aplikatzea.

Marketing mix: kontzeptua eta elementuak.

Produktua/zerbitzua. Turismo-produktuen motak eta produktu horietako elementuen sailkapena.

Zerbitzugintza.

Prezioa. Prezio-politikaren helburuak eta estrategiak. Prezioak finkatzeko metodoak. Prezioak merkataritza-tresna gisa duen garrantzia.

Banaketa/merkaturatzea. Sektore turistikoko zuzeneko eta zeharkako bideak.

Komunikazioa: publizitatea, harreman pertsonalak, salmenten sustapenak, denda-marketina, turismo-azokak, Work-Shops, Fam-Trips eta beste batzuk.

Ingurumenarekiko errespetua, produktuaren diseinuan zein komunikazio-materialen diseinuan.

Los servicios y productos turísticos. Definición y características.

Interés por las nuevas tendencias en el marketing turístico.

2.- Interpretación de la segmentación de mercados turísticos.

Análisis de las variables de segmentación más utilizadas en turismo.

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

Análisis de los instrumentos comerciales y su compatibilidad con los distintos segmentos.

Identificación del posicionamiento del producto-servicio utilizando mapas perceptuales.

Segmentación de mercados: concepto y utilidad.

Requisitos para que la segmentación sea efectiva.

Tipos de estrategias de marketing de cobertura del mercado, de los distintos segmentos.

Posicionamiento en el mercado: concepto. Estrategias. Métodos o tipos de posicionamiento.

3.- Identificación del marketing-mix y sus elementos.

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

Análisis del desarrollo y lanzamiento de los nuevos productos turísticos.

Análisis de las políticas de marcas en el sector turístico detectando estrategias para diferenciar el producto.

Análisis de los sistemas de distribución global y de su impacto en la industria turística.

Diseño y elaboración de materiales de comunicación.

Comparación de las ferias turísticas y otros con otras estrategias promocionales.

Aplicación de las estrategias del mix.

Marketing-mix: concepto y elementos.

El producto-servicio. Tipos de productos turísticos y clasificación de los elementos que los componen.

La «servucción».

El precio. Objetivos y estrategias de la política de precios. Métodos de fijación de precios. Importancia del precio como instrumento comercial.

La distribución-comercialización. Canales directos e indirectos en el sector turístico.

La comunicación: la publicidad, las RR.PP., las promociones de ventas, el Merchandising, las Ferias Turísticas, Work-Shops, Fam-Trips y otros.

Respeto hacia el medio ambiente tanto en el diseño de productos como en el de materiales de comunicación.

4.– Turismo-marketinera aplikatutako teknologia berrien analisia.

Datu-baseak maneiatzea.

Marketineko datu-base bat garatzeko helburu orokorrak identifikatzea.

Euskarri-materialak identifikatzea eta zuzeneko marketineko politiken garapena identifikatzea.

Teknologia berriek turismo-produktuen/zerbitzuen komunikazioan eta merkaturatzean duen eragina aztertzea.

Turismoan zuzeneko marketineko teknikak garatzea, teknologia berriei dagokienez.

Zuzeneko marketin konbinatuko estrategiak garatzea.

Teknologia berriak: definizioa eta aplikazioak.

Zuzeneko marketina: kontzeptua, eragina duten faktoreak eta motak.

Marketina Interneten: kontzeptua eta elementuak.

Aurrerapen teknologikoen gaineko jakin-mina.

Teknologia berriek ingurumenaren gainean duten inpaktuarekiko sentsibilitatea.

5.– Marketin-plana ezaugarritzea.

Turismo-enpresa baten kanpoko eta barruko egoera aztertzea: ingurunea, lehia, merkatua, barne-egoera.

Egoeraren diagnostikoa egitea. AMIA analisia egitea (ahuleziak, mehatxuak, indarrak eta aukerak).

AMIA analisiaren emaitzen arabera definitzea helburuak.

Helburuak lortzeko beharrezko estrategiak diseinatzea.

Estrategiak gauzatzeko ekintza zehatzak deskribatzea eta horietarako aurrekontua ezartzea.

Plana aurkeztea eta sustatzea.

Marketin-planaren jarraipena eta kontrola egiteko sistema diseinatzea.

Marketin-plana. Kontzeptua eta helburua.

Marketin-planaren etapak.

Marketin-planaren eta beste enpresa- eta erakunde-plan batzuen arteko lotura.

Planaren ingurumen-ikuskapena.

Objektibotasuna egoera aztertzean.

Zorroztasuna diagnostikoan.

Ardura kontrolean.

Emaitzen egiazkotasunak duen garrantziaren balorazioa.

Proposatutako marketin-plana osatzean, ingurumena babesteko sentsibilitatea.

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

Manejo de bases de datos.

Identificación de los objetivos generales del desarrollo de una base de datos de marketing.

Identificación de materiales de soporte y de desarrollo de políticas de marketing directo.

Análisis de la repercusión de las nuevas tecnologías en la comercialización y comunicación de productos/servicios turísticos.

Desarrollo de técnicas de marketing directo en turismo en relación con las nuevas tecnologías.

Desarrollo de estrategias de marketing directo combinado.

Nuevas tecnologías: definición y aplicaciones.

Marketing directo: concepto, factores que influyen y tipos.

Marketing en Internet: concepto y elementos.

Curiosidad por los avances tecnológicos.

Sensibilidad ante el impacto medioambiental de las nuevas tecnologías.

5.– Caracterización del plan de marketing.

Análisis de la situación externa e interna de una empresa turística: entorno, competencia, mercado, situación interna.

Diagnóstico de la situación. Análisis DAFO.

Definición de los objetivos según el resultado del análisis DAFO.

Diseño de las estrategias necesarias para alcanzar los objetivos.

Descripción de las acciones concretas para llevar a cabo las estrategias, estableciendo un presupuesto para las mismas.

Presentación y promoción del plan.

Diseño de un sistema de seguimiento y control del plan de marketing.

Plan de marketing. Concepto y finalidad.

Etapas de un plan de marketing.

Relación entre el plan de marketing y otros planes empresariales e institucionales.

Auditoría ambiental del plan.

Objetividad en el análisis de la situación.

Rigor en el diagnóstico.

Responsabilidad en el control.

Valoración de la importancia de la veracidad de los resultados.

Sensibilidad hacia la protección ambiental en la implementación del plan de marketing propuesto.

6.– Kontsumitzailearen eroste-erabakiaren prozesua interpretatzea.

Turismo-produktuen/zerbitzuen kontsumitzaileen beharrak eta motibazioak identifikatzea.

Erostea erabakitzeko prozesuan inplikaturako eragileak behatzea.

Marketinak erosteko prozesuan duen eragina aztertzea.

Sektore turistikoko kontsumitzaile berriak identifikatzea. Kontsumoaren joerak.

Bezeroaren gogobetetasuna eta kalitatea kontrolatzeko tresnak erabiltzea. Sektore turistikoko enpresetan betetzea.

Erostea erabakitzeko prozesuaren faseak.

Erosketa-osteko ekintzak eta leial bihurtzeko ekintzak.

Gainerakoen ideiei, behar eta motibazioekiko errespetua.

7.– Kontsumismoaren irizpideak zehaztea.

Kontsumerismo deritzan gizarte-mugimenduari enpresak duen erantzuna eta erreakzioa aztertzea.

Europar Batasunean eta Espainian kontsumitzailea eta bere eskubideak arautzen dituen araudia aztertzea eta interpretatzea; legeria orokorra eta berariazkoa.

Kontsumitzaileen eskubideak eta betebeharrak identifikatzea.

Merkatuko ekonomiak: kontzeptua eta kritikak.

Kontsumerismoa: kontzeptua eta bilakaera Espainian.

Pertsonen hainbat esparrutako eskubideak eta betebeharrak arautuko dituzten legeak egotearen garrantzia baloratzea.

4. lanbide-modulua: Turismo-helmugak

Kodea: 0383

Kurtsoa: 1.a

Iraupena: 165 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 12

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Espainiako geografia turistikoa identifikatzen du eta banaketa administratiboa eta Espainiaren erliebearen, hidrografiaren eta klimaren alderdirik adierazgarrienak bereizten ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Geografia turistikoaren kontzeptua identifikatu du, baita helmugen osoko ezagutzarako duten garrantzia ere.

6.– Interpretación del proceso de decisión de compra en la persona consumidora.

Identificación de las necesidades y motivaciones de las personas consumidoras de productos/servicios turísticos.

Observación de los agentes implicados en el proceso de decisión de compra.

Análisis de la incidencia del Marketing en el proceso de compra.

Identificación de nuevas personas consumidoras en el sector turístico. Tendencias de consumo.

Utilización de herramientas de control de la calidad y la satisfacción de la clientela. Implementación en empresas del sector turístico.

Fases del proceso de decisión de compra.

Acciones de post-compra y fidelización.

Respeto hacia las ideas, necesidades y motivaciones de los demás.

7.– Caracterización de los criterios de consumismo.

Análisis de la reacción y respuesta de la empresa ante el movimiento social llamado «consumerismo».

Análisis e interpretación de la normativa que regula la persona consumidora y sus derechos en la U.E. y en España: legislación genérica y específica.

Identificación de los derechos y deberes de las personas consumidoras.

Economías de mercado: concepto y críticas.

El consumerismo: concepto y evolución en España.

Valoración de la importancia de la existencia de leyes que regulen los derechos y deberes de las personas en distintos ámbitos.

Módulo Profesional 4: Destinos turísticos

Código: 0383

Curso: 1.º

Duración: 165 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 12

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado el concepto de geografía turística y su importancia para el conocimiento integral de los destinos.

b) Espainiako lurralde- eta administrazio-antolamendua identifikatu du, eta autonomia-erkidegoak, probintziak, eskualderik adierazgarrienak eta udalerrri turistiko garrantzitsuenak bereizi eta espazio geografikoan kokatu ditu.

c) Espainiako erliebearen ezaugarri nagusiak, unitate fisikoak eta gorabehera geografikoak identifikatu eta deskribatu ditu.

d) Hidrografiaren eta itsasertzaren elementu bereizgarri nagusiak identifikatu ditu.

e) Paisaia bereizgarriak eta bertako landaredia identifikatu eta deskribatu ditu, baita espazio natural babestu nagusiak ere.

f) Espainiako klimaren ezaugarri nagusiak identifikatu eta deskribatu ditu.

g) Espainiako estatuaren osotasunean biztanleriak duen banaketa aztertu du.

h) Espainiako kulturen eta herrien elementu bereizgarri nagusiak identifikatu ditu.

i) Espainiako autonomia-erkidegoetako hizkuntzen, kulturen, ohituren, erritoen eta sinesmenen pluraltasuna baloratu du.

j) Turismo-helmugak aztertzeke materialak eta iturriak identifikatu ditu.

2.– Europako eta munduaren gainerako geografia turistikoaren elementu nagusiak identifikatzen ditu, eta kontinenteen eta horien Estatuaren banaketa politikoa, erliebea, hidrografia eta klima ezagutzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Turismoaren Munduko Erakundearen funtzioak deskribatu ditu, herrialdeak eskualdeetan eta azpieskualdeetan banatzearen testuinguruan.

b) Turismoaren Munduko Erakundearen eskualde eta azpieskualde turistikoak identifikatu ditu, eta espazio geografikoan kokatu ditu.

c) Europako lurralde-antolamendua eta antolamendu politikoa aztertu du.

d) Europako unitate fisiko nagusiak identifikatu ditu.

e) Europar Batasuneko kide diren herrialdeak eta kide ez direnak bereizi ditu, baita Europa barneko eta kanpoko mendeko lurraldeak ere, eta espazio geografikoan kokatu ditu.

f) Europako erliebearen, hidrografiaren eta itsasertzaren elementu eta ezaugarri bereizgarrienak eta adierazgarrienak deskribatu ditu.

g) Unitate fisiko, paisaia eta landaredi adierazgarrienak deskribatu ditu, baita espazio natural babestu nagusiak eta Europako klimaren ezaugarri nagusiak ere.

b) Se ha identificado la organización territorial y administrativa de España, distinguiendo las comunidades autónomas, provincias y comarcas más representativas y los municipios turísticos más relevantes, ubicándolos en el espacio geográfico.

c) Se han identificado y descrito las principales características, unidades físicas y accidentes geográficos del relieve de España.

d) Se han identificado los principales elementos característicos de la hidrografía y el litoral.

e) Se han identificado y descrito los paisajes característicos y la vegetación autóctona, así como los principales espacios naturales protegidos.

f) Se han identificado y descrito las características generales del clima de España.

g) Se ha analizado la distribución de la población en el conjunto del Estado español.

h) Se han identificado los principales elementos característicos de las diferentes culturas y pueblos de España.

i) Se ha valorado la pluralidad de lenguas, culturas, costumbres, ritos y creencias de las comunidades autónomas españolas.

j) Se han identificado los materiales y fuentes para el estudio de los destinos turísticos.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito las funciones de la Organización Mundial del Turismo, (OMT), en el contexto de la división territorial de los países en regiones y subregiones.

b) Se han identificado las regiones y subregiones turísticas de la OMT, ubicándolas en el espacio geográfico.

c) Se ha analizado la organización política y territorial de Europa.

d) Se ha identificado las principales unidades físicas de Europa.

e) Se han distinguido los países comunitarios y los no comunitarios, así como los territorios dependientes de dentro y fuera de Europa, ubicándoles en el espacio geográfico.

f) Se han descrito los elementos y características más relevantes y representativas del relieve, la hidrografía y el litoral europeo.

g) Se han descrito las unidades físicas, paisajes y vegetación más relevantes; así como los principales espacios naturales protegidos y las características generales del clima europeo.

h) Europako kultura eta herrien ezaugarriak nabarmenak aztertu ditu.

i) Europako Estatuetakoa hizkuntzen, kulturen, ohituren, errituen eta sinesmenen pluraltasuna baloratu du.

j) Munduko gainerako eskualdeetako eta azpieskualdeetako erliebrearen, hidrografiaren, landarediaren, klimaren eta kultura-aniztasunaren ezaugarriak adierazgarriak deskribatu ditu.

3.- Espainiako turismo-helmuga nagusiak identifikatu ditu, eta horien baliabideak eta turismo-eskaintza deskribatzen eta baloratzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Turismo-helmugak haien espazio geografikoan kokatu ditu.

b) Espainiako turismo-helmugak ezaugarritu ditu, horien espezializazio turistikoaren arabera.

c) Turismo-helmugen tipologia bakoitzean turismo-eskaintza garrantzitsuena ezagutu du.

d) Turismo-helmugetako baliabide kulturalak, naturalak eta beste mota batekoak identifikatu ditu.

e) Hainbat faktoreen arabera hautatu ditu turismo-helmugarik garrantzitsuenak: merkataritzaren arabera, joeraren arabera edo sustapenaren arabera.

f) Turismo-helmuga berean hainbat turismo tipologiak bat egiten duten identifikatu du.

g) Zenbait informazio-iturri erabili ditu.

4.- Europako eta munduaren gainerako turismo-helmuga nagusiak identifikatu ditu, eta horien baliabideak eta turismo-eskaintza deskribatzen eta baloratzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Nazioarteko turismo-helmuga nagusiak haien espazio geografikoan kokatu ditu.

b) Nazioarteko turismo-helmugak ezaugarritu ditu, horien espezializazio turistikoaren arabera.

c) Nazioarteko turismo-helmugen tipologia bakoitzean turismo-eskaintza garrantzitsuena ezagutu du.

d) Nazioarteko turismo-helmugetako baliabide kulturalak, naturalak eta beste mota batekoak identifikatu ditu.

e) Hainbat faktoreen arabera hautatu ditu turismo-helmugarik garrantzitsuenak: merkataritzaren arabera, joeraren arabera edo sustapenaren arabera.

f) Turismo-helmuga berean hainbat turismo tipologiak bat egiten duten identifikatu du.

g) Zenbait informazio-iturri erabili ditu.

h) Se han analizado las características más sobresalientes de las diferentes culturas y pueblos de Europa.

i) Se ha valorado la pluralidad de lenguas, culturas, costumbres, ritos y creencias de los diferentes Estados de Europa.

j) Se han descrito las características más relevantes de relieve, hidrografía, vegetación, clima y diversidad cultural del resto de regiones y subregiones del mundo.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han ubicado destinos turísticos en su espacio geográfico.

b) Se han caracterizado los diferentes destinos turísticos españoles atendiendo a su especialización turística.

c) Se ha reconocido la oferta turística más relevante en cada tipología de destinos.

d) Se han identificado los recursos culturales, naturales y de otro tipo en los diferentes destinos.

e) Se han seleccionado los destinos más relevantes atendiendo a diversos factores: comercial, por tendencia o promocional.

f) Se ha identificado la coincidencia de tipologías turísticas en un mismo destino.

g) Se han utilizado diversas fuentes de información.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han ubicado los principales destinos turísticos internacionales en su espacio geográfico.

b) Se han caracterizado los diferentes destinos turísticos internacionales atendiendo a su especialización turística.

c) Se ha reconocido la oferta turística más relevante en cada tipología de destinos internacionales.

d) Se han identificado los recursos culturales, naturales y de otro tipo en los diferentes destinos internacionales.

e) Se han seleccionado los destinos más relevantes atendiendo a diversos factores: comercial, por tendencia o promocional.

f) Se ha identificado la coincidencia de tipologías turísticas en un mismo destino.

g) Se han utilizado diversas fuentes de información.

B) Edukiak.

1.– Espainiako geografia turistikoa identifikatzea.

Estatuaren lurralde-formak aztertzea.

Espainiako geografia turistikoa identifikatzen duten mapak lantzea (mutuak, politikoak, fisikoak, fluxuetakoak).

Biztanleria-piramideak lantzea Espainiako lurralde-antolamenduaren arabera.

Geografia orokorrari aplikatutako softwarea erabiltzea.

Geografiaren kontzeptua: fisikoa, politikoa eta zoziala, gizatiarra, etnologikoa, ekonomikoa.

Geografia eta Turismoa: geografia turistikoa eta turismoaren geografia.

Espainiako geografia turistikoa identifikatzea. Lurralde- eta administrazio-antolamendua. Autonomiaren, lurralde historikoaren, eskualdearen, probintziaren eta udalerriaren kontzeptua. Ezaugarriak. Unitate fisikoak:

Autonomien estatua:

- Itsasertzeko Autonomia Erkidegoak:
- Kostalde kantauriarra-mediterranea.
- Kostalde mediterraneo-atlantikoa.
- Uharteak.
- Barrualdeko Autonomia Erkidegoak:
- Ebro ibaiaren harana.
- Mesetak.
- Espazio administratiboa eta turistikoa.
- Faktore naturalak:
- Esparru geografikoa, erliebea eta turismoa.
- Klima eta turismoa.
- Hidrografia eta turismoa.
- Paisaia, fauna eta landaredia.
- Espazio babestuak: parke nazionalak eta naturalak.
- Faktore kulturalak:
- Monumentu- eta museo-espazioak, artisautza, jaiak eta folklorea, gastronomia.
- Faktore teknikoak:
- Hotel eta harrerako establezimenduen sarea.
- Bide-azpiegiturak: itsasoko garraioa, trenbide bidezko garraioa, errepidean zeharrekoa. Airetikoko garraioa, turismo-balio gisa.

Espainiako demografia: biztanleriaren banaketa. Espainiako biztanleriaren piramideak.

B) Contenidos:

1.– Identificación de la geografía turística de España.

Análisis de las distintas formas territoriales del Estado.

Elaboración de mapas (mudos, políticos, físicos, de flujos) que identifiquen la geografía turística de España.

Elaboración de pirámides de población en función de la organización territorial en España.

Utilización de software aplicado a geografía general.

Concepto de Geografía: física, política y social, humana, etnológica, económica.

Geografía y Turismo: Geografía turística y Geografía del Turismo.

Identificación de la geografía turística de España. Organización territorial y administrativa. Concepto de Autonomía, territorio histórico, región, provincia, comarca y municipio. Características. Unidades físicas:

El estado de las autonomías:

- Las Comunidades Autónomas del litoral:
 - Costa cantábrico-mediterránea.
 - Costa mediterránea-atlántica.
 - Las islas.
 - Las Comunidades Autónomas del interior:
 - El valle del Ebro.
 - Las mesetas.
 - El espacio administrativo y el turístico.
 - Los factores naturales:
 - Marco geográfico, relieve y el turismo.
 - El clima y el turismo.
 - La hidrografía y el turismo.
 - Paisaje, fauna y vegetación.
 - Espacios protegidos: parques nacionales y naturales.
 - Los factores culturales:
 - Espacios monumentales y museísticos, Artesanía, Fiestas y folclore, Gastronomía.
 - Los factores técnicos:
 - Red de establecimientos hoteleros y de acogida.
 - Infraestructuras viarias: transporte marítimo, ferroviario, por carretera. El transporte aéreo como valor turístico.
- Demografía española: distribución de la población. Pirámides de población española.

Informatika-aplikazioak eta geografia turistikoa aztertzeko beste iturri batzuk.

– GDS, hainbat helmugatarako aplikatutako informazio-sistema gisa (salmentarako ez).

Autonomia-erkidegoetako sinesmen, hizkuntza eta elementu bereizgarriekiko errespetua.

Espainiako autonomia-erkidegoetako hizkuntzen, kulturen, ohituren, erritoen eta sinesmenen pluraltasunaren balorazioa.

2.– Europako eta munduaren gainerako geografia turistikoa identifikatzea.

Turismoaren Munduko Erakundearen eskualde eta azpieskualde turistikoen kokapen geografikoa adieraztea.

Europako unitate fisikoak eta antolamendu-unitateak aztertzea.

Europar Batasuneko kide diren herrialdeak eta kide ez direnak identifikatzea.

Europako erliebea, hidrografia eta itsasertza ezaugarritzea, baita espazio natural babestuak eta Europako klimaren ezaugarri nagusiak ere.

Munduko gainerako herrialdeetako erliebea, hidrografia eta itsasertza ezaugarritzea, baita espazio natural babestuak eta klimaren ezaugarri nagusiak ere.

Turismoaren munduko antolakundea. Turismoaren Munduko Erakundea. Kontzeptua eta funtzioak. Eskualdeak eta azpieskualdeak.

Europako geografia turistikoa identifikatzea. Antolamendu politikoa eta lurralde-antolamendua, Europar Batasuneko kide diren herrialdeak eta kide ez direnak. Europako unitate fisikoak:

- Faktore naturalak.
- Faktore kulturalak.
- Faktore teknikoak.

Europako kultura-aniztasuna: kulturak, herriak, hizkuntzak.

EUROPA: turismo-ezaugarri nagusiak:

– Mendebaldeko Europa eta Mediterraneoko herrialdeak.

– Ekialdeko Europa eta Estatu Burujabeen Erkidegoa.

Munduaren gainerakoaren geografikoa turistikoa: Turismoaren Munduko Erakundeko eskualdeen eta azpieskualdeen erliebearen, hidrografiaren, landare-diaren, klimaren eta kultura-aniztasunaren ezaugarri bereizgarriak:

- Ekialde hurbila eta Afrikako iparraldea.
- Amerika:

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

– GDS como sistema de información aplicado a distintos destinos (no de venta).

Respeto por las diferentes creencias, lenguas y elementos diferenciales de las distintas comunidades autónomas.

Valoración de la pluralidad de lenguas, culturas, costumbres, ritos y creencias de las comunidades autónomas españolas.

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

Localización geográfica de las regiones y subregiones turísticas de la OMT.

Análisis de las unidades físicas y la organización política de Europa.

Identificación de los países comunitarios y los no comunitarios.

Caracterización del relieve, la hidrografía y el litoral europeos así como los principales espacios naturales protegidos y las características generales del clima europeo.

Caracterización del relieve, la hidrografía, el litoral, así como los principales espacios naturales protegidos y las características generales del clima de los países del resto del mundo (excepto Europa).

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

Identificación de la geografía turística de Europa: organización política y territorial, países comunitarios y no comunitarios. Unidades físicas europeas:

- Los factores naturales.
- Los factores culturales.
- Los factores técnicos.

Diversidad cultural europea: culturas, pueblos, lenguas.

EUROPA: características turísticas generales:

– Europa occidental y países mediterráneos.

– Europa del este y la CEI.

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

- Oriente Próximo y Norte de África.
- América:

- Estatu Batuak eta Kanada.
- Mexiko, Iparramerika.
- Hegoamerika.
- ASIA:
- Asia hegoaldea.
- Asia hego-mendebaldea.
- Asia ipar-mendebaldea.
- Afrika.
- Australia eta Zeelanda Berria.
- Uharteak eta artxipelagoak:
- Ozeano barea.
- Indiako Ozeanoa.

Europako Estatuetakoz hizkuntzen, kulturen, ohituraren, errietoen eta sinesmenen pluraltasuna baloratzea.

Munduko herrialdeetako arraza, sinesmen eta elementu bereizgarriak errespetatzea.

3.– Espainiako turismo-helmuga nagusiak identifikatzea.

Turismo-helmugak haien espazio geografikoan kokatzea.

Espainiako turismo-helmugak ezaugarritzea, horien espezializazio turistikoaren arabera.

Turismo-helmugen tipologia bakoitzeko eskaintza turistikoa identifikatzea.

Turismo-helmugetako baliabide kulturalak, naturalak eta beste mota batekoak identifikatzea.

Hainbat faktoreren arabera hautatzea turismo-helmugarik garrantzitsuenak: merkataritzaren arabera, joeraren arabera edo sustapenaren arabera.

Turismo-helmuga berean hainbat turismo tipologiak bat egiten duten tipifikatzea.

Hainbat informazio-iturri erabiltzea.

Eguzki eta hondartzako Espainiako turismo-helmugak. Penintsulako eta uharteetako itsasertzeko gunek turistikoak.

Kultura-arloko Espainiako turismo-helmuga kulturalak. Kultura-ibilbideak.

Hiri-arloko Espainiako turismo-helmugak.

Landa eta naturaren arloko Espainiako turismo-helmugak.

Jolasaren eta aisialdiaren arloko Espainiako turismo-helmugak.

Kirolaren (golfa, eskia, uretako kirolak, zaldiak, abentura, elurra) eta osasunaren eta edertasunaren arloko turismo-helmugak.

Gastronomiaren arloko turismo-helmugak. Gastronomía-ibilbideak. Ekoturismoa.

- Estados Unidos y Canadá.
- México, Centroamérica.
- América del sur.
- Asia:
- El sur de Asia.
- El suroeste asiático.
- El noroeste asiático.
- África.
- Australia y Nueva Zelanda.
- Islas y archipiélagos:
- Pacífico.
- Índico.

Valoración de la pluralidad de lenguas, culturas, costumbres, ritos y creencias de los diferentes Estados Europeos.

Respeto por las diferentes razas, creencias y elementos diferenciadores de los distintos países del mundo.

3.– Identificación de los principales destinos turísticos de España.

Ubicación de destinos turísticos en su espacio geográfico.

Caracterización de los diferentes destinos turísticos españoles atendiendo a su especialización turística.

Identificación de la oferta turística más relevante en cada tipología de destinos.

Identificación de los recursos culturales, naturales y de otro tipo en los diferentes destinos.

Selección de los destinos más relevantes atendiendo a diversos factores: comercial, por tendencia o promocional.

Tipificación de coincidencia de tipologías turísticas en un mismo destino.

Utilización de diversas fuentes de información.

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

Destinos culturales españoles. Rutas culturales.

Destinos urbanos españoles.

Destinos rurales y de naturaleza españoles.

Destinos españoles de espacios lúdicos y de ocio.

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

Destinos gastronómicos. Rutas gastronómicas. Ecoturismo.

Turismo-helmugetako ekitaldi handiak.

Espainiako turismo-helmugetako hizkuntzen, kulturen, ohituren, errituen eta sinesmenen pluraltasuna baloratzea.

4.– Europako eta munduaren gainerako turismo-helmuga nagusiak identifikatzea.

Nazioarteko turismo-helmuga nagusiak haien espazio geografikoan kokatzea.

Nazioarteko turismo-helmugak ezaugarritzea, horien espezializazio turistikoaren arabera.

Nazioarteko turismo-helmugen tipologia bakoitzean turismo-eskaintza garrantzitsuenak identifikatzea.

Nazioarteko turismo-helmugetako baliabide kulturalak, naturalak eta beste mota batekoak identifikatzea.

Hainbat faktorearen arabera hautatzea nazioarteko turismo-helmugarik garrantzitsuenak: merkataritzaren arabera, joeraren arabera edo sustapenaren arabera.

Nazioarteko turismo-helmuga berean hainbat turismo tipologiak bat egiten duten tipifikatzea.

Hainbat informazio-iturri erabiltzea.

Eguzki eta hondartzako turismo-helmugak. Uhartetako eta artxipelagoetako itsasertzeko gunetakoak.

Kulturaren arloko turismo-helmugak. Kultura-ibilbideak.

Hiri-arloko turismo-helmugak Hirietako turismo-eskaintza.

Landa eta naturaren arloko turismo-helmugak.

Jolasaren eta aisialdiaren arloko turismo-helmugak.

Kirolaren (golf, eskia, uretako kirolak, zaldia, abentura, elurra) eta osasunaren eta edertasunaren arloko turismo-helmugak.

Nazioarteko turismo-helmugetako ekitaldi handiak.

Nazioarteko turismo-helmugetako hizkuntzen, kulturen, ohituren, errituen eta sinesmenen pluraltasuna baloratzea.

5. lanbide-modulua: Turismo-baliabideak

Kodea: 0384

Kurtsoa: 1.a

Iraupena: 165 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 10

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Lurraldeko turismo-baliabideak identifikatzen ditu eta horien tipologia, ezaugarriak eta babes-araudia aztertzen du.

Grandes eventos en los destinos.

Valoración de la pluralidad de lenguas, culturas, costumbres, ritos y creencias de los diferentes destinos nacionales.

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

Ubicación de los principales destinos turísticos internacionales en su espacio geográfico.

Caracterización de los principales destinos turísticos internacionales atendiendo a su especialización turística.

Identificación la oferta turística más relevante en cada tipología de destinos internacionales.

Identificación de los recursos culturales, naturales y de otro tipo en los diferentes destinos internacionales.

Selección de los destinos internacionales más relevantes atendiendo a diversos factores: comercial, por tendencia o promocional.

Tipificación de coincidencia de tipologías turísticas en un mismo destino internacional.

Utilización de diversas fuentes de información.

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

Destinos culturales. Rutas culturales.

Destinos urbanos. La oferta turística en las ciudades.

Destinos rurales y de naturaleza.

Destinos de espacios lúdicos y de ocio.

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

Grandes eventos en los destinos internacionales.

Valoración de la pluralidad de lenguas, culturas, costumbres, ritos y creencias de los diferentes destinos internacionales.

Módulo Profesional 5: Recursos turísticos

Código: 0384

Curso: 1.º

Duración: 165 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 10

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Autonomia-erkidego bakoitzeko turismo-baliabiderik nabarmenenak hauteman ditu.
- b) Tipologiaren arabera eta kasuak kasu indarrean dagoen legeriari jarraituz sailkatu ditu.
- c) Baliabide mota zehaztu du, eta haren berezitasunak eta bereizgarritasunak kontuan izanik azaldu du.
- d) Eremuen edo zonen arabera turismo-baliabideen datu-baseak diseinatu ditu, eta, horrela, zonan dauden baliabideen arabera turismo-espazioen tipologiak bereizi ditu.
- e) Turismo-baliabideetarako dagoen lege- eta erakunde-babesa definitu du.
- f) Baliabideak babesteko organismoak eta erakundeak ezagutu ditu.
- g) Turismo-baliabide bat bere tipologiaren eta ezaugarrien arabera izendatzea eskatzeko eskaera-prozesua definitu du.
- h) Ondasun edo baliabide bat modurik egokienean kataloga dadin eskatzeko beharrezko dokumentuak bildu ditu.

2.- Artearen oinarriko kontzeptuak interpretatzen ditu, eta Espainiako ondare artistikoa ezaugarritzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Arte unibertsalaren oinarriko alderdiak identifikatu ditu.
- b) Herrialdeko arte-adierazpen nagusiak hauteman ditu.
- c) Eredu unibertsalen eta nazionalen prototipo artistikoak ezagutu ditu.
- d) Estilo bakoitzaren ezaugarri teknikoak eta kulturalak bereizi ditu.
- e) Pinturaren zein eskulturaren eta arkitekturaren arloko arte-adierazpenak biltzen dituen kultura baten funtsezko ildo kontzeptual nagusiak identifikatu ditu.
- f) Turismo-jarduera duten kultura-zentro interesgarriak ezagutu ditu.

3.- Espainiako ondare soziokulturala identifikatzen du eta haren aniztasuna aztertzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Ondare historiko eta kultural motak sailkatzeko funtsezko helburuak eta elementuak identifikatu ditu.
- b) Baliabidearen tipologia eta garrantzia sailkatzeko egokiak diren baliabideen deskribapenik egokiak eta baliabideak berak identifikatu dituzten fitxak landu ditu.

Criterios de evaluación:

- a) Se han detectado los recursos turísticos más destacados de cada Comunidad Autónoma (CC.AA.).
- b) Se han clasificado atendiendo a las tipologías y empleando la legislación vigente en cada caso.
- c) Se ha determinado el tipo de recurso del que se trata y explicado atendiendo a sus peculiaridades y a la singularidad.
- d) Se han diseñado bases de datos de recursos turísticos por áreas o zonas, diferenciando así la tipología de espacios turísticos en relación con los recursos que existen en la zona.
- e) Se ha definido cuál es la protección legal e institucional existente para los diferentes recursos.
- f) Se han reconocido los organismos e instituciones para la tutela de los recursos.
- g) Se ha definido el proceso de petición para solicitar la declaración de un recurso en relación a su tipología y características.
- h) Se han recabado los documentos necesarios para solicitar la catalogación de un bien o recursos de la forma más adecuada.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los aspectos básicos del arte universal.
- b) Se han detectado las principales manifestaciones artísticas del país.
- c) Se han reconocido prototipos artísticos que constituyen los modelos universales y nacionales.
- d) Se han discriminado las características técnicas y culturales de cada estilo.
- e) Se han identificado las principales líneas conceptuales que fundamentan una cultura donde se insertan las manifestaciones artísticas tanto de pintura como escultura y arquitectura.
- f) Se han reconocido los centros culturales de interés con actividad turística.

3.- Identifica el patrimonio sociocultural de España analizando su diversidad.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los objetivos y los elementos clave para clasificar los distintos tipos de patrimonio histórico y cultural.
- b) Se han elaborado fichas que identifiquen los recursos y sus descripciones más adecuadas para clasificar la tipología del recurso y la importancia del mismo.

c) Espainiako gizadiaren ondare izendatutako hiriak identifikatu ditu, baita munduko ondarearen zerrendan sartzen diren beste ondasun batzuk ere, hala nola interes kulturalako ondasunak eta beste mota bateko ondasun sailkatuak.

d) Beste mota bateko baliabideak (gastronomia, museoak, etnografia, etnologia eta tradizioak) sailkatzeko eta interpretatzeko formulak diseinatu ditu.

e) Erkidegoetako jai tradizionalak sailkatu ditu, eta nazioarteko interes turistikoa dutenak, estatu barruan interesa dutenak eta autonomia-erkidegoetan ospatzen direnak bereizi ditu.

f) Estatuko museo eta kultura-zentro nagusiak eta horien eduki orokorrak identifikatu ditu.

4.- Espainiako ondare naturala eta paisajistikoa aztertzen du eta turismo-baliabide gisa ezaugarritzen eta interpretatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Ondare natural eta paisajistikoaren motak sailkatzeko funtsezko helburuak eta elementuak identifikatu ditu.

b) Espazio natural babestuen eta ez babestuen motak sailkatu ditu (itsasertza, mendia, hezeguneak eta abar).

c) Egun dauden legezko sailkapenen ezaugarriak definitu ditu.

d) Bisitaria sentibilizatzeko eta turismoaren eta naturaren arteko erlazioan gatazkei aurrea hartzeko metodoak proposatu ditu.

e) Informazio geografikoko sistemak erabili ditu baliabide naturalak turismo-erabilerarako planifikatzeko eta baliatzeko tresna gisa.

f) Ondare naturalaren lege- eta erakunde-babesa definitu du: ondare-babeseko organismoak eta erakundeak, nazioarteko akordioak eta hitzarmenak, Europar Batasuneko araudia.

5.- Ondare artistikoa, soziokulturala eta historikoa oro har interpretatzen du, eta turismo-baliabide gisa aplikatzeko beharrezko estrategiak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Interpretatzeko metodorik egokienak ezarri ditu.

b) Azalduko den edo esku hartuko den baliabide motaren arabera interpretatzeko sistemak ezaugarritu ditu.

c) Interpretazio-plangintza egin du, betiere jarduteko mailaren arabera eta faseen arabera.

d) Interpretazio-plangintzako faseak behar bezala identifikatu ditu.

c) Se han identificado las ciudades Patrimonio de la Humanidad de nuestro país, así como otros bienes inscritos en la Lista de Patrimonio Mundial, como «BIC» y otro tipo de bienes clasificados.

d) Se han diseñado fórmulas para clasificar e interpretar otro tipo de recursos como gastronomía, museos, etnografía, etnología y tradiciones de las localidades.

e) Se han clasificado las fiestas tradicionales de las distintas comunidades y se han diferenciado las de interés turístico Internacional, nacional y las que se celebran en CC.AA.

f) Se han identificado los principales museos y centros culturales del territorio nacional así como los contenidos genéricos de los mismos.

4.- Analiza el patrimonio natural-paisajístico de España caracterizándolo e interpretándolo como recurso turístico.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los objetivos y los elementos clave para clasificar los distintos tipos de recursos naturales y paisajísticos.

b) Se han clasificado los distintos tipos de espacios naturales protegidos y no protegidos (litoral, montaña, espacios húmedos y otros).

c) Se han definido las características de las diferentes clasificaciones legales existentes.

d) Se han propuesto métodos para sensibilizar al visitante y prevenir conflictos en la relación turismo-naturaleza.

e) Se han utilizado los sistemas de información geográfica como herramienta de planificación y uso de los recursos naturales para uso turístico.

f) Se ha definido cual es la protección legal e institucional del patrimonio natural: organismos e instituciones en la tutela del patrimonio, acuerdos y convenios internacionales, normativa de la Unión Europea.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han establecido los métodos más adecuados para llevar a cabo la interpretación.

b) Se han caracterizado los diferentes sistemas de interpretación en función del tipo de recurso que se explique o sobre el que se intervenga.

c) Se ha realizado la planificación interpretativa, según el nivel de actuación y en función a las diferentes fases.

d) Se han identificado de forma correcta las fases de una planificación interpretativa.

e) Baliabideak interpretatzeko moduak deskribatu ditu, hala nola ibilbideak, interpretazio-argitalpenak, seinaleak eta txartelak, erakustaldiak, ikus-entzunezko bitartekoak eta bisitari-zentroak.

f) Interpretazioa ebaluatzeko eta kontrolatzeko metodoak definitu ditu.

g) Gogobetetasunari buruzko galdera-sortak diseinatu ditu.

B) Edukiak.

1.– Lurraldeko turismo-baliabideak identifikatzea.

Turismo-baliabideak ezagutzearen, babestearen eta mantentzearen arloan indarrean dagoen legeria interpretatzea, Europakoa zein Espainiakoa.

Lurraldeko turismo-baliabideak hautatzea, tipifikatzea eta sailkatzea, horien berezitasunei eta bereizgarritasunei erreparatuta.

Turismo-baliabideen datu-baseak diseinatzea eta maneiatzea, zona eta tipologia araberak.

Turismo-baliabidea izendatzeko eskariaren prozesua definitzea, eta turismo-baliabide hori katalogatzeko beharrezko dokumentazioa lantzea.

Turismo-baliabideak: definizioa, sailkapena eta tipologia.

Turismo-baliabideei eta horiek babesteari, mantentzeari eta ezagutzeari buruzko Europako eta Espainiakoko legeria:

– 6/1994 Legea, martxoaren 16koa, turismoa antolatzeari buruzkoa.

– 16/2008 Legea, abenduaren 23koa, turismoaren antolamendua aldatzen duena.

Turismo-baliabideak babesteko organismoak eta erakundeak.

Egin beharreko lanak metodoz planifikatzeko interesa, betiere zailtasunak eta horiek gainditzeko modua aurreikusita.

Lanak egiteko ezarritako epeko konpromisoa.

2.– Artearen oinarriko kontzeptuak interpretatzea.

Arte unibertsalaren oinarriko alderdiak identifikatzea.

Espainiakoko arte-adierazpen nagusiak identifikatzea.

Modelo unibertsalen eta nazionalen prototipo artistikoak ezagutzea, baita estilo bakoitzaren ezaugarri teknikoak eta kulturalak ere.

Pintura, eskultura eta arkitekturako arte-adierazpen nagusiak kokatzea.

e) Se han descrito diferentes formas de llevar a cabo una interpretación de recursos, tales como rutas, publicaciones interpretativas, señales y carteles, exhibiciones, medios audiovisuales y centros de visitantes.

f) Se han definido los métodos de evaluación y control en la interpretación.

g) Se han diseñado los correspondientes cuestionarios de satisfacción.

B) Contenidos:

1.– Identificación de los recursos turísticos del territorio.

Interpretación de la legislación vigente, tanto europea como española, referente al reconocimiento, protección y mantenimiento de los recursos turísticos.

Detección, tipificación y clasificación de los recursos turísticos del territorio, atendiendo a sus peculiaridades y singularidad.

Diseño y manejo de bases de datos de recursos turísticos, según zonas y tipologías.

Definición del proceso para la solicitud de declaración de un recurso turístico y elaboración de la documentación necesaria para su catalogación.

Recursos turísticos: definición, clasificación y tipología.

Legislación europea y española referente a los recursos turísticos, a su protección, mantenimiento y reconocimiento:

– Ley 6/1994, de 16 de marzo, de Ordenación del Turismo.

– Ley 16/2008, de 23 de diciembre, de Modificación de la Ordenación del Turismo.

Organismos e instituciones para la tutela de los recursos turísticos.

Interés por realizar una planificación metódica de las tareas a realizar, con previsión de las dificultades y el modo de superarlas.

Compromiso con los plazos establecidos en la ejecución de una tarea.

2.– Interpretación de los conceptos básicos del arte.

Identificación de los aspectos básicos del arte universal.

Identificación de las principales manifestaciones artísticas en España.

Reconocimiento de los prototipos artísticos que constituyen los modelos universales y nacionales, así como las características técnicas y culturales de cada estilo.

Localización de las principales manifestaciones artísticas tanto de pintura, como escultura y arquitectura.

Turismo-jarduera duten kultura-zentro interesgarriak ezagutzea.

Pintura, eskultura, arkitektura eta beste arte-adierazpen batzuk: oinarrizko kontzeptuak.

Espainiako mugimendu eta estilo artistikoak.

Artearen bilakaera, artearen mugimenduak eta jorak eta horiek hautemateko jakinmina, eta turismo-jarduerarekin duten lotura.

3.- Espainiako ondare historikoa, artistikoa eta soziokulturala identifikatzea eta aztertzea.

Ondare historiko eta kultureko motak sailkatze-ko funtsezko helburuak eta elementuak identifikatzea.

Edozein motatako turismo-baliabideen (arkitekturaren, pinturaren, gastronomiaren, tradizioen, jaien,...) identifikazio-fitxak lantzea, baliabideak motaren eta garrantziaren arabera sailkatzeko aukera emango dutenak.

UNESCOK Espainian gizadiaren ondare izendatutako lekuak.

Espainiako ondare historikoa, artistikoa eta soziokulturala:

- Ondarea eta ondare-ondasunak.
- Museoak eta beste kultura-zentro batzuk.
- Eskualdeko, nazioko eta nazioarteko turismo-interesa duten jaiak eta adierazpenak. Arauak.
- Gastronomia. Produktu tipikoak.
- Enologia. Jatorri-deiturak.
- Etnografia eta artisautza.
- Musika herrikoia, dantza eta beste kultura-adierazpen batzuk.
- Autonomia-erkidegoko herri-arkitektura.
- Ondare naturala eta paisajistikoa.

Euskadiko ondare artistikoa eta kulturala.

Gizartearen kultura-ondarea zaindu eta babesteko balioekiko konpromiso etikorako jarraibideak ezartzea.

4.- Ondare landatarra eta paisajistikoa.

Ondare natural eta paisajistikoaren motak sailkatzeko funtsezko helburuak eta elementuak identifikatzea.

Espazio naturalen motak sailkatzea.

Bisitaria sentsibilizatzeko eta turismoaren eta naturaren arteko erlazioan gatazkei aurrea hartzeko metodoak proposatzea.

Informazio geografikoko sistemak erabiltzea, baliabide naturalak turismo-erabilerarekin planifikatzeko eta baliatzeko tresna gisa.

Reconocimiento de centros culturales de interés con actividad turística.

Pintura, escultura, arquitectura y otras manifestaciones artísticas: conceptos básicos.

Diferentes movimientos y estilos artísticos en España.

Curiosidad por descubrir la evolución histórica del arte y sus diferentes movimientos o tendencias, y su relación con la actividad turística.

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

Identificación de los objetivos y elementos clave para la clasificación de los distintos tipos de patrimonio histórico y cultural.

Elaboración de fichas identificativas de cualquier tipo de recurso turístico (arquitectura, pintura, gastronomía, tradiciones, fiestas...), que permitan su clasificación según tipo e importancia del recurso.

Lugares declarados Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO en España.

Patrimonio histórico-artístico y sociocultural de España:

- Patrimonio y bienes patrimoniales.
- Museos y otros centros culturales.
- Fiestas y declaraciones de interés turístico regional, nacional e internacional. Normativa.
- Gastronomía. Productos típicos.
- Enología. Denominaciones de origen.
- Etnografía y artesanía.
- Música popular, danza y otras expresiones culturales.
- Arquitectura popular de la CC.AA.
- Patrimonio natural y paisajístico.

Patrimonio artístico y cultural en Euskadi.

Establecer pautas de compromiso ético con los valores de conservación y defensa del patrimonio cultural de una sociedad.

4.- Patrimonio rural y paisajístico.

Identificación de los objetivos y elementos clave para la clasificación de los distintos tipos de recursos naturales y paisajísticos.

Clasificación de los distintos tipos de espacios naturales.

Proposición de métodos para la sensibilización del visitante y prevención de conflictos en la relación turismo-naturaleza.

Utilización de sistemas de información geográfica para la planificación y uso de los recursos naturales para uso turístico.

Baliabide naturalak eta paisajistikoak. Kontzeptua eta araudia:

– 4/1989 Legea, martxoaren 27koa, espazio naturalak eta basafflora eta basafauna kontserbatzeari buruzkoa.

Espainiako espazio natural babestuen eta horien araudia:

– 1083/1999 Errege Dekretua, azaroaren 26koa, parke nazionalen sarearen plan zuzentzailea onartzen duena.

– 16/2007 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, landa-ingurunearen garapen iraunkorrerako legea osatzen duena.

Ondare naturala eta paisajistikoa laguntzeko Europako programak.

Euskadiko baliabide paisajistikoak eta espazio naturalak.

Ingurumena mantentzeko neurriak errespetatzea.

Gizarte bateko ingurumen-ondarea kontserbatzeko eta babesteko balioen inguruan ezarritako konpromiso etikoaren jarraibideak onartzea.

5.– Ondare historikoa, artistikoa eta soziokulturala oro har interpretatzea.

Ondare historikoa, artistikoa eta soziokulturala interpretatzeko metodoak ezartzea:

– Turismo-baliabidera, museoetara, interpretazio-zentroetara bisitaldi gidatuak egitea.

Interpretazio-sistemak ezaugarritzea, azaldu beharreko baliabide motaren arabera:

– Ozenki, audiogiden bitartez, azalpen-txartelen bidez,...

Interpretazio-plangintza jardun-mailaren arabera egitea.

Baliabideak interpretatzeko moduak deskribatzea, hala nola ibilbideak, interpretazio-argitalpenak, seinaleak eta txartelak, erakustaldiak, ikus-entzunezko bitartekoak eta bisitari-zentroak.

Interpretazioa ebaluatzeko eta kontrolatzeko metodoak definitzea.

Gogobetetasunari buruzko galdera sortak diseinatzea.

Ondare naturala eta kulturala bisitariei ezagutarazteko metodoak:

- Bisita gidatua.
- Museoak.
- Interpretazio-zentroak.
- Argitalpenak.
- Eta abar.

Recursos naturales y paisajísticos: concepto y normativa:

– Ley 4/1989 de 27 de marzo, de conservación de los Espacios Naturales y de la Flora y Fauna Silvestres.

Los espacios naturales protegidos españoles y su normativa:

– Real Decreto 1083/1999 de 26 de noviembre, por el que se aprueba el Plan Director de la Red de Parques Nacionales.

– Ley Orgánica 16/2007, de 13 de diciembre, complementaria de la Ley para el desarrollo sostenible del medio rural.

Programas europeos de ayuda al patrimonio natural y paisajístico.

Recursos paisajísticos y espacios naturales en Euskadi.

Respeto a las medidas para el mantenimiento del medio ambiente.

Aceptación de las pautas de compromiso ético establecidas sobre los valores de conservación y defensa del patrimonio medio-ambiental de una sociedad.

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

Establecimiento de métodos para realizar la interpretación del patrimonio histórico, artístico y sociocultural:

– Visitas guiadas al propio recurso turístico, museos, centros de interpretación...

Caracterización de los diferentes sistemas de interpretación según el tipo de recurso a explicar:

– De viva voz, audioguías, paneles explicativos...

Realización de la planificación interpretativa según el nivel de actuación.

Descripción de las distintas maneras de llevar a cabo una interpretación de recursos, por ejemplo mediante rutas, publicaciones interpretativas, señales y carteles, exhibiciones, medios audiovisuales, y centros de visitantes.

Definición de métodos de evaluación y control en la interpretación.

Diseño de cuestionarios de satisfacción.

Métodos para dar a conocer el legado natural y cultural al público visitante:

- Visita guiada.
- Museos.
- Centros de interpretación.
- Publicaciones.
- Etc.

Ondarearen interpretazioa, kudeaketa-bide gisa.

Lan profesionala baloratzea, prozesu teknologikoaren funtsezko atal gisa.

Sortzen diren arazoaren aurrean, eta prozesua hobetzeko elementu gisa ere, soluzio teknikoak ikertzeko interesa erakustea.

6. lanbide-modulua: Turismo-informazioko zerbitzuak

Kodea: 0385

Kurtsoa: 2.a

Iraupena: 140 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 6

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.- Turismo-informazioko sistemak deskribatzen ditu, eta horien berariazko ezaugarriak bereizten ditu, turismo-jardueren eta lurraldeen arabera.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Turismoaren historiaren barruan eta gaur egungo joerari erreparatuta, identifikatu du informazio-bulegoen bilakaera.

b) Turismoaren arloko legerien azterlan konparatzaileak egin ditu, baita Europar Batasuneko, Estatu-ko eta autonomia-erkidegoetako arauetan informazio-bulegoek betetzen dituzten zeregin eta funtzioena ere.

c) Informazio-bulegoek Espainian eta autonomia-erkidego bakoitzean gaur egun duten egoera aztertu du, eta Europan izan den garapenarekin alderatu du.

d) Informatika-aplikazioak erabili ditu autonomia-erkidegoko informazio-bulegoen informazioa diseinu sortzailearekin aurkezteko, betiere datu errealak abiapuntu izanik.

e) Turismo-informazioko eta -sustapeneko zereginak garatzen dituzten beste organismo ofizial batzuk identifikatu ditu.

2.- Turismo-informazioko bulego motak definitzen ditu, eta horien berariazko xedeak ezagutzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Turismo-informazioko bulegoak jatorrian eta helmugan identifikatu ditu, baita informazio eta sustapeneko beste organismo batzuk ere.

b) Bulego moten arabera funtzioak eta jarduerak interpretatu ditu.

c) Turismo-informazioko profesionalak eta horien lanpostuak ezagutu ditu.

d) Turismo-informazioko zerbitzuen antolamenduegiturak eskematizatu ditu.

e) Helmugako beste turismo-agente batzuekiko harremana eta horien arteko elkarlanerako modua deskribatu du.

La interpretación del patrimonio como medio de gestión.

Valoración de la tarea profesional como parte esencial del proceso tecnológico en el que está inscrita.

Interés por la producción de soluciones técnicas ante problemas que se presenten y también como elementos de mejora del proceso.

Módulo Profesional 6: Servicios de información turística

Código: 0385

Curso: 2.º

Duración: 140 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 6

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado la evolución de las oficinas de información dentro de la historia del turismo y su tendencia actual.

b) Se han realizado estudios comparativos de las legislaciones turísticas y del papel y funciones de las oficinas en las normas comunitarias, estatales y autonómicas.

c) Se ha analizado la situación actual de las oficinas en España y en cada CC.AA. y se han comparado con el desarrollo experimentado en Europa.

d) Se han empleado las aplicaciones informáticas para el diseño creativo y la presentación de información de las oficinas en la CC.AA. a partir de datos reales.

e) Se han identificado otros organismos oficiales que desarrollan tareas de información y promoción turística.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las oficinas en origen y en destino, así como otros organismos de información y promoción.

b) Se han interpretado las diferentes funciones y actividades de los distintos tipos de oficinas.

c) Se han reconocido los diferentes profesionales de la información turística y sus puestos de trabajo.

d) Se han esquematizado las estructuras organizativas de los servicios de información turística.

e) Se ha descrito la relación con otros agentes turísticos del destino y el modo de colaboración entre ellos.

3.– Turismo-informazioko sistema bakoitza egituratzen du eta beharrezko baliabideak antolatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Turismo-informazioko bulego baten espazioak beren funtzioen arabera deskribatu ditu.

b) Planteatutako beharrei erantzungo dien turismo-dokumentazioko funtsa lantzeko beharrezko informazio-iturriak identifikatu ditu.

c) Turismo-informazioko zerbitzuak, informazio-puntuak eta gainerako sistemak indarrean dagoen legeriaren arabera seinalezatu ditu.

d) Informazioa kudeatzeko eta tratatzeko euskarri tekniko eta informatikorik egokienak erabili ditu.

e) Turismo-informazioa lantzeko eta hedatzeko bitarteko eta euskarri egokienak eta modernoak erabili ditu.

f) Diseinatutako antolamendua aurrera eramateko beharrezko giza baliabideak planifikatu ditu.

g) Espainian eta autonomia-erkidegoetan indarrean dagoen turismo-kalitateko plana aplikatu du turismo-informazioko sistemak antolatzeko garaian.

4.– Turismo-informazioko sistema baten barruko jendearentzako arreta-plana diseinatu du, organigrama eta gainerako baliabideak egokituz.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Kalitate-estandarrak betetzen dituzten informazio-zerbitzuen eta produktuen eskaintza diseinatzeko eskari erreala eta potentziala aztertu du.

b) Jendearentzako arreta-planaren ezaugarriak deskribatu ditu, eta kasuak kasurako bereizitako oinarriko arreta-jarraibideak ezarri ditu (bertaratze bidezkoa, telefono bidezkoa, posta elektronikoa bidezkoa eta abar).

c) Informazio-zerbitzuan lan egiteko eta giza baliabideak planifikatzeko ordutegirik egokienak identifikatu ditu.

d) Turismo-informazioko sistemetan gerta daitezkeen kekek edo erreklamazioak ebatzi ahal izateko beharrezko teknikak gauzatu ditu.

e) Turismo-informazioko sistemen funtzionamendua aztertzeke beharrezko txostenak eta estatistikak lortu ditu.

5.– Informazio-sistemetako produktuen eta zerbitzuen berri ematen du, eta horiek egiten dituzten zereginak ematen ditu aditzera.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Turismo-informazioko sistemen produktuen eta zerbitzuen berri emateko komunikazio-tresnarik egokienak identifikatu ditu.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito los distintos espacios de una oficina de información turística de acuerdo con sus funciones.

b) Se han identificado las fuentes de información necesarias para elaborar un fondo de documentación turística que responda a las necesidades planteadas.

c) Se han señalado los servicios de información turística, puntos de información y resto de sistemas según la normativa vigente.

d) Se han utilizado los soportes técnicos e informáticos más adecuados para la gestión y tratamiento de la información.

e) Se han empleado los medios de elaboración y soportes de difusión de la información turística más apropiados y actuales.

f) Se han planificado los recursos humanos necesarios para atender la organización diseñada.

g) Se ha aplicado el plan de calidad turística vigente en España y en la Comunidad Autónoma, a la hora de organizar los sistemas de información turística.

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

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

b) Nortasun korporatiboko politikak eta programa gauzatu ditu.

c) Aukerako zerbitzuak edo zerbitzu osagarriak saltzeko aukera ebaluatu du, legeriak hori ahalbidetzen duen kasuetan.

d) Informazio-sisteman eragina duten turismo-fluxuei buruzko datuak kudeatzeko administrazio-tresnak garatu ditu.

e) Zonako turismoarekin zuzeneko edo zeharkako lotura duten beste enpresa batzuekin elkarlanean jardun ahal izateko bideak zehaztu ditu.

B) Edukiak.

1.– Turismo-informazioko sistemak deskribatzea.

Turismoaren historiaren barruan informazio-bulegoek izandako ebaluazioa deskribatzea.

Turismo-informazioko bulegoen gaur egungo joerak identifikatzea.

Europar Batasuneko, Estatuko eta autonomia-erkidegoetako turismo-legerien azterlan konparatzaileak egitea.

Europar Batasuneko, Estatuko eta autonomia-erkidegoetako informazio-bulegoen zereginen eta funtzioen azterlan konparatzaileak egitea.

Turismo-informazioko eta -sustapeneko zereginak garatzen dituzten beste organismo ofizial batzuk identifikatzea.

Turismoaren arloko egitura politikoa:

– Turismo-administrazio zentrala eta esku-hartze politikoa mailak.

– Autonomia-erkidegoetako turismo-administrazioa.

– Tokiko turismo-administrazioa.

Informazioaren arloko turismo-legeria. Europar Batasuneko, Estatuko eta autonomia-erkidegoetako arauak.

Jarduera arautzen duen araudiaren gaineko interesa azaltzea.

Turismoaren merkatua arautzeko beharra ezagutzeta.

Turismo-informazioaren joera berrien gaineko interesa azaltzea.

2.– Turismo-informazioko bulego motak eta horien xedeak definitzea.

Turismo-informazioko bulego batean garatzen diren oinarritzko funtzioak deskribatzea.

Turismo-informazioko hainbat bulego motatan egindako jarduerak identifikatzea.

Turismo-informazioko bulego motak. Ezaugarriak.

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

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

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

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

B) Contenidos:

1.– Descripción de los sistemas de información turística.

Descripción de la evolución de las oficinas de información dentro de la historia del turismo.

Identificación de la tendencia actual de las oficinas de información turística.

Realización de estudios comparativos de legislaciones turísticas comunitarias, estatales y autonómicas.

Realización de estudios comparativos del papel y funciones de las oficinas de información, comunitarias, estatales y autonómicas.

Identificación de otros organismos oficiales que desarrollan.

Estructura política turística:

– Administración turística central y niveles de intervención política.

– Administración turística de las comunidades autónomas.

– Administración turística local.

Legislación turística en el ámbito de la información. Normas comunitarias, estatales y autonómicas.

Interés por la normativa que regula la actividad.

Reconocimiento de la necesidad de regulación del mercado turístico.

Interés por las nuevas tendencias en la información turística.

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

Descripción de las funciones básicas que se desarrollan en una oficina de información turística.

Identificación de distintas actividades realizadas en los distintos tipos de oficinas de información turística.

Tipos de oficinas de información turística. Características.

Turismo-informazioaren profesionalak. Motak. Hautatzeko irizpideak.

Turismo-informazioko zerbitzuen antolamenduegitura. Organigrama.

Turismo-informazioko eta -sustapeneko organismo ofizialak. Turespaña, Basquetour, Itourbask.

Hainbat organismok turismo-informazioaren eta -sustapenaren arloan egiten duten zeregina baloratzea.

Erabiltzaileei turismo-informazioko edozein zerbitzutatik Euskal Autonomia Erkidego osoko turismo-informazio bateratua, eguneratua eta homogenea ematearen garrantzia baloratzea.

Euskal turismoaren lehiakortasuna hobetzearen garrantzia ezagutzea.

3.- Turismo-informazioko zerbitzuak egituratzea.

Turismo-informazioko bulego baten espazioak deskribatzea: Front-Office, autokontsulta, Back-Office, biltegia...

Turismo-informazioa tratatzeko software egokia erabiltzea.

Informazio-materialaren diseinu sortzailerako informatika-aplikazioak erabiltzea.

Turismo-informazioko zerbitzuen eta zentro-sareen web-orriak maneiatzea.

Helmugako turismo-kalitatearekin lotzen diren jardunak identifikatzea. Jardunbide egokiak aztertzea.

Turismo-informazioko zerbitzuaren kalitatea kudeatzeko EFQM ereduak aplikatzea.

Turismo-informazioko bulegoetan turismo-kalitateko Q ziurtagiria lortzeko prozedura deskribatzea.

Turismo-dokumentazioko funtsa lantzeko informazio-iturriak. Motak.

Turismo-informazioko zerbitzuko espazio fisikoak.

Sarbide eta oztupo arkitektonikoen kokapen-baldintzak eta arlo horretako araudia.

Turismo-informazioko zerbitzuak seinaleztatzearen arloan indarrean dagoen araudia. Barneko seinaleztapena, kanpoko seinaleztapena eta langileen ikusberiezketak.

Turismo-bulegoetako ekintza-plana. Kontzeptua, estrategiak, etapak eta xedea.

Spainiar Turismo Kalitateko Plan Integrala (2000-2006). Aurrekari historikoak. oinarriko printzipioak. Faseak. Programak. Ikuspegia.

Euskadiko turismo-kalitatea:

Profesionales de la información turística. Tipos. Criterios de selección.

Estructura organizativa de los servicios de información turística. Organigrama.

Organismos oficiales de información y promoción turística. Turespaña, Basquetour, Itourbask.

Valoración de la labor que realizan los distintos organismos en materia de información y promoción turística.

Valoración de la importancia de proporcionar a los usuarios una información turística uniforme, actualizada y homogénea de toda la Comunidad Autónoma de Euskadi desde cualquiera de los Servicios de Información Turística.

Reconocimiento de la importancia de mejorar la competitividad del turismo vasco.

3.- Estructuración de los servicios de información turística.

Descripción de los distintos espacios de una oficina de información turística: Front-Office, autoconsulta, Back-Office, almacén...

Utilización de Software adecuado para el tratamiento de la información turística.

Utilización de aplicaciones informáticas para el diseño creativo de materiales de información.

Manejo de páginas web de redes de centros y servicios de información turística.

Identificación de las actuaciones vinculadas con la calidad turística en destino. Análisis de buenas prácticas.

Aplicación del modelo EFQM en la gestión de la calidad del servicio de información turística.

Descripción del procedimiento para obtener la Q de calidad turística en las oficinas de información turística.

Fuentes de información para elaborar un fondo de documentación turística. Tipos.

Espacios físicos del servicio de información turística.

Condiciones de ubicación y normativa en materia de accesos y barreras arquitectónicas.

Normativa vigente en materia de señalización de los servicios de información turística. Señalización interna, señalización externa y distinción visual del personal.

Plan de acción en oficinas de turismo. Concepto, estrategias, etapas y finalidad.

Plan Integral de Calidad Turística Española (2000-2006). Antecedentes históricos. Principios básicos. Fases. Programas. Perspectiva.

Calidad Turística en Euskadi:

- Turismo-kalitatea hedatzen duten agenteak.
- Aisialdiaren eta turismoaren arloko kudeaketarako funtsak.
- Helmugak programa: SICTED (helmugako turismo-kalitateko sistema integrala) / Jardunbide egokiak.
- Sektoreak programa: Turismoko Q ziurtagiria.
- Bikaintasuna programa: EFQM eredu. EUSKALIT.
- Kudeaketako beste tresna batzuk: 5 S-ak, prozesu araberako kudeaketa...

Turismo-informazioko bulegoetarako irisgarritasunarekiko sentsibilitatea. Minusbaliotasun edo behar zehatzak dituzten pertsonetikiko empatia.

Turismo-informazioko bulegoen sarearen parte diren bulegoetako marka-irudia transmititzearen garrantziaren balorazioa.

Turismo-kalitateko programak ezagutzeko eta aplikatzeko interesa.

4.– Informazio-bulegoetan jendearentzako arreta-plana diseinatzea.

Diseinatutako antolamendua aurrera eramateko beharrezko giza baliabideak planifikatzea.

Kasuak kasu jendearentzako arretako oinarritzko jarraibideak deskribatzea: bertaratze bidezkoa, telefono bidezkoa, posta bidezkoa, posta elektronikoko bidezkoa, eta beste bitarteko batzuen bidezkoa.

Jasotako informazio-eskaerentzako sailkapen-irizpideak ezartzea.

Barneko zein kanpoko dokumentazioa kudeatzeko informatika-aplikazioak erabiltzea.

Turismo-bulegoetan informazioaren teknologia berriak maneiatzea.

Kexen eta erreklamazioen kasuetan ezarritako protokoloak aplikatzea.

Barne-dokumentazioa. Definizioa. Motak.

Kanpo-dokumentazioa. Definizioa. Motak.

Kexak eta erreklamazioak. Jardun-protokoloak.

Bezeroari arreta egokia emateko interesa azaltzea.

Jarrera ordenatua eta metodikoa izatea.

Irudi pertsonala eta gorputz-adierazpena zaintzea.

Ahozko zein idatzizko komunikazio pertsonala hobetzeko teknikak garatzean ekimena izatea.

Kexen eta erreklamazioen kasuetan, zorrotzasunez jardutea jardun-protokoloak aplikatzean.

5.– turismo-informazioko sistemetakoz zerbitzuak eta produktuak jakinaraztea eta hedatzea.

- Agentes difusores de la calidad turística.
- Fundamentos para la gestión del ámbito del ocio y turismo.
- Programa Destinos: SICTED / Buenas prácticas.
- Programa Sectores: Q Turística.
- Programa Excelencia: Modelo EFQM. EUSKALIT.
- Otras herramientas de gestión: 5S, Gestión por Procesos...

Sensibilidad por la accesibilidad a las oficinas de información turística. Empatía con las personas con discapacidades o necesidades específicas.

Valoración de la importancia de transmitir una imagen de marca en oficinas que forman parte de una red de oficinas de información turística.

Interés por conocer y aplicar los distintos programas de calidad turística.

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

Planificación de los recursos humanos necesarios para atender la organización diseñada.

Descripción de las pautas básicas de atención al público en cada caso: presencial, por teléfono, por correo, por e-mail, otras vías.

Establecimiento de criterios de clasificación para las distintas solicitudes de información recibidas.

Utilización de aplicaciones informáticas en la gestión de la documentación, tanto interna como externa.

Manejo de las nuevas tecnologías de la información en las oficinas de turismo.

Aplicación de los protocolos establecidos en los distintos casos de quejas y reclamaciones.

Documentación interna. Definición. Tipos.

Documentación externa. Definición. Tipos.

Quejas y reclamaciones. Protocolos de actuación.

Interés por prestar una correcta atención a la clientela.

Actitud ordenada y metódica.

Cuidado de la imagen personal y la expresión corporal.

Iniciativa en el desarrollo de técnicas de mejora en la comunicación personal, oral y escrita.

Rigor en la aplicación de los protocolos de actuación en caso de quejas y reclamaciones.

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

Turismo-informazioko bulegoen eta zonako beste turismo-agenteen artean elkarlanerako akordioak ezartzea.

Nortasun korporatiboko politikak eta programak gauzatzea.

Turismo-informazioko sistemen, produktuen eta zerbitzuen berri emateko komunikazio-tresnarik egokienak identifikatzea.

Hedabideekiko harremanetan jarraitu beharreko prozesuak kudeatzeko eta gauatzeko teknikak aplikatzea.

Turismo-informazioko sistema bakoitzerako hedapen-euskarriak egokienak sortzea.

Komunikazio-tresnen, helburuen, publiko objektiboaren eta euskarrien arteko lotura identifikatzea.

Informazio-sisteman eragina duten turismo-fluxuei buruzko datuak kudeatzeko tresnak garatzea.

Aukerako zerbitzuak edo zerbitzu osagarriak saltzeko aukera ebaluatzea, legeriak hori ahalbidetzen duen kasuetan.

Nortasun korporatiboa. Kontzeptua. Proiekzio-mailak: jarrerazkoa, ikusizkoa eta komunikaziozkoa.

Komunikazio-tresnak. Sailkapena, motak eta ezaugarriak.

Hedabideekiko harremanak. Helburuak. Kudeaketa-teknikak. Prentsa-oharrak. Prentsaurrekoak.

Turismo-informazioa hedatzeko euskarriak. Sailkapena, motak eta ezaugarriak.

Nortasun korporatiboa proiektatzearen garrantziaren balorazioa.

Interes publikoko informazioa hedatzeko konpromisoa.

Beste hedabide batzuen sorrerarekiko jakinmina.

Turismo-informazioa komunikatzeko eta hedatzeko teknologia berrien arloko etengabeko prestakuntzarako ekimen pertsonala.

7. lanbide-modulua: Turismo-gidaritzako eta -laguntzako prozesuak

Kodea: 0386

Kurtsoa: 2.a

Iraupena: 140 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 8

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.- Laguntzako eta gidaritzako zerbitzuak ezaugarritzen ditu, eta jarduera horien ondoriozko prozesuak aztertzen ditu.

Establecimiento de acuerdos de colaboración entre las oficinas de información turística y otros agentes turísticos de la zona.

Ejecución de las políticas y programas de identidad corporativa.

Identificación de los instrumentos de comunicación más adecuados para difundir los productos y servicios de los sistemas de información turística.

Aplicación de las técnicas de gestión y diseño de los procesos a seguir en la relación con los medios de comunicación.

Creación de los soportes de difusión más adecuados para cada sistema de información turística.

Identificación de la relación entre los instrumentos de comunicación, los objetivos, el público objetivo y los soportes.

Desarrollo de instrumentos de gestión de datos sobre flujos turísticos que afectan al sistema de información.

Evaluación de la posibilidad de venta de servicios opcionales o complementarios en los casos en los que la legislación lo permita.

Identidad corporativa. Concepto. Niveles de proyección: actitudinal, visual y comunicacional.

Los instrumentos de comunicación. Clasificación, tipos y características.

Relación con los medios de comunicación. Objetivos. Técnicas de gestión. Notas de prensa. Ruedas de prensa.

Los soportes de difusión de la información turística. Clasificación, tipos y características.

Valoración de la importancia de la proyección de la identidad corporativa.

Compromiso con la difusión de información de interés público.

Curiosidad ante la creación de nuevos medios de comunicación.

Iniciativa personal para la formación continua en nuevas tecnologías para la comunicación y difusión de información turística.

Módulo Profesional 7: Procesos de guía y asistencia turística

Código: 0386

Curso: 2º

Duración: 140 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 8

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Lanbidearen printzipio etikoak eta deontologi-koak deskribatu ditu.
- b) Turismo-taldeetako gidaritzak eta laguntzako jardueraren modalitateak eta lanbide-profilak deskribatu ditu.
- c) Zerbitzu motak ezagutu ditu eta horietako bakoitzean garatu beharreko funtzioak ezaugarritu ditu.
- d) Laguntzako eta gidaritzako zerbitzuetan bezero-arentzako arretako eta kalitateko alderdiak ezaugarritu eta zerrendatu ditu.
- e) Laguntzako eta gidaritzako jardueran eragina duten eta indarrean dauden legezko xedapenak interpretatu ditu.
- f) Lanbide-elkarte eta -elkargo nagusiak eta horien funtzioak identifikatu ditu.

2.- Ibilbideak, bisitaldiak eta beste zerbitzu batzuk diseinatzen ditu, eta, horretarako, informazioa aztertzen du eta prozesu bakoitzeko metodologia aplikatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Lurralde- eta denbora-esparru baten turismo- eskaintzaren osagaiak identifikatu ditu.
- b) Ibilbideak eta turismo-baliabideetarako bisitaldiak diseinatu ditu, eta metodoak eta faseak zehaztu ditu.
- c) Diseinatutako ibilbidearen edo bisitaldiaren bideragarritasun komertziala, teknikoa eta, hala bada, ingurumenekoa justifikatu du.
- d) Minusbaliotasuna edo behar zehatzak dituzten pertsonentzako balizko zailtasunak identifikatu ditu.
- e) Informazioa erabiltzailearen profilerak egokitzeko estrategia egokiak ezaugarritu eta hautatu ditu.
- f) Gidariaren ohiko bitartekaritza ezaugarritu du, bai turismo baliabideen edo zerbitzuen egileekin, bai beste gidari batzuekin.
- g) Dokumentazioa erregistratzeari, jaulkitzeari eta artxibatzeari dagokionez, dokumentazioa kudeatzeko ezarritako protokoloak jarraitu die, informatika-bitartekoak erabiliz.

3.- Bidaiarien joan-etorrien berezko eskakizunak deskribatzen ditu, aplikatu daitezkeen araudia aztertuz.

Ebaluazio-irizpideak:

- a) Mugetan eta aduanetan bidaiarien mugimenduari buruzko araudia identifikatu eta interpretatu du.
- b) Dibisa nagusiak identifikatu ditu, eta trukearen eta dibisa-mugimenduaren operatiboa ezaugarritu du.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito los principios éticos y deontológicos de la profesión.
- b) Se han descrito las distintas modalidades y perfiles profesionales de la actividad de asistencia y guía de grupos turísticos.
- c) Se han reconocido los distintos tipos de servicios y caracterizado las funciones a desarrollar en cada uno de ellos.
- d) Se han caracterizado y relacionado los aspectos de calidad y atención a la clientela en los servicios de asistencia y guía.
- e) Se han interpretado las disposiciones legales vigentes que afectan a la actividad de asistencia y guía.

f) Se han identificado las principales asociaciones y colegios profesionales y sus funciones.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los componentes de la oferta turística de un ámbito territorial y temporal determinado.
- b) Se han diseñado itinerarios, rutas, y visitas a recursos turísticos, caracterizando los diversos métodos y fases.
- c) Se ha justificado la viabilidad comercial, técnica y, en su caso, ambiental del itinerario, ruta o visita diseñada.
- d) Se han identificado las posibles dificultades para personas con discapacidad o necesidades específicas.
- e) Se han caracterizado y seleccionado las estrategias adecuadas para adaptar la información al perfil del usuario o de la usuaria.
- f) Se ha caracterizado la intermediación habitual del o de la guía con prestatarios o prestatarias de los recursos y servicios turísticos y otros guías.
- g) Se han seguido los protocolos establecidos para la gestión de la documentación relativos al registro, emisión y archivo, utilizando medios informáticos.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado e interpretado la normativa sobre movimiento de viajeros en fronteras y aduanas.
- b) Se han identificado las principales divisas, caracterizado la operativa del cambio y el movimiento de divisas.

c) Kontsulatueta eta enbaxadetan egiten diren zerbitzuak eta eginkizunak deskribatu ditu.

d) Zenbait helmugatan bidaiarien segurtasunerako eta osasunerako egon daitezkeen arriskuak identifikatu eta deskribatu ditu, baita kasuak kasu eskatzen diren osasun-izapideak ere.

e) Bidaia-aseguruen prestazioak, polizen klausulak eta baztertzekak identifikatu eta deskribatu ditu, baita kontingentzien kasuan jarraitu beharreko prozedurak ere.

f) Zenbait helmugatan aintzat hartu behar diren desberdintasun erlijiosoa edo kulturalak eta bestelako alderdiak ezagutu ditu.

g) Bidaiarientzat erabilgarria den informazioa lortzeko zenbait iturri erabili ditu.

4.- Komunikazio- eta dinamizazio-teknikak aplikatzen eta aztertzen ditu, eta taldeko tipologiek inlotzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Gidariaren eta bisitari taldeen arteko komunikazio-prozesuaren faseak aztertu ditu eta prozesu horren berezko zailtasunak aurreikusi ditu.

b) Taldeen laguntzako eta gidaritzako jardueraren berezko gizarte-trebetasunetako teknikak eta hitzik gabeko komunikazioko teknikak deskribatu eta aplikatu ditu.

c) Zuzenean edo anplifikazio-bitartekoen bidez, egin ditu azalpenak, eta egoera bakoitzerako egokiak diren tonua, erritmoa, ahots-bolumena eta keinu egokiak erabili ditu.

d) Bidaiari taldeetan azal daitezkeen portaerak deskribatu ditu, eta planteatzen diren harremanetarako arazoak identifikatu ditu.

e) Zenbait lan-inguruetan eta talde motatan, turismo taldeak laguntzeko eta gidatzeko zereginetan aplikatu daitezkeen taldeko dinamikako teknikak, motibazioko teknikak eta gidaritzako teknikak identifikatu eta aplikatu ditu.

f) Animazioko programak eta jarduerak eta jolas eta aisialdiko jarduerak planifikatu ditu, taldearen ezaugarrien eta zerbitzuen arabera.

5.- Laguntzako eta gidaritzako jarduerak garatzen ditu, eta kasuak kasu faseak eta prozedurak identifikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Erabili beharreko baliabideen baldintzak (irekiera-egunak, ordutegiak eta abar) eta garraioaren erabilgarritasuna egiaztatzen ditu, baita bidaia, ibilbidea edo bisitaldia egiteko funtsezkoak izan daitezkeen informazioak ere.

c) Se han descrito las funciones y servicios que prestan los Consulados y Embajadas.

d) Se han identificado y descrito los posibles riesgos para la seguridad y la salud de los viajeros en determinados destinos y los trámites sanitarios exigidos en cada caso.

e) Se han identificado y descrito las prestaciones de los seguros de viajes, las cláusulas de las pólizas y las exclusiones, así como el procedimiento a seguir en caso de contingencias.

f) Se han reconocido las diferencias religiosas, culturales y otras consideraciones que deben ser tenidas en cuenta en determinados destinos.

g) Se han utilizado diversas fuentes para la obtención de información de utilidad al viajero.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han analizado las fases en el proceso de comunicación del guía con grupos de visitantes y se han previsto las dificultades propias en dicho proceso.

b) Se han descrito y aplicado diferentes técnicas de habilidades sociales y de comunicación no verbal propias de la actividad de asistencia y guía de grupos.

c) Se ha expresado oralmente, de forma directa o con otros medios de amplificación, con tono, ritmo, volumen de voz y expresión gestual adecuada a la situación.

d) Se han descrito los comportamientos que se pueden encontrar en grupos de viajeros y se han identificado los problemas de relación que plantean.

e) Se han identificado y aplicado las técnicas de dinámicas de grupo, motivación y liderazgo aplicables a la asistencia y guía de grupos turísticos en diferentes entornos de trabajo y con diferente tipología de grupos.

f) Se han planificado diferentes programas y actividades de animación y actividades lúdico-recreativas dependiendo del servicio y de las características del grupo.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han comprobado las condiciones de los recursos a utilizar (días de apertura, horarios, otros), la disponibilidad del transporte y cualquier otra información relevante para el desarrollo del viaje, ruta, itinerario o visita.

b) Agentziek eta handizkariak gidariarentzat eta zerbitzugilearentzat jartzen duten bidaia-dokumentazioa egiaztatzen du.

c) Ezustekoen ondorioz bidaian, ibilbidean edo bisitaldian aldaketak egiteko aukerak aurreikusi ditu.

d) Mezua bezero motaren arabera egokituz garatu ditu azalpenak.

e) Behar bereziak dituzten pertsonentzako irisgarritasun-baldintzak eta oztopo arkitektonikoak izan ditu kontuan.

f) Lanbide arteko harremanak garatu ditu.

g) Lanbide-jarduna autoebaluatze teknika aplikatu ditu.

h) Bezeroarekiko arretarekin, segurtasunarekin eta kalitatearen kudeaketarekin lotzen diren alderdiak hartu ditu aintzat.

i) Indarrean dauden tarifak kontuan izanik egin du faktura.

j) Tentsio-egoerak kudeatzeko, banako edo taldeko gatazkak konpontzeko eta ezustekoak ebazteko teknika aplikatu ditu.

6.- Garraio-terminaletan bidaiarien sarreren eta irteeren prozedurak kontrolatzen ditu, eta jardun-protokoloak ezaugarritzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Bidaiarien garraio-terminalen tipologia deskribatu eta ezaugarritu ditu.

b) Bidaiarien garraio-terminaletako instalazioak, langileak eta oinarrizko funtzionamendua deskribatu ditu.

c) Bidaiarien garraio-terminaletako segurtasun-plan baten edukia deskribatu du.

d) Bidaiarien irteerak eta iritsierako terminaletan egin beharreko eragiketak eta irizpideak zerrendatu eta definitu ditu, garraibidearen arabera.

e) Bagajea fakturatzeko, ontziratze eta bagajea jasotzeko prozedurak ezaugarritu ditu, merkantzien eta terminal bakoitzaren berariazko ezaugarriak kontuan izanik.

f) Bidaiariak garraibideetan dituzten eskubideak eta betebeharrak eta enpresa garraiolariak dituztenak aztertu ditu.

g) Bidaiarien garraio-terminaletan dauden turismo-informazioko puntuetako eta bezeroarentzako arretako puntuetako prozesuak deskribatu eta ezaugarritu ditu.

h) Berariazko informatika-aplikazioak erabiliz hainbat garraibideetako garraio-txartelak erreserbatzeko, saltzeko eta jaulkitzeko zerbitzuak deskribatu eta ezaugarritu ditu.

b) Se ha comprobado la documentación de viaje que aportan las agencias y mayoristas para el guía y los prestatarios de los servicios.

c) Se han anticipado posibilidades de cambios en el viaje, ruta, itinerario o visita por imprevistos.

d) Se han desarrollado las exposiciones adaptando el mensaje en función del tipo de clientela.

e) Se han tenido en cuenta las condiciones de accesibilidad y las barreras arquitectónicas para personas con necesidades específicas.

f) Se han desarrollado las relaciones interprofesionales.

g) Se han aplicado las técnicas para la autoevaluación de la práctica profesional.

h) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención a la clientela, la seguridad y la gestión de la calidad.

i) Se ha realizado la factura teniendo en cuenta las tarifas vigentes.

j) Se han aplicado técnicas para la gestión de situaciones de tensión, resolución de conflictos individuales o de grupo y de imprevistos.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito y caracterizado las tipologías de terminales de transporte de viajeros.

b) Se han descrito las instalaciones, el personal y el funcionamiento básico de las terminales de transporte de viajeros.

c) Se ha descrito el contenido de un plan de seguridad en terminales de transporte de viajeros.

d) Se han enumerado y definido las operaciones y trámites que deben efectuar los viajeros en las terminales de salida y llegada, según el medio de transporte.

e) Se han caracterizado los procedimientos de facturación, embarque y recogida de equipajes teniendo en cuenta las características específicas de las mercancías y de cada terminal.

f) Se han analizado los derechos y obligaciones de los viajeros en los medios de transporte, así como los de las empresas transportistas.

g) Se han descrito y caracterizado los procesos en los puntos de información turística y atención a la clientela en las terminales de transporte de viajeros.

h) Se han descrito y caracterizado los servicios de reserva, venta y emisión de títulos de transporte en diferentes medios usando las aplicaciones informáticas específicas.

i) Bidaiarien garraio-terminalen esparruan gidariak egin ditzakeen jarduera osagarriak identifikatu ditu.

j) Bezeroarekiko arretarekin, segurtasunarekin eta kalitatearen kudeaketarekin lotzen diren alderdiak hartu ditu aintzat.

B) Edukiak.

1.– Laguntzako eta gidaritzako zerbitzuak ezaugarritzea.

Deontologia profesionala aztertzea: turismorako munduko kode etikoa.

Hainbat zerbitzutan gidariaren funtzioak identifikatzea.

Bezzeroaren gogobetetasuna eta kalitatea kontrolatzeko tresnak erabiltzea.

Lanbide-irudiak. Definizioa eta ezaugarriak.

Laguntza eta gidaritzako zerbitzuak. Motak eta ezaugarriak.

Lanbide-jardunaren erregulazioa: Europako, Estatu eta autonomia-erkidegoko araudia.

Gidaria izateko erregulazioa. Eskakizunak eta administrazio-gaikuntzak.

Zerbitzuaren kalitatea: kalitatearen estandarrak eta kalitatea kudeatzeko eta kontrolatzeko tresnak.

Lanbide-elkarteen eta -elkargoen motak.

Lanbide-jarduera arautzen duen araudiaren gaineko interesa azaltzea.

Lanbidean intrusismoaren gabeziaren garrantzia baloratzea.

Turismorako munduko kode etikoarekiko konpromisoa hartzea.

2.– Ibilbideak, bisitaldiak eta beste zerbitzu batzuk diseinatzea.

Zerbitzu moten diseinu eta programaziorako metodologia eta faseak deskribatzea: ibilbideena eta turismo baliabideetarako bisitaldiena.

Diseinatutako ibilbidearen edo bisitaldiaren bide-agarritasun komertziala, teknikoa eta, hala badagokio, ingurumenekoa aztertzea.

Minusbaliotasuna edo behar bereziak dituzten pertsonentzat turismo-baliabidetara iristeko egon daitezkeen zailtasunak identifikatzea.

Informazioa erabiltzaileen eta zerbitzuen profiletara egokitzea.

Eskaintako zerbitzuetan kontratu-erantzukizunak aztertzea.

Laguntza eta gidaritzako zerbitzuekin lotzen den dokumentazioa lantzea eta betetzea: baliabideen fitxak, «rooming-list», bonuak eta espedienteak.

i) Se han identificado las actividades complementarias susceptibles de ser realizadas por el guía en el ámbito de las terminales de transporte de viajeros.

j) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención a la clientela y la gestión de la calidad.

B) Contenidos:

1.– Caracterización de los servicios de asistencia y guía.

Análisis de la deontología profesional: Código Ético Mundial para el Turismo.

Identificación de las funciones del guía en los distintos servicios.

Utilización de herramientas de control de la calidad y la satisfacción de la clientela.

Figuras profesionales. Definición y características.

Servicios de asistencia y guía. Tipos y características.

Regulación de la actividad profesional: normativa europea, estatal y autonómica.

Regulación del acceso a la condición de guía. Requisitos y habilitaciones administrativas.

Calidad del servicio: estándares de calidad y herramientas de gestión y control de la calidad.

Tipos de asociaciones y colegios profesionales.

Interés por la normativa que regula la actividad profesional.

Valoración de la importancia del no intrusismo en la profesión.

Compromiso con el código ético mundial para el turismo.

2.– Diseño de itinerarios, visitas y otros servicios

Descripción de la metodología y de las fases en el diseño y programación de los diferentes tipos de servicios: itinerarios, rutas y visitas a recursos turísticos.

Análisis de la viabilidad comercial, técnica y, en su caso, ambiental del itinerario, ruta o visita diseñada.

Identificación de posibles dificultades, en el acceso a los recursos turísticos, para personas con discapacidades o necesidades específicas.

Adaptación de la información a distintos perfiles de usuarios y servicios.

Análisis de las responsabilidades contractuales en los servicios ofrecidos.

Elaboración y cumplimentación de la documentación asociada a los servicios de asistencia y guía: fichas de recursos, «rooming-list», bonos y expedientes.

Erregistratzearen, jaulkitzearen eta artxibatzearen arloko dokumentazioa kudeatzeko protokoloak finkatzea.

Informatika-aplikazioak erabiltzea, nahiz zerbitzu moten diseinuan, nahiz dokumentazioaren kudeaketan.

Lurraldeko gaur egungo eskaintza turistikoa. Definizioa eta eskaintza osatzen duten elementuak.

Gidariaren funtzioak, sektoreko entitate eta profesionalen eta turistaren arteko bitartekari gisa. Ezaugarriak.

Turismo-baliabideetan irisgarritasunarekiko sentsibilitatea. Minusbaliotasun edo behar zehatzak dituzten pertsonetikiko enpatia.

Jarrera antolatua eta metodikoa dokumentazioa betetzean.

Zorroztasuna dokumentazioa artxibatzean, jaulkitzean eta artxibatzean.

3.- Bidaiarien joan etorrien berezko eskakizunak deskribatzea.

Bidaiarien joan-etorriarekin lotzen diren legezko alderdiak eta dokumentazioa identifikatzea eta interpretatzea.

Mugetako eta aduanetako bidaiarien mugimenduari buruzko araudia aztertzea.

Dibisa nagusiak identifikatzea.

Bidaiarien segurtasunerako eta osasunerako arriskua duten helmugak identifikatzea.

Helmuga jakin batzuetan eskatzen diren osasun-izapideak deskribatzea.

Kontingentzien kasuan jarraitu beharreko prozedura aplikatzea.

Bidaiarientzat erabilgarria den informazioa lortzeko zenbait iturri erabiltzea.

Bidaiariak eta iragaitzako bidaiariak. Definizioa eta ezaugarriak.

Moneta eta dibisa. Trukearen eta moneta-mugimenduaren kontzeptua eta Nazioarteko eta Europar Batasuneko araudia.

Kontsulatuak eta enbaxadak. Definizioa, funtzioak eta eskaintzen dituzten zerbitzuak.

Bidaia-aseguruak. Motak eta estaldurak.

Beste erlijio, kultura eta tradizio bat duten helmugara joateak dakarren aberastasuna baloratzea.

Beste erlijio, kultura eta tradizio batzuekin errespetuz jokatzeko.

Bidaiarien mugimenduarekin lotzen diren osasun-izapideekiko eta araudiarekiko interesa azaltzea.

Determinación de los protocolos para la gestión de la documentación relativos al registro, emisión y archivo.

Utilización de aplicaciones informáticas tanto en el diseño de los distintos tipos de servicios como en la gestión de la documentación.

La oferta turística actual del territorio. Definición y elementos que la componen.

Funciones del guía como intermediario entre entidades y profesionales del sector y el o la turista. Características.

Sensibilidad por la accesibilidad en los recursos turísticos. Empatía con las personas con discapacidades o necesidades específicas.

Actitud ordenada y metódica en la cumplimentación de la documentación.

Rigor en las tareas relativas al registro, emisión y archivo de la documentación.

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

Identificación e interpretación de los aspectos legales y de la documentación relacionada con el desplazamiento de viajeros.

Análisis de la normativa sobre movimiento de viajeros en fronteras y aduanas.

Identificación de las principales divisas.

Identificación de destinos de riesgo para la seguridad y la salud de los viajeros.

Descripción de los trámites sanitarios exigidos en determinados destinos.

Aplicación del procedimiento a seguir en caso de contingencias.

Manejo de diversas fuentes para la obtención de información de utilidad para el viajero.

Viajeros y viajeros en tránsito. Definición y características.

Moneda y divisa. Concepto y normativa internacional y comunitaria sobre cambio y movimiento de moneda.

Consulados y embajadas. Definición, funciones y servicios que ofrecen.

Los seguros de viaje. Tipos y coberturas.

Valoración del enriquecimiento que supone el acceder a destinos con distinta religión, cultura y tradiciones.

Respeto hacia otras religiones, culturas y tradiciones.

Interés tanto por la normativa como por los trámites sanitarios relacionados con el movimiento de viajeros.

4.– Taldeak komunikatzeko eta dinamizatzeko teknikak aplikatzea.

Gidariaren eta bisitari taldearen arteko komunikazio-prozesuaren berezko zailtasunak aurreikustea. Irtenbideak bilatzea.

Turista taldeen laguntzarako eta gidaritzarako berriazko komunikazio-teknikak eta gizarte-trebetasunak maneiatzea.

Ahozko adierazpena, tonua, erritmoa eta bolumentza kontrolatzea, baita ahozkoa ez den komunikazioa ere.

Baliabide kulturalak eta naturalak interpretatzeko metodología aplikatzea.

Taldeak dinamizatzeko teknikak aplikatzea, hainbat lan-inguruntara eta segmentutara egokituak.

Ibilbidean animazio-programak eta jolas eta aisialdiko jarduerak diseinatzea, honako alderdi hauek kontuan izanik: zerbitzu mota, taldearen ezaugarriak, ingurunea, dagoen denbora, eta klima.

Komunikazioa laguntzako eta gidaritzako zerbitzuan: faseak eta teknikak.

Turista taldeak. Tipologia eta ezaugarriak.

Taldeen gidaritza eta zuzendaritza. Kontzeptua, ikuspegiak eta aplikazioa.

Komunikatzeko interesa izatea.

Komunikazio pertsonala hobetzeko teknikak garatzean ekimena izatea.

Sormena eta orijinaltasuna baloratzea animazio-programak eta jolas eta aisialdiko jarduerak diseinatzean.

Bezeroek eskaini zaien zerbitzuari buruzko iritzia ematen digutenean, egiten duten ekarpen positiboa onartzea.

5.– Laguntzako eta gidaritzako prozesuak garatzea.

Laguntzako eta gidaritzako zerbitzuetan egin beharreko zereginak deskribatzea eta garatzea: faseak, teknikak, aurretiazko kudeaketak, aurkezpena, garapena eta agurra.

Agentziek eta handizkariak gidariarentzat eta zerbitzugilearentzat jartzen duten bidaia-dokumentazioa egiaztatzea.

Ezustekoak direla kausa bidaian, ibilbidean edo bisitaldian aldaketak aurreikustea.

Egindako zerbitzuaren fakturak jaulkitzea, indarrean dauden tarifak kontuan izanik.

Jasotako zerbitzuaren gogobetetasunari buruzko galdera sortak diseinatzea.

Inkestetan lortutako informazioan oinarritutako autoebaluazioa egitea.

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

Previsión de las dificultades propias del proceso de comunicación del guía con grupos de visitantes. Búsqueda de soluciones.

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

Control de la expresión oral, del tono, del ritmo, del volumen y de la comunicación no verbal.

Aplicación de la metodología para la interpretación de recursos culturales y naturales.

Aplicación de técnicas de dinamización de grupos adaptadas a los diferentes entornos de trabajo y a los distintos segmentos.

Diseño de programas de animación y de actividades lúdico-recreativas en ruta teniendo en cuenta: tipo de servicio, características del grupo, entorno, tiempo del que se dispone, clima.

La comunicación en el servicio de asistencia y guía: fases y técnicas.

Los grupos turísticos. Tipologías y características.

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

Interés por comunicar.

Iniciativa en el desarrollo de técnicas de mejora en la comunicación personal.

Valoración de la creatividad y originalidad en el diseño de programas de animación y de actividades lúdico-recreativas.

Reconocimiento del aporte positivo que nos hace la clientela al trasladarnos su opinión acerca del servicio ofrecido.

5.– Desarrollo de los procesos de asistencia y guía.

Descripción y desarrollo de las tareas a realizar en los distintos servicios de asistencia y guía: fases, técnicas, gestiones previas, presentación, desarrollo y despedida.

Comprobación de la documentación de viaje que aportan las agencias para el guía y los prestatarios de los servicios.

Realización de previsión de cambios en el viaje, ruta, itinerario o visita por imprevistos.

Emisión de facturas por el servicio ofrecido teniendo en cuenta las tarifas vigentes.

Diseño de cuestionarios de satisfacción del servicio recibido.

Autoevaluación en base a la información obtenida en las encuestas.

Ezusteak eta egoera gatazkatsuak kudeatzeko teknikak aplikatzea.

Laguntza eta gidaritzako zerbitzuak: transferra, baliabide kulturaletarako eta naturaletarako bisitaldiak, txangoak, zirkuituak, ibilbideak eta beste zerbitzu batzuk. Definizioa eta ezaugarriak.

Inkestak eta autoebaluazioa. Motak eta aplikazioak.

Ezusteak kudeatzeko teknikak.

Egin beharreko lanen plangintza metodikoa egitea.

Bezeroei arreta zuzena emateko interesa izatea, zerbitzu segurua eta kalitatezkoa eskainiz.

Bezeroek laguntzako eta gidaritzako zerbitzuari buruz duten iritzia errespetatzea, eta zorrotasunez jardutea bezeroengandik jasotako informazioa aztertzeko garaian.

6.– Garraio-terminaletako bidaiarien sarreren eta irteeren prozedurak kontrolatzea.

Bidaiarien garraio-terminalen mota bakoitzeko segurtasun-planaren edukia aztertzea: errepide bidezkoa, itsaso bidezkoa eta airetikoa.

Bagajea fakturatzeko eta ontziratze-txartela lortzeko prozesua deskribatzea.

Merkantzia arriskutsuak eta bizirik dauden animaliak fakturatzeko prozesua deskribatzea.

Ontziratze prozedura aztertzea: segurtasun-kontrolak eta polizia.

Bagajea jasotzeko prozedura aztertzea.

Garraio-terminaletan bidaia-txartelak erreserbatzea, saltzeko eta jaulkitzeko simulazioak egitea.

Dokumentazioa kudeatzeko informatika-aplikazioak erabiltzea.

Bidaiarien garraio-terminalen esparruan gidariak egin ditzakeen jarduera osagarriak identifikatzea:

– Turismo-informazioa.

– Konpainiaren informazioa.

– Behar bereziak dituzten kolektiboentzako laguntza: mugikortasun murrizta duten bidaiariak, mende-kotasun egoerak eta laguntzarik gabeko adin txikikoak.

Gertakarien tratamenduan dagokion protokoloa aplikatzea: overbooking, konexioak, ezeztapenak eta beste batzuk.

Terminalak eta garraiobideak. Ezaugarriak, instalazioak, antolamendua eta oinarrizko funtzionamendua.

Segurtasun-arauak eta beharrezko dokumentazioa, betiere bidaiariaren jatorriaren eta helmugaren arabera.

Aplicación de técnicas para la gestión de imprevistos y situaciones conflictivas.

Servicios de asistencia y guía: Transfer, visitas a recursos culturales y naturales, excursiones, circuitos, rutas, itinerarios, otros servicios. Definición y características.

Encuestas y autoevaluación. Tipos y aplicaciones.

Técnicas para la gestión de imprevistos.

Planificación metódica de las tareas a realizar.

Interés por prestar una correcta atención a la clientela, ofreciendo un servicio seguro y de calidad.

Respeto por las opiniones de la clientela sobre el servicio de asistencia y guía y rigor a la hora de analizar la información recogida de los clientes y las clientas.

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

Análisis del contenido de un plan de seguridad en cada tipo de terminal de transporte de viajeros: por carretera, marítimo y aéreo.

Descripción del proceso de facturación del equipaje y obtención de la tarjeta de embarque.

Descripción del proceso de facturación de mercancías peligrosas y animales vivos.

Análisis del procedimiento de embarque: controles de seguridad y policía.

Análisis del procedimiento de recogida de equipajes.

Simulación de reserva, venta y emisión de títulos en terminales de transporte.

Utilización de aplicaciones informáticas en la gestión de la documentación.

Descripción de actividades complementarias susceptibles de ser realizadas por el guía en el ámbito de las terminales de transportes de viajeros:

– Información turística.

– Información de la compañía.

– Asistencia a colectivos con necesidades específicas: pasajeros con movilidad reducida, situaciones de dependencia y menores no acompañados.

Aplicación del protocolo correspondiente en el tratamiento de distintas incidencias: overbooking, conexiones, cancelaciones y otros.

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

Normas de seguridad y documentación necesaria según origen y destino del viajero.

Bidaiarien eta garraiolarien eskubideak eta betebeharrak.

Gertakarien kasuan jarduteko protokoloak.

Garraio-terminaletako segurtasun-planen garrantzia baloratzea.

Fakturatzeko, ontziratze eta bagajea jasotzeko prozedurak ezagutzeko interesa izatea.

Bidaiariaren eta garraiolariaren eskubideak errespetatzea.

Erantzukizunez jokatzeko bidaiariaren eta garraiolariaren betebeharrak betetzean.

Zorroztasunez jokatzeko gertakarien aurrean jarduteko protokoloak aplikatzean.

8. lanbide-modulua: Turismo-produktuen diseinua

Kodea: 0387

Kurtsoa: 2.a

Iraupena: 140 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 8

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.- Zonaren turismo-ahalmena aztertzen du eta, horretarako, baliabideak ebaluatzeko teknikak aplikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Baliabideen inbentarioan sartzen diren elementuak identifikatu ditu.

b) Baliabideen inbentarioak egin ditu beste baliabide batzuen landa-azterketetan oinarrituta.

c) Fitxa tekniko baten funtsezko puntuak identifikatu ditu.

d) Lurralde-baliabidearen fitxa teknikoak diseinatu eta bete ditu.

e) Landa-azterketan lortutako informazioa abiapuntu izanik «AMIA» (ahuleziak, mehatxuak, indarrak eta aukerak) gisako analisiak egin ditu.

f) «AMIA» analisis abiapuntu izanik, lurraldearen lehiakortasuna zehaztu du.

g) Turismo-baliabideak ebaluatzeko teknikak aztertu ditu.

h) Diseinu sortzailerako informatika-aplikazioak erabili ditu.

2.- Turismo-produktu/zerbitzu bat sortzeko, aldatzeko edo ezabatze aukera zehazten du, eta berau ezaugarritzen duten aldagaiak ebaluatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Turismo-eskaintza osatzen duten elementuak identifikatu ditu.

b) Helmugako erakarpen-elementuak hauteman ditu.

Derechos y obligaciones de viajeros y transportistas.

Protocolos de actuación en caso de incidencias.

Valoración de la importancia de los planes de seguridad en las terminales de transporte.

Interés por conocer los distintos procedimientos de facturación, embarque y recogida de equipajes.

Respeto por los derechos del viajero y transportista.

Responsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones del viajero y transportista.

Rigor en la aplicación de los protocolos de actuación en caso de incidencias.

Módulo Profesional 8: Diseño de productos turísticos

Código: 0387

Curso: 2.º

Duración: 140 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 8

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los elementos que constituyen los inventarios de recursos.

b) Se han realizado inventarios de recursos a partir del estudio de campo de otros recursos.

c) Se han identificado los puntos clave de una ficha de técnica.

d) Se han diseñado y cumplimentado fichas técnicas del recurso territorial.

e) Se han realizado análisis tipo «DAFO» a partir de la información obtenida en el estudio de campo.

f) Se ha determinado la posición competitiva del territorio a partir del análisis «DAFO».

g) Se han analizado las técnicas de evaluación de los recursos turísticos.

h) Se han empleado las aplicaciones informáticas para un diseño creativo.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los elementos que crean la oferta turística.

b) Se han detectado los elementos de atracción del destino.

c) Turismo-produktuaren parte diren hiru mailak ezagutu ditu: baliabideak, zerbitzuak eta balio erantsia.

d) Turismo-produktuen/helmugan edo turismo-zerbitzuen kokalekua jasoko duten mapak landu ditu.

e) Helmugaren lehiakortasuna galdu den edo ez egiaztatu du.

f) Produktuaren, zerbitzuaren edo helmugaren bizi-zikloa landu du, eta zer fasetan dagoen ezarri du.

3.- Turismo-produktuak/zerbitzuak/helmugak diseinatzen ditu, eta jardun zehatzak antolatzen eta planifikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Diseinatu nahi den produktu, zerbitzu eta/edo helmuga mota ezartzeko baliabideak zerrendatu ditu.

b) Turismo-produktuaren/zerbitzuaren edo turismo-helmugaren ezaugarriak identifikatu ditu.

c) Turismo-produktuaren osagaiak identifikatu ditu.

d) Turismo-produktua/zerbitzua edo turismo-helmuga egituratzeko beharrezko eragiketak egin ditu, etekinen arabera.

e) Turismo-produktuak/zerbitzuak edo turismo-helmugak sortzeko beharrezko urrats guztiak egin ditu.

f) Produktuen/zerbitzuen sorreran aplikatzeko garapen-planaren funtsezko helburuak identifikatu ditu.

g) Identifikatutako helburuen arabera formulatu ditu ekintza-planak.

4.- Turismo-produktuak/zerbitzuak edo turismo-helmugak osatu egiten ditu ingurunerako eragin sozioekonomiko handiena izango duten aldagaiak hautatuz.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Turismoak ingurunean/zonan izango dituen eraginak identifikatu ditu.

Turismo-produktua/zerbitzua gauzatuko den helmugaren karga-ahalmena ezagutzeko beharrezko azterlan guztiak egin ditu.

c) Planari aplikatu dakizkiokkeen turismo-marketineko teknikak identifikatu eta hautatu ditu.

d) Beste produktu bat garatzeko eta abian jartzeko beharrezko teknikak gauzatu ditu.

e) Markako erabakiak ezartzeko turismo-produktua/zerbitzua eta/edo turismo-helmuga ezaugarritu ditu.

f) Turismo-produktuaren/zerbitzuaren mailak ezartzeko beharrezko teknikak gauzatu ditu.

c) Se han reconocido los tres niveles que forman parte del producto turístico: recursos, servicios y valor añadido.

d) Se han elaborado mapas de posicionamiento de los productos/destinos o servicio turístico.

e) Se ha comprobado si existe o no una pérdida de competitividad del destino.

f) Se ha elaborado el ciclo de vida del producto, servicio o destino y se ha establecido en qué fase se halla.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han relacionado los recursos para establecer el tipo de producto/servicio y destino que se quiere diseñar.

b) Se han identificado las características del producto/servicio o destino turísticos.

c) Se han identificado los componentes del producto turístico.

d) Se han realizado las operaciones necesarias para estructurar el producto/servicio o destino turístico en función de los beneficios.

e) Se han realizado todos los pasos necesarios para la creación de productos/servicios o destinos turísticos.

f) Se han identificado los objetivos clave del plan de desarrollo para su aplicación en la creación de productos/servicios.

g) Se han formulado planes de acción conforme a los objetivos identificados.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los efectos del turismo en el área/zona.

b) Se han realizado todos los estudios necesarios para conocer la capacidad de carga del destino en donde se va a llevar a cabo el producto/servicio turístico.

c) Se han identificado y seleccionado las técnicas de marketing turístico aplicables al plan.

d) Se han ejecutado las técnicas necesarias para el desarrollo y puesta en marcha de un nuevo producto.

e) Se han caracterizado el producto, servicio y destino turístico para establecer las decisiones de marca.

f) Se han ejecutado las técnicas necesarias para establecer los niveles de producto/servicio turístico.

5.- Lurraldeko baliabide ekonomikoak dinamizatzeko, eta sortutako turismo-produktuarekin/zerbitzuarekin lotzen du tokiko eragileen jarduerak.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Tokiko garapenerako politika, plan eta programa estrategikoak identifikatu ditu.

b) Tokiko garapenerako eta turismo-garapenerako politikak, planak eta programak hautatu eta erabili ditu.

c) Zonako baliabideak dinamizatzeko giza talde egokiak eta teknika egokiak identifikatu eta hautatu ditu.

d) Hautatutako dinamizazio-teknikak aplikatu ditu.

e) Egindako turismoaren dinamizazioaren ondorioak baloratu ditu, tokiko garapenerako aukera gisa, aukera ekonomiko gisa eta gizarte-ongizateko aukera gisa.

B) Edukiak.

1.- Zona bateko turismo-ahalmena aztertzea.

Lurraldearen turismo-baliabideak identifikatzea, eta turismo-ustiapenerako aukera eta ahalmena duten baliabideen eta kokalekuen zerrenda egitea.

Turismo-baliabideen moten inbentarioak egitea: zerrenda, sailkapena eta deskribapena.

Turismo-baliabideen fitxa teknikoak egitea: diseinatzea eta betetzea.

Ebaluazio-teknikak aplikatzea.

Baliabideak ebaluatzeko galdera sortak diseinatzea.

Turismo-ahalmenera dagokionez, lurraldearen kanpoko eta barneko egoera aztertuko duen landa-azterketa egitea.

AMIA diagnostikoko sistema lantzea landa-azterketan lortutako informazioan oinarritua.

Datuak kudeatzeko programa ofimatikoak erabiltzea: inbentarioak, fitxa teknikoak, ebaluazioko galdera sortak.

Turismo-baliabideak. Definizioa eta motak.

Turismo-baliabide baten fitxa teknikoa. Kontzeptua eta jaso behar duen informazioa.

Baliabideak ebaluatzeko teknikak. Galdetegiak. Galdera motak.

Zona baten turismo-ahalmena diagnostikatzeko sistemak. AMIA sistema: ahuleziak, mehatxuak, indarrak eta aukerak.

Inbentarioen kudeaketa egokiaren garrantzia ezagutzeko.

Turismo-baliabideen fitxa teknikoak egitearen beharra baloratzea.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las políticas, planes y programas estratégicos de desarrollo local.

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

c) Se han identificado y seleccionado los equipos humanos y las técnicas adecuadas para dinamizar los recursos de la zona.

d) Se han aplicado las técnicas de dinamización seleccionadas.

e) Se ha valorado la repercusión de la dinamización turística llevada a cabo, como oportunidad de desarrollo local, de la economía, y del bienestar social.

B) Contenidos:

1.- Análisis del potencial turístico de una zona.

Identificación de los recursos turísticos del territorio elaborando un listado de recursos y emplazamientos con potencialidad y posibilidad de explotación turística.

Elaboración de inventarios de los distintos tipos de recursos turísticos: enumeración, clasificación y descripción.

Confección de fichas técnicas de recursos turísticos: diseño y cumplimentación.

Aplicación de las técnicas de evaluación.

Diseño de cuestionarios de evaluación de recursos.

Realización de un estudio de campo analizando la situación interna y externa del territorio en relación a su potencial turístico.

Elaboración de sistemas de diagnóstico DAFO a partir de la información obtenida en el estudio de campo.

Utilización de programas ofimáticos de gestión de datos: inventarios, fichas técnicas, cuestionarios de evaluación.

Recursos turísticos. Definición y tipos.

Ficha técnica de un recurso turístico. Concepto e información que debe recoger.

Técnicas de evaluación de recursos. Cuestionarios. Tipos de preguntas.

Sistemas de diagnóstico del potencial turístico de una zona. Sistema DAFO: Debilidades, Amenazas y Fortalezas y Oportunidades.

Reconocimiento de la importancia de una adecuada gestión de inventarios.

Valoración de la necesidad de confeccionar las fichas técnicas de recursos turísticos.

Zorroztasunez jardutea landa-azterketetan eta baliabideen ebaluazioan lortutako informazioa tratatzean.

2.- Turismo-produktuak/zerbitzuak edo turismo-helmugak sortzeko, aldatzeko eta ezabatzeko aukerak.

Turismo-produktuak/zerbitzuak edo turismo-helmugak kokatzeko mapak lantzea.

Kokapen-mapak aztertzea eta turismo-produktuaren/zerbitzuaren edo turismo-helmugaren lehiakortasuna galtzen den edo ez egiaztatzea.

Eskariaren lehentasunak eta beharrak aztertzea.

Turismo-produktuaren/zerbitzuaren edo turismo-helmugaren bizi-zikloa lantzea, eta zer fasetan dagoen identifikatzea.

Eskaintza turistikoa. Definizioa eta eskaintza osatzen duten elementuak.

Turismo-produktua/zerbitzua. Turismo-produktuen motak. Osatzen duten elementuak: baliabideak, zerbitzuak eta balio erantsia.

Eskari turistikoa. Merkatuen segmentazioa.

Turismo-produktuaren/zerbitzuaren edo turismo-helmugaren kokalekua. Kontzeptua. Kokapen-mapa.

Turismo-produktuen/zerbitzuen edo turismo-helmugaren bizi-zikloa. Faseak.

Ekimenez jardutea turismo-produktuen/zerbitzuen edo turismo-helmugaren bizi-zikloko faseetan erabakiak hartzean.

Turismo-produktuaren/zerbitzuaren edo turismo-helmugaren kokalekuak berau sortzeko, aldatzeko eta ezabatzeko erabakiak hartzean duen garrantzia baloratzea.

Turismo-eskaria aztertzeak jorratu gabeko merkatu-nitxoak bilatzeko garaian duen garrantzia baloratzea.

3.- Turismo-produktuak/zerbitzuak edo turismo-helmugak diseinatzea.

Turismo-produktuak sortzeko ideia berriak bilatzea.

Turismo-baliabideak aztertzea eta zerrendatzea, eta diseinatu nahi den produktu/zerbitzu mota eta/edo helmuga mota ezartzea.

Turismo-helmugak sailkatzea.

Diseinatu beharreko turismo-produktuaren/zerbitzuaren edo turismo-helmugaren ezaugarriak eta osagaiak identifikatzea.

Turismo-produktua/zerbitzua edo turismo-helmuga egituratzea, etekinen arabera. Bideragarritasuna aztertzea.

Turismo-produktua/zerbitzua edo turismo-helmuga sortzea.

Rigor en el tratamiento de la información obtenida en los estudios de campo y en la evaluación de recursos.

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

Elaboración mapas de posicionamiento de los productos/servicios o destinos turísticos.

Análisis del mapa de posicionamiento comprobando si existe o no una pérdida de competitividad del producto/servicio o destino turístico.

Análisis de las necesidades y preferencias de la demanda.

Elaboración del ciclo de vida del producto/servicio o destino turístico identificando la fase en la que se halla.

La oferta turística. Definición y elementos que la componen.

El producto-servicio turístico. Tipos de productos turísticos. Elementos que los componen: recursos, servicios y valor añadido.

La demanda turística. Segmentación de mercados.

Posicionamiento del producto/servicio o destino turístico. Concepto. Mapa de posicionamiento.

Ciclo de vida de los productos/servicios o destinos turísticos. Fases.

Iniciativa en la toma de decisiones en las distintas fases del ciclo de vida de los productos/servicios o destinos turísticos.

Valoración de la importancia del posicionamiento del producto/servicio o destino turístico en la toma de decisiones de creación, modificación y eliminación del mismo.

Valoración de la importancia de analizar la demanda turística en la búsqueda de nichos de mercado desatendidos.

3.- Diseño de productos/servicios o destinos turísticos.

Búsqueda de nuevas ideas para generar productos turísticos.

Análisis y relación de los recursos turísticos estableciendo el tipo de producto/servicio y destino que se quiere diseñar.

Clasificación de los destinos turísticos.

Identificación de las características y componentes del producto/servicio o destino turístico a diseñar.

Estructuración del producto/servicio o destino turístico en función de los beneficios. Análisis de la viabilidad.

Creación del producto/servicio y destino turístico.

Turismo-produktua/zerbitzua edo turismo-helmuga garatzeko plana lantzea. Lortu beharreko funtsezko helburuak identifikatzea.

Identifikatutako helburuen arabera formulatzea ekintza-planak.

Turismo-produktua/zerbitzua edo turismo-helmuga. Definizioa eta haren diseinuan jarraitu beharreko jarraibideak.

Turismo-zerbitzuaren diseinuaren kalitatea.

Eskariaren beharrak ezagutzeko interesa azaltzea.

Gainerakoen ideia, behar eta motibazioekiko errespeta izatea.

Diseinatzean sormena eta orijinaltasuna baloratzea.

Konpromisoa hartzea turismo iraunkorraren alde eta ingurumenaren alde.

Irisgarritasunarekin lotzen diren gaiekiko sentsibilitatea azaltzea. Minusbalioetasun edo behar zehatzak dituzten pertsonetik enpatia.

Talde-lanaren balioa ezagutzeta.

4.- Turismo-produktuak/zerbitzuak edo turismo-helmugak betetzea.

Turismo-garapenak zonan edo ingurunean izandako eraginak aztertzea.

Turismo-helmugaren karga-ahalmena ezartzea, honako ikuspuntu hauetatik: ingurune fisikoaren, turisten, tokiko biztanleriaren eta tokiko ekonomiaren ikuspuntutik.

Karga-ahalmena eta turismo-garapen iraunkorra lotzea.

Turismo-produktu/zerbitzu berria edo turismo-helmuga berria garatzeko eta abian jartzeko beharrezko teknikak aplikatzea.

Turismo-produktua/zerbitzua edo turismo-helmuga garatzeko planari aplikatu dakizkiokeen turismo-marketineko teknikak identifikatzea.

Turismo-produktuaren/zerbitzuaren edo turismo-helmugaren marka eta irudia sortzea.

Turismo-zerbitzua egiteko garaian kalitatea kudeatzea.

Turismo-helmuga baten karga-ahalmena. Kontzeptua.

Turismo iraunkorra. Kontzeptua.

Turismo-marketina. Kontzeptua eta oinarritzko elementuak.

Marka-irudia. Kontzeptua. Motak eta funtzioak.

Aurretiazko plangintza egokiaren garrantzia ezagutzeta.

Turismo-garapen iraunkorrekiko sentsibilitatea izatea.

Elaboración del plan de desarrollo del producto/servicio o destino turístico. Identificación de los objetivos clave a alcanzar.

Formulación de los planes de acción conforme a los objetivos identificados.

Producto/servicio o destino turístico. Definición y pautas a seguir en su diseño.

Calidad en el diseño del servicio turístico.

Interés por conocer las necesidades de la demanda.

Respeto hacia las ideas, necesidades y motivaciones de los demás.

Valoración de la creatividad y originalidad en el diseño.

Compromiso con el turismo sostenible y el medio ambiente.

Sensibilidad por temas relacionados con la accesibilidad. Empatía con las personas con discapacidades o necesidades específicas.

Reconocimiento del valor del trabajo en equipo.

4.- Implementación de los productos/servicios o destinos turísticos.

Análisis de los efectos del desarrollo turístico en la zona o área.

Establecimiento de la capacidad de carga del destino turístico desde el punto de vista: del entorno físico, de los turistas, de la población local, de la economía local.

Relación de la capacidad de carga con el desarrollo turístico sostenible.

Aplicación de las técnicas necesarias para el desarrollo y puesta en marcha del nuevo producto/servicio o destino turístico.

Identificación de las técnicas de marketing turístico aplicables al plan de desarrollo del producto/servicio y destino turístico.

Creación de la marca y de la imagen del producto/servicio o destino turístico.

Gestión de la calidad en la implementación del servicio turístico.

Capacidad de carga de un destino turístico. Concepto.

Turismo sostenible. Concepto.

Marketing turístico. Concepto e instrumentos básicos.

Imagen de marca. Concepto. Tipos y funciones.

Reconocimiento de la importancia de una adecuada planificación previa.

Sensibilidad por el desarrollo turístico sostenible.

Turismo-helmugaren markaren eta irudiaren garrantzia baloratzea.

Turismo-marketinetako joera berriekiko eta komunikazio-tresna eta -politika berriekiko interesa izatea.

Komunikazio-teknologia berrien aurrean jakinmina izatea.

Kalitatea etorkizuneko turismo iraunkorreko estrategia gisa baloratzea.

5.- Lurralde-baliabideak dinamizatzea.

Tokiko garapeneko politika instrumentalak aztertzea.

Tokiko garapeneko eta etorkizuneko enpleguetako plan eta programa estrategikoak identifikatzea.

Zonaren baliabideak dinamizatzeko beharrezko giza taldea hautatzea.

Hautatutako dinamizazio-teknikak aplikatzea.

Lurralde-baliabideak dinamizatzeko dauden laguntzak eta diru-laguntzak identifikatzea.

Turismo-baliabideak dinamizatzeko teknikak. Honako hauen gaineko jardunen tipologia: hiri-ingurunea, espazio naturala, turismo-produktua/zerbitzua, komunikazioa, merkaturatzea, eta kalitatea.

Turismoaren dinamizazioaren ondorioak baloratzea, tokiko garapeneko aukera gisa, aukera ekonomiko gisa eta gizarte-ongizateko aukera gisa.

9. lanbide-modulua: Ingelesa

Kodea: 0179

Kurtsoa: 1.a

Iraupena: 165 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 7

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.- Edozein komunikazio-bitarteko bidez hizkuntza estandarrean egindako orotariko ahozko diskurtsoetan bildutako informazio profesionala eta egunerokoa ezagutzen du, eta mezuaren edukia interpretatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Mezuaren ideia nagusia identifikatu du.

b) Hizkuntza estandarrean ahoskatutako irrati bidezko mezuaren helburua eta bestelako material grabatuaren edo erretransmitituaren helburua ezagutu du, eta hitzunaren aldartea eta tonua identifikatu du.

c) Bizitza sozialarekin, profesionalarekin edo akademikoarekin lotzen diren hizkuntza estandarreko grabazioetatik atera du informazioa.

d) Hitzunaren ikuspuntuak eta jarrerak identifikatu ditu.

Valoración de la importancia de la marca y de la imagen del destino turístico.

Interés por las nuevas tendencias en marketing turístico y por las nuevas políticas y herramientas de comunicación.

Curiosidad ante las nuevas tecnologías en comunicación.

Valoración de la calidad como estrategia de un turismo sostenible y de futuro.

5.- Dinamización de los recursos territoriales.

Análisis de las políticas instrumentales de desarrollo local.

Identificación de los planes y programas estratégicos de desarrollo local y empleos futuros.

Selección del equipo humano necesario para dinamizar los recursos de la zona.

Aplicación de las técnicas de dinamización seleccionadas.

Identificación de las ayudas y subvenciones existentes para la dinamización de los recursos territoriales.

Técnicas de dinamización de recursos turísticos. Tipología de actuaciones sobre: el medio urbano, el espacio natural, el producto/servicio turístico, la comunicación y comercialización, la calidad.

Valoración de la repercusión de la dinamización turística como oportunidad de desarrollo local, de la economía y del bienestar social.

Módulo Profesional 9: Inglés

Código: 0179

Curso: 1.º

Duración: 165 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 7

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado la idea principal del mensaje.

b) Se ha reconocido la finalidad de mensajes radiofónicos y de otro material grabado o retransmitido pronunciado en lengua estándar identificando el estado de ánimo y el tono del o de la hablante.

c) Se ha extraído información de grabaciones en lengua estándar relacionadas con la vida social, profesional o académica.

d) Se han identificado los puntos de vista y las actitudes del o de la hablante.

e) Hizkuntza estandarrean eta erritmo normalean egindako gai zehatzei eta abstraktuei buruzko mezu eta adierazpenen ideia nagusiak identifikatu ditu.

f) Hizkuntza estandarrean adierazten zaiona xehe-tasun guztiekin ulertu du, baita ingurune zaratatsu batean ere.

g) Hitzaldi, solasaldi eta txostenetako ideia nagusiak atera ditu, baita hizkuntza-mailan konplexuak diren aurkezpen akademiko eta profesionaleko beste modu batzuetako ideia nagusiak ere.

h) Mezu bat bere elementu guzti-guztiak ulertu gabe orokorrean konprenitzea zeinen garrantzitsua den konturatu da.

2.– Idatzizko testu zailtan bildutako informazio profesionala interpretatzen du, edukiak modu ulerko-rean aztertuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Independentzia-maila handiarekin irakurri du, eta irakurmenaren abiadura eta estiloa testuetara eta xedetara egokitu du eta erreferentzia-iturri egokiak modu selektiboan erabili ditu.

b) Bere espezialitateari dagozkion gutunak interpretatu ditu, eta erraz ulertu du funtsezko esanahia.

c) Zehatz-mehatz interpretatu ditu testu luze eta zail samarrak, bere espezialitatearekin lotzen direnak eta lotzen ez direnak, betiere atal zailak berriro irakurtzeko aukera badu.

d) Testua aztergai duen sektorearen esparruarekin erlazionatu du.

e) Berehala identifikatu du askotariko gai profesionalei buruzko albisteen, artikuluen eta txostenen edukia eta garrantzia, eta analisi sakonagoa behar den erabaki du.

f) Testu zailen itzulpenak egin ditu, eta, beharrezkoa izan denean, laguntza-materiala erabili du.

g) Euskarri telematikoen bitartez (e-posta, faxa, besteak beste) hartutako mezu teknikoak interpretatu ditu.

h) Bere espezialitateko jarraibide luzeak eta zailak interpretatu ditu.

3.– Ahozko mezu argiak eta ondo egituratuak ematen ditu, eta egoeraren edukia aztertzen du eta solaskidearen hizkuntza-erregistrora egokitzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Mezua igortzeko erabilitako erregistroak identifikatu ditu.

b) Emari, doitasun eta eraginkortasunez mintzatu da askotariko gai orokorrei, akademikoiei eta profesionalei buruz, edo aisialdiko gaietarako buruz, eta argi lotu ditu ideiak.

e) Se han identificado las ideas principales de declaraciones y mensajes sobre temas concretos y abstractos, en lengua estándar y con un ritmo normal.

f) Se ha comprendido con todo detalle lo que se le dice en lengua estándar, incluso en un ambiente con ruido de fondo.

g) Se han extraído las ideas principales de conferencias, charlas e informes, y otras formas de presentación académica y profesional lingüísticamente complejas.

h) Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje, sin entender todos y cada uno de los elementos del mismo.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha leído con un alto grado de independencia, adaptando el estilo y la velocidad de la lectura a distintos textos y finalidades y utilizando fuentes de referencia apropiadas de forma selectiva.

b) Se ha interpretado la correspondencia relativa a su especialidad, captando fácilmente el significado esencial.

c) Se han interpretado, con todo detalle, textos extensos y de relativa complejidad, relacionados o no con su especialidad, siempre que pueda volver a leer las secciones difíciles.

d) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.

e) Se ha identificado con rapidez el contenido y la importancia de noticias, artículos e informes sobre una amplia serie de temas profesionales y decide si es oportuno un análisis más profundo.

f) Se han realizado traducciones de textos complejos utilizando material de apoyo en caso necesario.

g) Se han interpretado mensajes técnicos recibidos a través de soportes telemáticos: e-mail, fax.

h) Se han interpretado instrucciones extensas y complejas, que estén dentro de su especialidad.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los registros utilizados para la emisión del mensaje.

b) Se ha expresado con fluidez, precisión y eficacia sobre una amplia serie de temas generales, académicos, profesionales o de ocio, marcando con claridad la relación entre las ideas.

c) Naturaltasunez komunikatu da eta zirkunstan-
tzen araberako formaltasun-maila egokiaz egin du.

d) Aurkezpen formaletan eta informaletan proto-
kolo-arauak erabili ditu.

e) Lanbidearen terminologia behar bezala erabili
du.

f) Argi eta garbi adierazi eta babestu ditu bere
ikuspuntuak, eta azalpen eta argudio egokiak eman
ditu.

g) Bere kompetentziako lan-prozesu bat deskribatu
eta sekuentziatu du.

h) Lanerako aukera edo prozedura jakin bat hau-
tzea xehetasun guztiekin argudiatu du.

i) Beharrezkotzat jo duenean diskurtsoa edo ho-
rren zati bat berriz formulatzeko eskatu du.

4.- Sektoreko edo bizitza akademikoko eta egune-
roko bizitzako dokumentuak eta txostenak egiten di-
tu, eta hizkuntza-baliabideak xedearekin lotzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Espezialitatearekin lotzen diren askotariko gai-
ei buruzko testu argiak eta zehatzak idatzi ditu, eta
hainbat iturritatik jasotako informazioak eta argudio-
ak laburtu eta ebaluatu ditu.

b) Informazioa zuzentasunez, doitasunez, koheren-
tziatz eta kohesioz antolatu du, eta informazio oroko-
rra edo zehatza eskatu eta/edo eman du.

c) Txostenak idatzi ditu, alderdi adierazgarriak na-
barmendu ditu eta lagungarriak izango diren xeheta-
sun garrantzitsuak eman ditu.

d) Bere lanbide-eremuko dokumentazio espezifiko
bete du.

e) Dokumentuak betetzerakoan ezarritako formu-
lak eta hiztegi espezifikoak aplikatu ditu.

f) Artikuluak, jarraibideen eskuliburuak eta bes-
telako dokumentu idatzi batzuk laburbildu ditu, eta,
horretarako, hiztegi zabala erabili du, errepikapenak
saihestearren.

g) Landu beharreko dokumentuaren berezko
adeitasun-formulak erabili ditu.

5.- Komunikazio-egoeretan jarrera eta portaera
profesionalak aplikatzen ditu, eta atzerriko hizkuntza-
ren herrialdeko harreman tipiko bereizgarriak deskri-
batzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den erkidegoko
ohitura eta usadioen ezaugarri esanguratsuenak defi-
nitu ditu.

b) Herrialdearen berezko gizarte-harremanetako
protokoloak eta arauak deskribatu ditu.

c) Se ha comunicado espontáneamente, adoptando
un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias.

d) Se han utilizado normas de protocolo en pre-
sentaciones formales e informales.

e) Se ha utilizado correctamente la terminología
de la profesión.

f) Se han expresado y defendido puntos de vista
con claridad, proporcionando explicaciones y argu-
mentos adecuados.

g) Se ha descrito y secuenciado un proceso de tra-
bajo de su competencia.

h) Se ha argumentado con todo detalle, la elec-
ción de una determinada opción o procedimiento de
trabajo elegido.

i) Se ha solicitado la reformulación del discurso o
parte del mismo cuando se ha considerado necesario.

4.- Elabora documentos e informes propios del
sector o de la vida académica y cotidiana, relacionan-
do los recursos lingüísticos con el propósito del mis-
mo.

Criterios de evaluación:

a) Se han redactado textos claros y detallados so-
bre una variedad de temas relacionados con su espe-
cialidad, sintetizando y evaluando información y argu-
mentos procedentes de varias fuentes.

b) Se ha organizado la información con correc-
ción, precisión, coherencia y cohesión, solicitando y
facilitando información de tipo general o detallada.

c) Se han redactado informes, destacando los as-
pectos significativos y ofreciendo detalles relevantes
que sirvan de apoyo.

d) Se ha cumplimentado documentación específica
de su campo profesional.

e) Se han aplicado las fórmulas establecidas y el
vocabulario específico en la cumplimentación de do-
cumentos.

f) Se han resumido artículos, manuales de instruc-
ciones y otros documentos escritos, utilizando un vo-
cabulario amplio para evitar la repetición frecuente.

g) Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias
del documento a elaborar.

5.- Aplica actitudes y comportamientos profesio-
nales en situaciones de comunicación, describiendo
las relaciones típicas características del país de la len-
gua extranjera.

Criterios de evaluación:

a) Se han definido los rasgos más significativos de
las costumbres y usos de la comunidad donde se ha-
bla la lengua extranjera.

b) Se han descrito los protocolos y normas de re-
lación social propios del país.

c) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den erkidegoko berezko balioak eta sinesmenak identifikatu ditu.

d) Sektorearen berezko alderdi sozioprofesionalk identifikatu ditu edozein testu motatan.

e) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den herrialdearen berezko gizarte-harremanetako protokoloak eta arauak aplikatu ditu.

f) Eskualde-jatorriaren hizkuntza-markak ezagutu ditu.

B) Edukiak.

1.– Ahozko mezuak ulertzea.

Ahozko mezu profesionalak eta egunerokoak ulertzea –zuzenekoak zein telefono bidezkoak, irrati bidezkoak edo grabatuak–.

Ahozko testu baten ideia nagusiak eta bigarren mailakoak identifikatzea.

Beste hizkuntza-baliabide batzuk ezagutzea: adostasuna eta desadostasuna, hipotesiak eta espekulazioak, iritziak eta aholkuak, pertsuasioa eta ohartarazpenak.

Ostatu-kudeaketaren sektoreko berariazko terminologia.

Ahozko testuak ulertzeko beharrezko gramatika-baliabideak. Adibidez: aditz-denborak, preposizioak, phrasal verbs, lokuzioak, izaeraren eta zalantzaren adierazpena, boz pasiboaren erabilera, perpaus erlatiboak, zeharkako estiloa, aditz modalak...

Ahozko hizkuntzaren hainbat azentu.

Ulertzeko interesa izatea.

Hizkuntza bakoitzaren berezko adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea.

2.– Idatzizko mezuak interpretatzea.

Mezuak, testuak, eta oinarrizko artikulua profesionalak eta egunerokoak ulertzea.

Edozein euskarri tradizioaletan edo telematikoetan (fax, e-posta, burofaxa) emandako testuak ulertzea.

Sektorearekin lotzen diren mota guztietako testu-tipologiak ezagutzea.

Erlazio logikoak ezagutzea: aurkakotasuna, kontzesioa, konparazioa, baldintza, kausa, helburua, emaitza.

Denbora-erlazioak bereiztea: aurrekotasuna, gero-kotasuna, aldebereotasuna.

Turismo-ostatuko sektoreko berariazko terminologia.

Idatzizko testuak ulertzeko beharrezko gramatika-baliabideak: aditz-denborak, preposizioak, phrasal verbs, lokuzioak, izaeraren, zalantzaren eta desioaren adierazpena, boz pasiboaren erabilera, perpaus erlatiboak, zeharkako estiloa, aditz modalak...

c) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.

d) Se ha identificado los aspectos socio-profesionales, propios del sector, en cualquier tipo de texto.

e) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.

f) Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

B) Contenidos:

1.– Comprensión de mensajes orales.

Comprensión de mensajes orales profesionales y cotidianos tanto directos como telefónicos, radiofónicos y grabados.

Identificación de las ideas principales y secundarias de un texto oral.

Reconocimiento de recursos lingüísticos tales como: acuerdo y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.

Terminología específica del sector de la Gestión del alojamiento.

Recursos gramaticales necesarios para la comprensión oral de los textos. Pe.: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales...

Diferentes acentos de lengua oral.

Interés por comprender.

Respeto por las normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.

2.– Interpretación de mensajes escritos.

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

Comprensión de textos en cualquier tipo de soporte tradicional o telemático: fax, e-mail, burofax.

Reconocimiento de las diferentes tipologías textuales en relación con el sector.

Reconocimiento de las relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.

Diferenciación de las relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Terminología específica del sector de alojamiento turístico.

Recursos gramaticales necesarios para la comprensión de textos escritos: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de la condición, duda y deseo; uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales...

Sektorean ohikoenak diren testu-tipologiaren egitura.

Ulertzeko interesa izatea.

Lanbidearekin lotzen diren edozein motatako testuak ulertzeko beharrezko baliabideak erabiltzen autonomia jardutea.

Hizkuntza bakoitzaren berezko aditasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea.

Informazio-iturriekiko jarrera erreflexiboa eta kritikoa izatea.

3.– Ahozko mezuak sortzea.

Honako hizkuntza-baliabideak ezagutzea: adostasuna eta desadostasuna, hipotesiak eta espekulazioak, iritziak eta aholkuak, pertsuasioa eta ohartarazpenak.

Gizarte-harremanetarako hizkuntza-adierazgailuak, aditasun-arauak eta erregistro desberdinak erabiltzea.

Ahozko diskurtsoa mantentzea eta jarraitzea: hitz egiteko txanda hartzea, mantentzea eta lagatzea, sostengua ematea, ulertzen dela erakustea, argibideak eskatzea, eta abar.

Intonazioa ahozko testuaren kohesio-baliabide gisa erabiltzea: intonazio-ereduak erabiltzea.

Gramatika-baliabideak, ahozko mezuak sortzeari dagokionez: aditz-denborak, preposizioak, phrasal verbs, lokuzioak, izaeraren eta zalantzaren adierazpena, boz pasiboaren erabilera, perpaus erlatiboak, zeharkako estiloa, aditz modalak...

Ahozko mezuak igortzeko erabiltzen diren erregistroak.

Sektore turistikoaren berezko terminologia.

Fonetika, intonazioa eta erritmoa, ahozko mezuei dagokienez.

Ikasgelan ingelesa erabiltzearen aldeko jarrera positiboa izatea.

Informazio-trukean bete-betean parte hartzea.

Atzerriko hizkuntzan komunikatzeko norberaren gaitasunaz jabetzea.

Hizkuntza bakoitzaren berezko aditasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea.

4.– Idatzizko testuak sortzea.

Hainbat euskarritan emandako sektoreko dokumentu eta testu profesionalak eta egunerokoak adieraztea eta betetzea.

Testu koherenteak lantzea:

- Testua komunikazio-testuingurura egokitzea.
- Testuaren mota eta formatua.
- Hizkuntza-aldaera.
- Erregistroa.

Estructura de las diferentes tipologías textuales más comunes en relación a este sector.

Interés por comprender.

Autonomía en la utilización de los recursos necesarios para comprender cualquier tipo de texto relacionado con la profesión.

Respeto por las normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.

Actitud reflexiva y crítica hacia las fuentes de información.

3.– Producción de mensajes orales.

Uso de recursos lingüísticos tales como: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.

Utilización de marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.

Mantenimiento y seguimiento del discurso oral: toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra, apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.

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

Recursos gramaticales en relación a la producción de mensajes orales: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales...

Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.

Terminología específica del sector turístico.

Fonética, entonación y ritmo en relación a los diferentes mensajes orales.

Actitud positiva hacia el uso de la lengua inglesa en el aula.

Participación activa en el intercambio de información.

Toma de conciencia de la propia capacidad para comunicarse en la lengua extranjera.

Respeto por las normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.

4.– Emisión de textos escritos.

Expresión y cumplimentación de documentos y textos profesionales del sector y cotidianos en diferentes soportes.

Elaboración de textos coherentes:

- Adecuación del texto al contexto comunicativo.
- Tipo y formato del texto.
- Variedad de lengua.
- Registro.

– Gairako sarrera eta diskurtsoaren hasiera. Gara-pena eta iritsiera: adibideak. Diskurtsoaren amaiera eta laburpena.

– Sektorearen berriazko terminologia egokia erabiltzea.

– Egitura sintaktikoak hautatzea.

– Puntuazio-markak erabiltzea.

Sektoreko terminologia espezifikoak.

Testuak igortzeko beharrezko gramatika-baliabideak: aditz-denborak, preposizioak, phrasal verbs, lokuzioak, aditz modalak, lokuzioak, boz pasiboaren erabilera, perpaus erlatiboak, zeharkako estiloa.

Beste baliabide batzuk: aurkakotasuna, kontzesioa, konparazioa, baldintza, kausa, helburua, emaitza.

Loturak: although, even if, in spite of, despite, however, in contrast...

Eratopena: adjektiboak eta substantiboak osatzeko atzizkiak.

Denbora-erlazioak: aurrekotasuna, gerokotasuna, aldiberekotasuna.

Sektorean ohikoenak diren testu-tipologiaren egitura.

Testuaren garapenean koherentiaren premia baloratzea.

Langideekin lotzen diren edozein motatako testuak sortzeko beharrezko baliabideak erabiltzeko autonomia izatea.

Hizkuntza bakoitzaren berezko adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea.

5.– Ingelesarekin lotzen diren kultura-elementurik adierazgarrienak identifikatzea eta interpretatzea.

Enpresaren irudi ona proiektatzeko portaera sozioprofesionala eskatzen duten egoeretan baliabide formalak eta funtzionalak erabiltzea.

Komunikazioaren testuinguruaren, solaskidearen eta solaskideen asmoaren arabera, erregistrorik egokiak erabiltzea.

Ingelesa hizkuntza duten herrialdeetako kultura-elementu esanguratsuenak.

Nazioarteko harremanetan arau soziokulturalak eta protokoloak baloratzea.

Atzerriko hizkuntza ezagutzea, bizitza pertsonalean eta profesionalean interesgarriak izan daitezkeen jakintzak areagotzeko.

10. lanbide-modulua: Atzerriko bigarren hizkuntza

Kodea: 0180

Kurtsoa: 2.a

Iraupena: 120 ordu

– Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión: ejemplificación. Conclusión y resumen del discurso.

– Utilización adecuada de la terminología específica del sector.

– Selección de estructuras sintácticas.

– Uso de los signos de puntuación.

Terminología específica del sector.

Recursos gramaticales necesarios para la emisión de textos: tiempos verbales, preposiciones, phrasal verbs, verbos modales, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto.

Otros recursos: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.

Nexos: although, even if, in spite of, despite, however, in contrast...

Derivación: sufijos para formar adjetivos y sustantivos.

Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Estructura de las diferentes tipologías textuales más comunes en relación a este sector.

Valoración de la necesidad de coherencia en el desarrollo del texto.

Autonomía en la utilización de los recursos necesarios para la emisión de cualquier tipo de texto relacionado con la profesión.

Respeto por las normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.

5.– Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos que se relacionan con la lengua inglesa.

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

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

Elementos socio-culturales más significativos de los países de lengua inglesa.

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

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

Módulo Profesional 10: Segunda lengua extranjera

Código: 0180

Curso: 2.º

Duración: 120 horas

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 7

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Hizkuntza estandarrean egindako ahozko diskurtso argi eta errazetan bildutako informazio profesionala eta egunerokoa ezagutzen du eta mezuaren eduki globala identifikatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Mezua lanbide-testuinguruan kokatu du.

b) Mezuaren ideia nagusia jaso du.

c) Mezuan biltzen den berariazko informazioa identifikatu du.

d) Solaskidearen jarrera eta asmoa identifikatu du.

e) Hedabide baten bitartez emandako mezu baten ideia nagusiak atera ditu.

f) Ikusitako komunikazio-egoera baten argumetuaren haria identifikatu du.

g) Ikusitako sekuentzia batean ageri diren rolak finkatu ditu.

2.– Idatzizko testu errazetan bildutako informazio profesionala interpretatzen du, edukiak modu ulerkerrean aztertuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Lanbide-esparruko berariazko testuak modu ulerkerrean irakurri ditu.

b) Erabilitako terminologia doitasunez identifikatu du.

c) Bere lanbideari dagokion testu batetik, informazioarik adierazgarriena atera du.

d) Testu espezifiko errazen zuzeneko eta alderantzizko itzulpenak egin ditu, eta, horretarako, kontsultarako materiala eta hiztegi teknikoak erabili ditu.

e) Euskarri telematikoen bitartez (e-posta, faxa, besteak beste) hartutako mezua interpretatu du.

f) Aztergai duen sektorearen esparruarekin erlazionatu du testua.

g) Nolabaiteko independentziaz irakurri ditu hainbat motatako testuak, eta irakurtzeko estiloa eta abiadura egokitu egin du, ohikoak ez diren esamoldeen zailtasunekin topo egin arren.

3.– Ahozko mezu errazak, argiak eta ondo egituratuak egiten ditu, eta eskuratutako hizkuntza-egiturekin lotzen du mezuaren xedea.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Formula errazak, loturak eta elkarreragin-estrategiak erabiltzaile komunikatu da.

b) Lanbidearen terminologia behar bezala erabili du.

Equivalencia en créditos ECTS: 7

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

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

b) Se ha captado la idea principal del mensaje.

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

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

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

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

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha leído de forma comprensiva textos específicos de su ámbito profesional.

b) Se ha identificado con precisión la terminología utilizada.

c) Se ha extraído la información más relevante de un texto relativo a su profesión.

d) Se han realizado traducciones directas e inversas de textos específicos sencillos, utilizando materiales de consulta y diccionarios técnicos.

e) Se ha interpretado el mensaje recibido a través de soportes telemáticos: e-mail, fax.

f) Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector a que se refiere.

g) Se han leído con cierto grado de independencia distintos tipos de textos, adaptando el estilo y la velocidad de lectura aunque pueda presentar alguna dificultad con modismos poco frecuentes.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha comunicado utilizando fórmulas sencillas, nexos de unión y estrategias de interacción.

b) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.

c) Bere lanbide-sektoreko lan-arloko lehentasunak eman ditu aditzera.

d) Hurbileko lanbide-ingurunea nolabaiteko etorriarekin deskribatu du.

e) Lanbide-sektoreko produkzio-prozesu baten berezko jarduerak sekuentziatu ditu.

f) Dagokion espezialitatearen barruko gai baten aurkezpen laburrak eta prestatuak modu argian egin ditu.

g) Bere mailara egokitutako aurkezpenetan protokolo-arauak erabili ditu.

h) Lanbideari buruzko galdera laburrak erantzun ditu.

i) Berriazko informazioa arin samar trukatu du, eta, horretarako, egitura sinpleko perpausak erabili ditu.

4.- Testu sinpleak lantzea eta gramatika-arauak testuen helburuarekin lotzea.

a) Hainbat motatako dokumentuetan eskatzen den oinarriko informazioa bete du.

b) Lan-eskaintza jakin bat abiapuntu izanik, lan-eskaera egin du.

c) Curriculum laburra idatzi du.

d) Gaineratutako ikus-euskarriekin eta hizkuntzakoekin osatu da testu jakin bat.

e) Komunikazio-xede zehatza izango duen txosten laburra egin du.

f) Argibide jakin batzuk abiapuntu izanik, eta eredu batzuen arabera, idatzi du merkataritza-gutuna.

g) Testu sinpleen laburpen laburrak egin ditu eta lanbide-ingurunearekin lotu ditu.

5.- Komunikazio-egoeretan jarrera eta portaera profesionalak aplikatzen ditu, eta atzerriko hizkuntzaren herrialdeko harreman tipiko bereizgarriak deskribatzen ditu.

a) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den erkidegoko ohitura eta usadioen ezaugarri esanguratsuenak definitu ditu.

b) Herrialdearen berezko gizarte-harremanetako protokoloak eta arauak deskribatu ditu.

c) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den erkidegoko berezko balioak eta sinesmenak identifikatu ditu.

d) Sektorearen berezko alderdi sozioprofesionalk identifikatu ditu edozein testu motatan.

e) Atzerriko hizkuntza hitz egiten den herrialdearen berezko gizarte-harremanetako protokoloak eta arauak aplikatu ditu.

f) Eskualde-jatorriaren hizkuntza-markak ezagutu ditu.

c) Se han manifestado preferencias laborales en su sector profesional.

d) Se ha descrito con relativa fluidez su entorno profesional más próximo.

e) Se han secuenciado las actividades propias de un proceso productivo de su sector profesional.

f) Se han realizado, de manera clara, presentaciones breves y preparadas sobre un tema dentro de su especialidad.

g) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones adaptadas a su nivel.

h) Se ha respondido a preguntas breves complementarias relativas a su profesión.

i) Se ha intercambiado, con cierta fluidez, información específica utilizando frases de estructura sencilla.

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

a) Se ha cumplimentado información básica requerida en distintos tipos de documentos.

b) Se ha elaborado una solicitud de empleo a partir de una oferta de trabajo dada.

c) Se ha redactado un breve currículo.

d) Se ha cumplimentado un texto dado con apoyos visuales y claves lingüísticas aportadas.

e) Se ha elaborado un pequeño informe con un propósito comunicativo específico.

f) Se ha redactado una carta comercial a partir de instrucciones detalladas y modelos dados.

g) Se han realizado resúmenes breves de textos sencillos, relacionados con su entorno profesional.

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

a) Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y usos de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.

b) Se han descrito los protocolos y normas de relación social propios del país.

c) Se han identificado los valores y creencias propios de la comunidad donde se habla la lengua extranjera.

d) Se han identificado los aspectos socio-profesionales propios del sector, en cualquier tipo de texto.

e) Se han aplicado los protocolos y normas de relación social propios del país de la lengua extranjera.

f) Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

B) Edukiak.

1.– Ahozko mezuak ulertzea.

Sektoreko mezu profesionalak eta egunerokoak ezagutzea.

Zuzeneko mezuak, telefono bidezkoak eta grabatutakoak identifikatzea.

Ideia nagusia eta bigarren mailako ideiak bereiztea.

Beste hizkuntza-baliabide batzuk ezagutzea: gustuak eta lehentasunak, iradokizunak, argudioak, argibideak, baldintzaren eta zalantzaren adierazpena eta bestelakoak.

Solaskidearen jarrera eta asmoa identifikatzea: eskakizuna, haserrea, ironia.

Elkarrizketa batean edo komunikazio-egoera batean parte hartzen dutenen lanbide-rolak zehaztea.

Sektoreko terminologia espezifikoak.

Gramatika-baliabideak: aditz-denborak, preposizioak, adberbioak, lokuzio preposizionalak eta adberbialak, boz pasiboaren erabilera, erlatiboak perpausak, zehar-estiloa, eta bestelakoak.

Ahozko hizkuntzaren mailak: egunerokoa, protokoloak, lanbidearen arabera.

Atzerriko hizkuntzak lanbide-munduan duen garrantziaz konturatzeko.

Ulertzeko eta ulertarazteko interesa izatea eta hori errespetatzea.

Arau eta protokolo sozioprofesionalekiko errespetua azaltzea.

2.– Idatzizko mezuak interpretatzea.

Mezuak, testuak, oinarriko artikulua profesionalak eta egunerokoak ulertzea.

Ideia nagusia eta bigarren mailako ideiak bereiztea.

Erlazio logikoak ezagutzea: aurkakotasuna, kontzesioa, konparazioa, baldintza, kausa, helburua, emaitza.

Denbora-erlazioak bereiztea: aurrekotasuna, geroetasuna, aldi berekotasuna.

Pentsan agertutako lan-eskaintza interpretatzea. Hiztegiak eta kontsultarako beste material eta iturri batzuk erabiltzea.

Sektoreko berezko lanbide-terminologia.

Euskarri telematikoa: faxa, e-posta, burofaxa. Web-orriak.

Ulertzeko eta ulertarazteko interesa izatea eta hori errespetatzea.

Beste kultura batzuen alderdi profesionalekiko interesa erakustea.

B) Contenidos:

1.– Comprensión de mensajes orales.

Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos.

Identificación de mensajes directos, telefónicos, grabados.

Diferenciación de la idea principal y las ideas secundarias.

Reconocimiento de otros recursos lingüísticos: gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones, expresión de la condición y duda y otros.

Identificación de la actitud y la intención del interlocutor o de la interlocutora: exigencia, enfado, ironía.

Determinación de los roles profesionales de los y las participantes en un diálogo o situación de comunicación.

Terminología específica del sector.

Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, adverbios, locuciones preposicionales y adverbiales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto y otros.

Diferentes niveles de lengua oral: coloquial, protocolaria según la profesión.

Toma de conciencia de la importancia de la lengua extranjera en el mundo profesional.

Respeto e interés por comprender y hacerse comprender.

Respeto por las normas y protocolos socio-profesionales.

2.– Interpretación de mensajes escritos.

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

Diferenciación de la idea principal y las ideas secundarias.

Reconocimiento de las relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.

Diferenciación de las relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Interpretación de una oferta de trabajo aparecida en prensa. Utilización de diccionarios y otros materiales y fuentes de consulta.

Terminología profesional propia del sector.

Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax. Páginas web.

Respeto e interés por comprender y hacerse comprender.

Muestra de interés por aspectos profesionales de otras culturas.

3.- Ahozko mezuak sortzea.

Ahozko mezuak igortzeko erabiltzen diren erregistroak hautatzea.

Ahozko diskurtsoa mantentzea eta jarraitzea: sostengua ematea, ulertzen dela erakustea, argibideak eskatzea eta beste batzuk, erantzun laburrei erantzunez eta informazio zehatzak trukatzuz.

Intonazioa, ahozko testuaren kohesio-baliabide gisa.

Sektoreko lan-lehentasunak adieraztea.

Nahikoa ulertzeko soinuak eta fonemak egoki sortzea.

Gizarte-harremanen markatzaile linguistikoak, adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak hautatzea eta erabiltzea.

Lanbidearen, jardueren eta hurbileko lan-ingurunearen berezko terminologia.

Hots eta fonema bokalikoak eta kontsonantikoak. Konbinazioak eta elkarteak.

Bere mailari dagozkion aurkezpen sinpleetako protokolo arauak.

Koherentziaz galdetzeko eta erantzuteko egitura sinpleak.

Informazio-trukean bete-betean parte hartzea.

Azterriko hizkuntzan komunikatzeko norberaren gaitasunaz jabetzea.

Hizkuntza bakoitzaren berezko adeitasun-arauak eta erregistro-desberdintasunak errespetatzea.

4.- Idatzizko testuak sortzea.

Sektoreko testu erraz profesionalak eta egunerokoak lantzea.

Testua komunikazio-testuingurura egokitzea.

Puntuazio-markak erabiltzea.

Lexikoa hautatzea, egitura sintaktikoak hautatzea, horiek egoki erabiltzeko eduki adierazgarria hautatzea.

Testu koherenteak lantzea.

Curriculum vitae lantzea, aurkezpen eta motibazioko gutun batekin batera.

Lanbide-arloko idatzizko hizkuntzaren erregistroak.

Curriculum aurkezteko ereduak.

Merkataritza-gutunen ereduak: eskariak, fakturak, erreserbak, izena emateko orriak.

Beste kultura eta gizarteetako ohiturak eta pentsamoldea errespetatzea.

Testuaren garapenean koherentziaren premia baloratzea.

3.- Producción de mensajes orales.

Selección de registros utilizados en la emisión de mensajes orales.

Mantenimiento y seguimiento del discurso oral: apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración y otros, respondiendo a preguntas breves e intercambiando informaciones específicas.

Entonación como recurso de cohesión del texto oral.

Expresión de preferencias laborales del sector.

Producción adecuada de sonidos y fonemas para una comprensión suficiente.

Selección y utilización de marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.

Terminología propia de la profesión, de las actividades y de su entorno laboral próximo.

Sonidos y fonemas vocálicos y consonánticos. Combinaciones y agrupaciones.

Normas de protocolo en presentaciones sencillas propias de su nivel.

Estructuras sencillas para preguntar y responder con coherencia.

Participación activa en el intercambio de información.

Toma de conciencia de la propia capacidad para comunicarse en la lengua extranjera.

Respeto por las normas de cortesía y diferencias de registro propias de cada lengua.

4.- Emisión de textos escritos.

Elaboración de textos sencillos profesionales del sector y cotidianos.

Adecuación del texto al contexto comunicativo.

Uso de los signos de puntuación.

Selección léxica, selección de estructuras sintácticas, selección de contenido relevante para una utilización adecuada de los mismos.

Elaboración de textos coherentes.

Elaboración de su curriculum vitae acompañado de carta de presentación y motivación.

Registros de la lengua escrita profesional.

Modelo de presentación de un curriculum.

Modelos de cartas comerciales: pedidos, facturas, reservas, fichas de inscripción.

Respeto ante los hábitos de otras culturas y sociedades y su forma de pensar.

Valoración de la necesidad de coherencia en el desarrollo del texto.

Dokumentuak betetzeko garaian zuzentasuna baloratzeara.

5.– Herrialdearen berezko errealitate soziokulturala ulertzea.

Komunikazio-egoera bakoitzerako kultura-elementu esanguratsuenak interpretatzea.

Enpresaren irudi ona proiektatzeko portaera sozioprofesionala eskatzen duten egoeretan baliabide formalak eta funtzionalak erabiltzea.

Atzerriko hizkuntzaren herrialdeetako kultura-elementu eta protokolo esanguratsuenak.

Hainbat herrialdeetako sektoreko berezko alderdi sozioprofesionalak.

Nazioarteko harremanetan arau soziokulturalak eta protokoloak baloratzeara.

Bestelako usadioak eta pentsamoldeak errespetatzea.

11. lanbide-modulua: Turismo-gidaritzako, -informatzioko eta -laguntzako proiektua

Kodea: 0388

Kurtsoa: 2.a

Iraupena: 50 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 5

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Produkzio-sektorearen beharrak identifikatzen ditu, eta horiek bete ditzaketan ereduak proiektuekin lotzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Sektoreko enpresak antolamendu-ezaugarrien eta eskaintzen duten produktu edo zerbitzu motaren arabera sailkatu ditu.

b) Ereduak enpresak ezaugarritu ditu, haien antolamendu-egitura eta sail bakoitzaren eginkizunak adierazita.

c) Enpresei gehien eskatzen zaizkien beharrak identifikatu ditu.

d) Sektorean aurreikus daitezkeen negozio-aukerak baloratu ditu.

e) Aurreikusitako eskaerei erantzuteko beharrezko proiektu mota identifikatu du.

f) Proiektuak izan behar dituen berariazko ezaugarriak zehaztu ditu.

g) Zerga, lan eta arriskuen prebentzioaren arloko betebeharrak eta horiek aplikatzeko baldintzak zehaztu ditu.

h) Lortu nahi diren produkzio- edo zerbitzu-teknologia berriak sartzeko dauden diru-laguntzak edo bestelako laguntzak identifikatu ditu.

Valoración de la exactitud en la cumplimentación de documentos.

5.– Comprensión de la realidad socio-cultural propia del país.

Interpretación de los elementos culturales más significativos para cada situación de comunicación.

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

Elementos culturales y protocolos más significativos de los países de lengua extranjera.

Aspectos socio-profesionales propios del sector en los diferentes países.

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

Respeto para con otros usos y maneras de pensar.

Módulo Profesional 11: Proyecto de guía, información y asistencia turísticas

Código: 0388

Curso: 2.º

Duración: 50 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 5

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han clasificado las empresas del sector por sus características organizativas y el tipo de producto o servicio que ofrecer.

b) Se han caracterizado las empresas tipo indicando la estructura organizativa y las funciones de cada departamento.

c) Se han identificado las necesidades más demandadas a las empresas.

d) Se han valorado las oportunidades de negocio previsible en el sector.

e) Se ha identificado el tipo de proyecto requerido para dar respuesta a las demandas previstas.

f) Se han determinado las características específicas requeridas al proyecto.

g) Se han determinado las obligaciones fiscales, laborales y de prevención de riesgos y sus condiciones de aplicación.

h) Se han identificado posibles ayudas o subvenciones para la incorporación de nuevas tecnologías de producción o de servicio que se proponen.

i) Proiektua egiteko jarraituko den lan-gidoia prestatu du.

2.– Tituluan aditzera emandako kompetentziekin lotzen diren proiektuak diseinatzen ditu, horiek osatzen dituzten faseak barne hartuz eta garatuz.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Proiektuan aztertuko diren alderdiei buruzko informazioa bildu du.

b) Proiektuaren bideragarritasun teknikoari buruzko azterketa egin du.

c) Proiektua osatzen duten faseak edo zatiak eta horien edukia identifikatu du.

d) Lortu nahi diren helburuak ezarri ditu, eta horien hedadura identifikatu du.

e) Proiektua gauzatzeko beharrezko baliabide materialak eta pertsonalak aurreikusi ditu.

f) Dagokion aurrekontu ekonomikoa egin du.

g) Proiektua abian jartzeko finantzaketa-beharrak identifikatu ditu.

h) Proiektua diseinatzeko beharrezko dokumentazioa zehaztu eta prestatu du.

i) Proiektuaren kalitatea ziurtatzeko kontrolatu beharreko alderdiak identifikatu ditu.

3.– Proiektua ezartzea edo gauzatea planifikatzen du, eta esku hartzeko plana eta dagokion dokumentazioa zehazten du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Jarduerak sekuentziatu ditu, eta gauzatzeko beharren arabera antolatu ditu.

b) Jarduera bakoitzerako beharrezko baliabideak eta logistika zehaztu ditu.

c) Jarduerak aurrera eramateko beharrezko baimeak identifikatu ditu.

d) Jarduerak gauzatzeko prozedurak edo jardunbideak zehaztu ditu.

e) Osatzearen berezko arriskuak identifikatu ditu eta arriskuei aurre hartzeko plana eta beharrezko biltzekoak eta ekipamenduak definitu ditu.

f) Baliabide materialen eta pertsonalen eta gauzatzeko denboren esleipena planifikatu du.

g) Osatzearen baldintzei erantzungo dien balorazio ekonomikoa egin du.

h) Gauzatzeko edo osatzeko beharrezko dokumentazioa definitu eta landu du.

4.– Proiektua gauzatzean, jarraipena eta kontrola egiteko prozedurak definitzen ditu, eta erabilitako aldagaiak eta tresnak hautatu izana justifikatzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

i) Se ha elaborado el guión de trabajo que se va a seguir para la elaboración del proyecto.

2.– Diseña proyectos relacionados con las competencias expresadas en el título, incluyendo y desarrollando las fases que lo componen.

Criterios de evaluación:

a) Se ha recopilado información relativa a los aspectos que van a ser tratados en el proyecto.

b) Se ha realizado el estudio de viabilidad técnica del mismo.

c) Se han identificado las fases o partes que componen el proyecto y su contenido.

d) Se han establecido los objetivos que se pretenden conseguir identificando su alcance.

e) Se han previsto los recursos materiales y personales necesarios para realizarlo.

f) Se ha realizado el presupuesto económico correspondiente.

g) Se han identificado las necesidades de financiación para la puesta en marcha del mismo.

h) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para su diseño.

i) Se han identificado los aspectos que se deben controlar para garantizar la calidad del proyecto.

3.– Planifica la implementación o ejecución del proyecto, determinando el plan de intervención y la documentación asociada.

Criterios de evaluación:

a) Se han secuenciado las actividades ordenándolas en función de las necesidades de implementación.

b) Se han determinado los recursos y la logística necesaria para cada actividad.

c) Se han identificado las necesidades de permisos y autorizaciones para llevar a cabo las actividades.

d) Se han determinado los procedimientos de actuación o ejecución de las actividades.

e) Se han identificado los riesgos inherentes a la implementación definiendo el plan de prevención de riesgos y los medios y equipos necesarios.

f) Se han planificado la asignación de recursos materiales y humanos y los tiempos de ejecución.

g) Se ha hecho la valoración económica que da respuesta a las condiciones de la implementación.

h) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para la implementación o ejecución.

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

Criterios de evaluación:

a) Jarduerak edo esku-hartzeak ebaluatzeko prozedura zehaztu du.

b) Ebaluazioa egiteko kalitate-adierazleak zehaztu ditu.

c) Jarduerak egitean ager daitezkeen gertakariak ebaluatzeko prozedura definitu du, baita horien konponbidea eta erregistroa ere.

d) Baliabideetan eta jardueretan litezkeen aldaketak kudeatzeko prozedura zehaztu du, horiek erregistratzeko sistema barne dela.

e) Jarduerak eta proiektua ebaluatzeko beharrezko dokumentazioa zehaztu eta prestatu du.

f) Erabiltzaileei edo bezeroei buruzko ebaluazioan parte hartzeko prozedura ezarri du, eta berariazko dokumentuak prestatu ditu.

g) Proiektuaren baldintza-agiria betetzen dela bermatzeko sistema ezarri du, halakorik dagoenean.

5.- Proiektua aurkezten eta babesten du, eta proiektua lantzean eta heziketa-zikloko ikaskuntza-prozesua garatzean eskuratutako konpetentzia teknikoak eta pertsonalak eraginkortasunez erabiltzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Proiektuaren memoria-dokumentua landu du.

b) Haren aurkezpen bat prestatu du, IKTBak erabilita.

c) Proiektuaren azalpena egin du, eta, horretarako, proiektuaren helburua eta eduki nagusiak deskribatu ditu eta bertan jasotzen diren jardun-proposamenen aukeraketa justifikatu du.

d) Azalpenean komunikazio-estilo egokia erabili du, azalpena antolatua, argia, atsegina eta eraginkorra izan dadin.

e) Proiektua babestu du, eta arrazoituta erantzun die epaimahai ebaluatzaileak planteatzen dituen galderi.

12. lanbide-modulua: Laneko prestakuntza eta orientabidea

Kodea: 0389

Kurtsoa: 1.a

Iraupena: 99 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 5

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.- Lan-munduratzeko eta bizitza osoan ikasteko hautabideak identifikatu ondoren, lan-aukerak hautatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Se ha definido el procedimiento de evaluación de las actividades o intervenciones.

b) Se han definido los indicadores de calidad para realizar la evaluación.

c) Se ha definido el procedimiento para la evaluación de las incidencias que puedan presentarse durante la realización de las actividades, su posible solución y registro.

d) Se ha definido el procedimiento para gestionar los posibles cambios en los recursos y en las actividades, incluyendo el sistema de registro de los mismos.

e) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para la evaluación de las actividades y del proyecto.

f) Se ha establecido el procedimiento para la participación en la evaluación de los usuarios o clientes y se han elaborado los documentos específicos.

g) Se ha establecido un sistema para garantizar el cumplimiento del pliego de condiciones del proyecto cuando este existe.

5.- Presenta y defiende el proyecto, utilizando eficazmente las competencias técnicas y personales adquiridas durante la elaboración del proyecto y durante el proceso de aprendizaje en el ciclo formativo.

Criterios de evaluación:

a) Se ha elaborado un documento-memoria del proyecto.

b) Se ha preparado una presentación del mismo utilizando las NTIC.

c) Se ha realizado una exposición del proyecto, describiendo sus objetivos, principales contenidos y justificando la elección de las diferentes propuestas de acción contenidas en el mismo.

d) Se ha utilizado un estilo de comunicación adecuado en la exposición, haciendo que esta sea organizada, clara, amena y eficaz.

e) Se ha realizado una defensa del proyecto, respondiendo razonadamente a preguntas relativas al mismo planteadas por el equipo evaluador.

Módulo Profesional 12: Formación y Orientación Laboral

Código: 0389

Curso: 1.º

Duración: 99 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 5

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

a) Etengabeko prestakuntzaren garrantzia baloratu du, enplegatze aukerak zabaltzeko eta produkzio-prozesuaren eskakizunetara egokitzeko funtsezko faktore gisa.

b) Tituluaren lanbide-profilari lotutako prestakuntza-ibilbidea eta ibilbide profesionala identifikatu ditu.

c) Profilari lotutako lanbide-jarduerarako eskatzen diren gaitasunak eta jarrerak zehaztu ditu.

d) Tituludunarentzako enplegu-sorgune eta lan-munduratzeko gune nagusiak identifikatu ditu.

e) Lana bilatzeko prozesuan erabiltzen diren teknikak zehaztu ditu.

f) Tituluari lotutako lanbide-sektoreetan autoenplegurako hautabideak aurreikusi ditu.

g) Erabakiak hartzeko nortasuna, helburuak, jarreak eta norberaren prestakuntza baloratu ditu.

2.- Talde-laneko estrategiak aplikatzen ditu, eta erakundearen helburuak lortzeko duten eraginkortasuna baloratzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Profilari lotutako lan-egoeretan talde-lanak dituen abantailak baloratu ditu.

b) Benetako lan-egoera batean osa daitezkeen lan-taldeak identifikatu ditu.

c) Lan-talde ez-eraginkorraren aldean, talde eraginkorrak dituen ezaugarriak zehaztu ditu.

d) Taldekideek bere gain hartutako denetako egin-kizunen eta iritzien beharra ontzat baloratu du.

e) Taldekideen artean gatatzak sortzeko aukera erakundearen alderdi ezaugarritzat onartu du.

f) Gatatzak motak eta horien sorburuak identifikatu ditu.

g) Gatatzak konpontzeko prozedurak zehaztu ditu.

3.- Lan-harremanen ondoriozko eskubideak baliatu eta betebeharrak betetzen ditu, eta lan-kontratuaren horiek onartzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Lan-zuzenbidearen oinarrizko kontzeptuak identifikatu ditu.

b) Enpresaburuen eta langileen arteko harremanetan esku hartzen duten erakunde nagusiak bereizi ditu.

a) Se ha valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.

b) Se han identificado los itinerarios formativo-profesionales relacionados con el perfil profesional del título.

c) Se han determinado las aptitudes y actitudes requeridas para la actividad profesional relacionada con el perfil.

d) Se han identificado los principales yacimientos de empleo y de inserción laboral asociados al titulado o titulada.

e) Se han determinado las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo.

f) Se han previsto las alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.

g) Se ha realizado la valoración de la personalidad, aspiraciones, actitudes y formación propia para la toma de decisiones.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han valorado las ventajas de trabajo en equipo en situaciones de trabajo relacionadas con el perfil.

b) Se han identificado los equipos de trabajo que pueden constituirse en una situación real de trabajo.

c) Se han determinado las características del equipo de trabajo eficaz frente a los equipos ineficaces.

d) Se ha valorado positivamente la necesaria existencia de diversidad de roles y opiniones asumidos por los miembros de un equipo.

e) Se ha reconocido la posible existencia de conflicto entre los miembros de un grupo como un aspecto característico de las organizaciones.

f) Se han identificado los tipos de conflictos y sus fuentes.

g) Se han determinado procedimientos para la resolución del conflicto.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado los conceptos básicos del derecho del trabajo.

b) Se han distinguido los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empresarios o empresarias y trabajadores o trabajadoras.

c) Laneko harremanaren ondoriozko eskubideak eta betebeharrak zehaztu ditu.

d) Kontratazio modalitate nagusiak sailkatu ditu, eta kolektibo jakin batzuentzat kontratazioa sustatzeko neurriak identifikatu ditu.

e) Lan-bizitza eta familia-bizitza bateragarri egiteko indarrean dagoen legeriak ezarritako neurriak baloratu ditu.

f) Laneko harremanak aldatu, eten eta deuseztatzearen arrazoiak eta ondorioak identifikatu ditu.

g) Soldata-ordainagiria aztertu du eta haren osagai nagusiak identifikatu ditu.

h) Gatazka kolektiboko neurriak eta gatazkek ebazteko prozedurak aztertu ditu.

i) Tituluarekin zerikusia duen lanbide-sektore bati aplikatzekoa zaion hitzarmen kolektiboan adostutako lan-baldintzak zehaztu ditu.

j) Lan-antolamenduaren ingurune berrien ezaugarriak identifikatu ditu.

4.– Estalitako kontingentzien aurrean, Gizarte Segurantzako sistemaren babes-ekintza zehazten du eta prestazio mota guztiak identifikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Herritarren bizi-kalitatea hobetzeko funtsezko oinarri gisa baloratu du Gizarte Segurantzaren egin-kizuna.

b) Gizarte Segurantzak estaltzen dituen kontingentziak adierazi ditu.

c) Gizarte Segurantzako sisteman dauden araubideak identifikatu ditu.

d) Gizarte Segurantzako sistemaren barruan enpresaburuaren eta langilearen irudiak dituen betebeharrak identifikatu ditu.

e) Suposizio sinple batean, langilearen kotizazio-oinarriak, eta langilearen eta enpresaburuaren irudiari dagozkion kuotak identifikatu ditu.

f) Gizarte Segurantzako sistemaren prestazioak sailkatu eta eskakizunak identifikatu ditu.

g) Legez egon daitezkeen langabezia-egoerak zehaztu ditu.

h) Oinarrizko kontribuzio-mailari dagokion langabezia-prestazioaren iraupena eta kopurua kalkulatu ditu.

5.– Bere jardueraren ondoriozko arriskuak ebaluatzen ditu, lan-inguruneke lan-baldintzak eta arrisku-faktoreak aztertuta.

Ebaluazio-irizpideak:

c) Se han determinado los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral.

d) Se han clasificado las principales modalidades de contratación, identificando las medidas de fomento de la contratación para determinados colectivos.

e) Se han valorado las medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida laboral y familiar.

f) Se han identificado las causas y efectos de la modificación, suspensión y extinción de la relación laboral.

g) Se ha analizado el recibo de salarios identificando los principales elementos que lo integran.

h) Se han analizado las diferentes medidas de conflicto colectivo y los procedimientos de solución de conflictos.

i) Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en un convenio colectivo aplicable a un sector profesional relacionado con el título.

j) Se han identificado las características definitorias de los nuevos entornos de organización del trabajo.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha valorado el papel de la Seguridad Social como pilar esencial para la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.

b) Se han enumerado las diversas contingencias que cubre el sistema de Seguridad Social.

c) Se han identificado los regímenes existentes en el sistema de Seguridad Social.

d) Se han identificado las obligaciones de la figura del empresario o empresaria y de la del trabajador o trabajadora dentro del sistema de Seguridad Social.

e) Se han identificado las bases de cotización de un trabajador o trabajadora y las cuotas correspondientes a la figura del trabajador o trabajadora y a la del empresario o empresaria.

f) Se han clasificado las prestaciones del sistema de Seguridad Social, identificando los requisitos.

g) Se han determinado las posibles situaciones legales de desempleo.

h) Se ha realizado el cálculo de la duración y cuantía de una prestación por desempleo de nivel contributivo básico.

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

Criterios de evaluación:

a) Enpresaren esparru eta jarduera guztietan prebentzioaren kulturak duen garrantzia baloratu du.

b) Lan-baldintzak langilearen osasunarekin erlazionatu ditu.

c) Jardueraren arrisku-faktoreak eta horien ondoriozko kalteak sailkatu ditu.

d) Tituluaren lanbide-profilari lotutako lan-ingurunean ohikoenak diren arrisku-egoerak identifikatu ditu.

e) Enpresan dauden arriskuak ebaluatu ditu.

f) Lanbide-profilari lotutako lan-inguruneetan, prebentziorako garrantzitsuak diren lan-baldintzak zehaztu ditu.

g) Tituluaren lanbide-profilari lotutako kalte profesionalen motak sailkatu eta deskribatu ditu, bereziki lan-istripuei eta lanbide-gaixotasunei dagokienez.

6.– Enpresa txiki batean, arriskuen prebentziorako plana egiten laguntzen du, inplikaturako agente guztien erantzukizunak identifikatuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Laneko arriskuen prebentziorako dauden eskubide eta betebeharrak nagusiak zehaztu ditu.

b) Enpresan prebentziorako kudeatzeko moduak sailkatu ditu, laneko arriskuen prebentziorako buruzko araudian ezarritako irizpideen arabera.

c) Arriskuen prebentziorako dagokionez, enpresan langileak ordezkatzeko moduak zehaztu ditu.

d) Laneko arriskuen prebentziorarekin zerikusia duten erakunde publikoak identifikatu ditu.

e) Enpresan, larrialdirik izanez gero jarraitu beharreko jardun-sekuentziak barne hartuko duen prebentzio-plana izatearen garrantzia baloratu du.

f) Tituludunaren lanbide-sektorearekin lotutako lantoki baterako prebentzio-planaren edukia zehaztu du.

g) Larrialdi- eta ebakuazio-plan bat pentsatu du.

7.– Prebentzio- eta babes-neurriak aplikatzen ditu, eta tituluari lotutako lan-inguruneeko arrisku-egoerak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Kalteak sorburuan saihesteko eta, saihestezina bada, haien ondorioak ahalik eta gehien murrizteko aplikatu behar diren prebentzio-teknikak, eta norbera eta taldea babestekoak zehaztu ditu.

a) Se ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.

b) Se han relacionado las condiciones laborales con la salud del trabajador o de la trabajadora.

c) Se han clasificado los factores de riesgo en la actividad y los daños derivados de los mismos.

d) Se han identificado las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo asociados al perfil profesional del título.

e) Se ha determinado la evaluación de riesgos en la empresa.

f) Se han determinado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional.

g) Se han clasificado y descrito los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con el perfil profesional del título.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han determinado los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.

b) Se han clasificado las distintas formas de gestión de la prevención en la empresa, en función de los distintos criterios establecidos en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

c) Se han determinado las formas de representación de los trabajadores y de las trabajadoras en la empresa en materia de prevención de riesgos.

d) Se han identificado los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

e) Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa que incluya la secuenciación de actuaciones que se deben realizar en caso de emergencia.

f) Se ha definido el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el sector profesional del titulado o titulada.

g) Se ha proyectado un plan de emergencia y evaluación.

7.– Aplica las medidas de prevención y protección, analizando las situaciones de riesgo en el entorno laboral asociado al título.

Criterios de evaluación:

a) Se han definido las técnicas de prevención y de protección individual y colectiva que deben aplicarse para evitar los daños en su origen y minimizar sus consecuencias en caso de que sean inevitables.

b) Mota guztietako segurtasun-seinaleen esanahia eta hedadura aztertu ditu.

c) Larrialdietarako jardun-protokoloak aztertu ditu.

d) Larrialdietan, larritasun-maila desberdinetako biktimak daudenean, zaurituak sailkatzeko teknikak identifikatu ditu.

e) Istripuaren lekuan bertan hainbat kalteren aurrean aplikatu beharreko lehen laguntzetako oinarriko teknikak identifikatu ditu, baita botikinaren osara eta erabilera ere.

f) Langileen osasuna zaintzeko eskakizunak eta baldintzak zehaztu ditu, eta prebentzio-neurri gisa duten garrantzia adierazi du.

B) Edukiak.

1.- Lan-munduratzeko eta bizitza osoan ikasteko prozesua.

Lan-ibilbiderako interes, gaitasun eta motibazio pertsonalak aztertzea.

Tituluari lotutako prestakuntza-ibilbideak identifikatzea.

Tituluaren lanbide-sektorea zehaztu eta aztertzea.

Norberaren ibilbidea planifikatzea:

– Beharrekin eta hobespeneekin bateragarriak izango diren epe ertain eta luzerako lan-helburuak ezartzea.

– Uneko eta gerorako pentsatutako prestakuntzarako helburu errealistak eta koherenteak.

Ibilbide-planaren, prestakuntzaren eta helburuen arteko koherentzia norberak egiaztatzeko zerrenda bat ezartzea.

Lan-munduratzeko beharrezko dokumentuak betetzea (aurkezpen-gutuna, curriculum vitae...), eta test psikoteknikoak eta elkarrizketa simulatuak egitea.

Lana bilatzeko teknikak eta tresnak.

Erabakiak hartzeko prozesua.

Sektoreko enpresa txiki, ertain eta handietan lana bilatzeko prozesua.

Europar ikasi eta enplegatzeko aukerak. Europass, Ploteus.

Tituludunaren lan- eta lanbide-ibilbiderako etengabe prestakuntzak duen garrantzia baloratzea.

Norberaren ikaskuntzaz arduratzea. Eskakizunak eta aurreikusitako emaitzak ezagutzea.

Autoenplegua lan-munduratzeko hautabidetzat baloratzea.

b) Se ha analizado el significado y alcance de los distintos tipos de señalización de seguridad.

c) Se han analizado los protocolos de actuación en caso de emergencia.

d) Se han identificado las técnicas de clasificación de personas heridas en caso de emergencia donde existan víctimas de diversa gravedad.

e) Se han identificado las técnicas básicas de primeros auxilios que han de ser aplicadas en el lugar del accidente ante distintos tipos de daños, y la composición y uso del botiquín.

f) Se han determinado los requisitos y condiciones para la vigilancia de la salud de los trabajadores y de las trabajadoras y su importancia como medida de prevención.

B) Contenidos:

1.- Proceso de inserción laboral y aprendizaje a lo largo de la vida.

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

Identificación de itinerarios formativos relacionados con el título.

Definición y análisis del sector profesional del título.

Planificación de la propia carrera:

– Establecimiento de objetivos laborales a medio y largo plazo compatibles con necesidades y preferencias.

– Objetivos realistas y coherentes con la formación actual y la proyectada.

Establecimiento de una lista de comprobación personal de coherencia entre plan de carrera, formación y aspiraciones.

Cumplimentación de documentos necesarios para la inserción laboral (carta de presentación, currículo vitae...), así como la realización de testes psicotécnicos y entrevistas simuladas.

Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.

El proceso de toma de decisiones.

Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector.

Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa. Europass, Ploteus.

Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del titulado o titulada.

Responsabilización del propio aprendizaje. Conocimiento de los requerimientos y de los frutos previstos.

Valoración del autoempleo como alternativa para la inserción profesional.

Lan-munduratzeko egokirako lan-ibilbideak baloratzea.

Lanarekiko konpromisoa. Lortutako trebakuntza baliaraztea.

2.- Gatazka eta lan-taldeak kudeatzea.

Antolakundea pertsona-talde gisa aztertzea.

Antolamendu-egiturak aztertzea.

Kideek lan-taldean izan ditzaketan eginkizunak aztertzea.

Antolakundeetako gatazken sorrera aztertzea: espazioak, ideiak eta proposamenak partekatzea.

Gatazka motak, esku-hartzaileak eta horien abiapuntuko jarrerak aztertzea.

Gatazka ebazteko moduak, bitartekotza eta jardunbide egokiak aztertzea.

Lan-taldearen sorrera aztertzea.

Enpresa baten antolamendu-egitura, xede bat lortzeko pertsona-talde gisa.

Talde motak sektoreko industrian, dituzten eginkizunen arabera.

Komunikazioa, taldeak sortzean arrakasta lortzeko oinarritzeko elementu gisa.

Lan-talde eraginkorraren ezaugarriak.

Gatazkaren definizioa: haren ezaugarriak, sorburuak eta etapak.

Gatazka ebazteko edo deuseztatzeko metodoak: bitartekotza, adiskidetzeta eta arbitrajea.

Enpresa-helburuak lortzeko pertsonen ekarpena baloratzea.

Antolamenduaren eraginkortasunean talde-lanak dituen abantailak eta eragozpenak baloratzea.

Talde-lanerako funtsezko faktoretzat komunikazioa baloratzea.

Lan-taldeetan sor daitezkeen gatazka ebazteko partaidetzazko jarrera izatea.

Gatazka ebazteko sistemak aztertzea.

3.- Lan-kontratuaren ondoriozko lan-baldintzak.

Lan-zuzenbidearen iturriak aztertzea eta hierarkiaren arabera sailkatzea.

Langileen Estatutuari buruzko Legearen Testu Bateginean (LELTB) arautzen diren lan-jardueren ezaugarriak aztertzea.

Kontratu-modalitate ohikoenak formalizatu eta aldatzea, haien ezaugarrien arabera.

Nomina interpretatzea.

Dagokion lanbide-jarduerako sektorerako hitzarmen kolektiboa aztertzea.

Valoración de los itinerarios profesionales para una correcta inserción laboral.

Compromiso hacia el trabajo. Puesta en valor de la capacitación adquirida.

2.- Gestión del conflicto y equipos de trabajo.

Análisis de una organización como equipo de personas.

Análisis de estructuras organizativas.

Análisis de los posibles roles de sus integrantes en el equipo de trabajo.

Análisis de la aparición de los conflictos en las organizaciones: compartir espacios, ideas y propuestas.

Análisis distintos tipos de conflicto, intervinientes y sus posiciones de partida.

Análisis de los distintos tipos de solución de conflictos, la intermediación y buenos oficios.

Análisis de la formación de los equipos de trabajo.

La estructura organizativa de una empresa como conjunto de personas para la consecución de un fin.

Clases de equipos en la industria del sector según las funciones que desempeñan.

La comunicación como elemento básico de éxito en la formación de equipos.

Características de un equipo de trabajo eficaz.

Definición de conflicto: características, fuentes y etapas del conflicto.

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

Valoración de la aportación de las personas en la consecución de los objetivos empresariales.

Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.

Valoración de la comunicación como factor clave en el trabajo en equipo.

Actitud participativa en la resolución de conflictos que se puedan generar en los equipos de trabajo.

Ponderación de los distintos sistemas de solución de conflictos.

3.- Condiciones laborales derivadas del contrato de trabajo.

Análisis de fuentes del derecho laboral y clasificación según su jerarquía.

Análisis de las características de las actividades laborales reguladas por el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (TRLET).

Formalización y comparación, según sus características, de las modalidades de contrato más habituales.

Interpretación de la nómina.

Análisis del convenio colectivo de su sector de actividad profesional.

Lan-zuzenbidearen oinarriko iturriak: Konstituzioa, Europar Batasunaren arteztarauak, Langileen Estatutua, Hitzarmen Kolektiboa.

Lan-kontratua: kontratuaren elementuak, ezaugarriak eta formalizazioa, gutxieneko edukiak, enpresaburuaren betebeharrak, enpleguari buruzko neurri orokorrak.

Kontratu motak: mugagabeak, prestakuntzakoak, aldi baterakoak, lanaldi partzialekoak.

Lanaldia: iraupena, ordutegia, atsedenaaldiak (laneko egutegia eta jaieguna, oporrak, baimenak).

Soldata: motak, ordainketa, egitura, aparteko ordainsariak, soldataz kanpoko eskuratzekoak, soldata-bermeak.

Soldata-kenkariak: kotizazio-oinarriak eta ehunekoak, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga (PFEZ).

Kontratua aldatu, eten eta deuseztatzea.

Ordezkaritza sindikala: sindikatuaren kontzeptua, sindikatze eskubidea, enpresa-elkarteak, gatazka kolektiboak, greba, ugazaben itxiera.

Hitzarmen kolektiboa. Negoziazio kolektiboa.

Lan-antolamenduaren ingurune berriak: kanpora ateratzea, telelana...

Lana arautzearen beharra baloratzea.

Dagokion lanbide-jarduerako sektorearen lan-harremanetan aplikatzen diren arauak ezagutzeko interesa.

Aurreikusitako legezko bideak laneko gatazken ebazpide gisa aintzat hartzea.

Langileen kontratazioan etika eskaseko eta legez kanpoko jardunak baztertzeko, batez ere premia handienak dituzten kolektiboetarako gatazka.

Gizarte hobetzeko agente gisa, sindikatuen egin-kizuna aintzat hartu eta baloratzea.

4.- Gizarte Segurantzaren enplegua eta langabezia.

Gizarte Segurantzako sistema orokorra unibertsala izateak duen garrantzia aztertzea.

Gizarte Segurantzaren prestazioei buruzko kasu praktikoak ebaztea.

Gizarte Segurantzako sistema: aplikazio-esparrua, egitura, araubideak, erakunde kudeatzaileak eta languntzaileak.

Enpresaburuaren eta langileen betebeharrak nagusiak Gizarte Segurantzaren arloan: afiliazioak, altak, bajak eta kotizazioa.

Babes-ekintza: osasun-asistentzia, amatasuna, aldi baterako ezintasuna eta ezintasun iraunkorra, baliatze-zintasun gabeko lesio iraunkorrak, erretiroa, langabezia, heriotza eta biziraupena.

Prestazioen motak, eskakizunak eta kopurua.

Fuentes básicas del derecho laboral: Constitución, Directivas comunitarias, Estatuto de los Trabajadores, Convenio Colectivo.

El contrato de trabajo: elementos del contrato, características y formalización, contenidos mínimos, obligaciones del empresario o empresaria, medidas generales de empleo.

Tipos de contrato: indefinidos, formativos, temporales, a tiempo parcial.

La jornada laboral: duración, horario, descansos (calendario laboral y fiestas, vacaciones, permisos).

El salario: tipos, abono, estructura, pagas extraordinarias, percepciones no salariales, garantías salariales.

Deducciones salariales: bases de cotización y porcentajes, impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF).

Modificación, suspensión y extinción del contrato.

Representación sindical: concepto de sindicato, derecho de sindicación, asociaciones empresariales, conflictos colectivos, la huelga, el cierre patronal.

El convenio colectivo. Negociación colectiva.

Nuevos entornos de organización del trabajo: externalización, teletrabajo...

Valoración de necesidad de la regulación laboral.

Interés por conocer las normas que se aplican en las relaciones laborales de su sector de actividad profesional.

Reconocimiento de los cauces legales previstos como modo de resolver conflictos laborales.

Rechazo de prácticas poco éticas e ilegales en la contratación de trabajadores y trabajadoras, especialmente en los colectivos más desprotegidos.

Reconocimiento y valoración de la función de los sindicatos como agentes de mejora social.

4.- Seguridad Social, empleo y desempleo.

Análisis de la importancia de la universalidad del sistema general de la Seguridad Social.

Resolución de casos prácticos sobre prestaciones de la Seguridad Social.

El sistema de la Seguridad Social: campo de aplicación, estructura, regímenes, entidades gestoras y colaboradoras.

Principales obligaciones de empresarios o empresarias y trabajadores o trabajadoras en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.

Acción protectora: asistencia sanitaria, maternidad, incapacidad temporal y permanente, lesiones permanentes no invalidantes, jubilación, desempleo, muerte y supervivencia.

Clases, requisitos y cuantía de las prestaciones.

Langileak euren eskubideen eta betebeharren inguruan aholkatzeko sistemak.

Herritarren bizi-kalitatea hobetzeko Gizarte Segurantzaren eginkizuna aintzat hartzea.

Gizarte Segurantzarako kotizazioan nahiz prestazioetan iruzurrezko jokabideak gaitzestea.

5.– Arrisku profesionalak ebaluatzea.

Lan-baldintzak aztertu eta zehaztea.

Arrisku-faktoreak aztertzea.

Segurtasun-baldintzei lotutako arriskuak aztertzea.

Ingurumen-baldintzei lotutako arriskuak aztertzea.

Baldintza ergonomikoei eta psikosozialei lotutako arriskuak aztertzea.

Enpresaren arrisku-esparruak identifikatzea.

Lanbide-eginkizunaren araberako arrisku-protokoloa ezartzea.

Lan-istripuaren eta lanbide-gaixotasunaren artean bereiztea.

Arrisku profesionalaren kontzeptua.

Enpresan arriskuak ebaluatzea, prebentzio-jardueraren oinarritzko elementu gisa.

Profilari lotutako lan-ingurunearen berriazko arriskuak.

Antzemandako arrisku-egoeren ondorioz langilearen osasunean eragin daitezkeen kalteak.

Lanbide-jardueraren fase guztietan prebentzioaren kulturak duen garrantzia.

Lanaren eta osasunaren arteko lotura baloratzea.

Prebentzio-neurriak hartzeko interesa.

Enpresan prebentziorako prestakuntza ematearen garrantzia baloratzea.

6.– Enpresan arriskuen prebentzioa planifikatzea.

Planifikazio- eta sistematizazio-prozesuak, oinarritzko prebentzio-tresna gisa.

Laneko Arriskuen Prebentzioari (LAP) buruzko oinarritzko araua aztertzea.

Laneko Arriskuen Prebentzioaren (LAP) arloko egitura instituzionala aztertzea.

Lan-ingurunerako larrialdi-plan bat egitea.

Zenbait larrialdi-plan bateratu eta aztertzea.

Sistemas de asesoramiento de los trabajadores y de las trabajadoras respecto a sus derechos y deberes.

Reconocimiento del papel de la Seguridad Social en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.

Rechazo hacia las conductas fraudulentas tanto en la cotización como en las prestaciones de la Seguridad Social.

5.– Evaluación de riesgos profesionales.

Análisis y determinación de las condiciones de trabajo.

Análisis de factores de riesgo.

Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.

Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.

Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psico-sociales.

Identificación de los ámbitos de riesgo en la empresa.

Establecimiento de un protocolo de riesgos según la función profesional.

Distinción entre accidente de trabajo y enfermedad profesional.

El concepto de riesgo profesional.

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

Riesgos específicos en el entorno laboral asociado al perfil.

Daños a la salud del trabajador o trabajadora que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas.

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

Valoración de la relación entre trabajo y salud.

Interés en la adopción de medidas de prevención.

Valoración en la transmisión de la formación preventiva en la empresa.

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

Proceso de planificación y sistematización como herramientas básicas de prevención.

Análisis de la norma básica de prevención de riesgos laborales (PRL).

Análisis de la estructura institucional en materia prevención de riesgos laborales (PRL).

Elaboración de un plan de emergencia en el entorno de trabajo.

Puesta en común y análisis de distintos planes de emergencia.

Lanak giza osasunean eta segurtasunean dituen ondorioak.

Esakubideak eta betebeharrak laneko arriskuen prebentzioaren arloan.

Erantzukizunak laneko arriskuen prebentzioaren arloan. Erantzukizun-mailak enpresan.

Laneko Arriskuen Prebentzioan (LAP) eta osasunean esku hartzen duten agenteak, eta horien eginkizunak.

Prebentzioaren kudeaketa enpresan.

Langileen ordezkariak prebentzioaren arloan (laneko arriskuen prebentzioko oinarrizko teknikaria).

Laneko arriskuen prebentzioarekin zerikusia duten erakunde publikoak.

Prebentzioaren plangintza enpresan.

Larrialdi- eta ebakuazio-planak lan-inguruneetan.

Laneko Arriskuen Prebentzioaren (LAP) garrantzia eta beharra baloratzea.

Laneko arriskuen prebentzioko (LAP) eta laneko osasuneko (LO) agente gisa duen posizioa baloratzea.

Erakunde publikoek eta pribatuak laneko osasunean (LO) errazago sartzeko egindako aurrerapenak baloratzea.

Dagokion kolektiboaren larrialdi-planari buruzko ezagutza baloratu eta zabaltzea.

7.- Enpresan prebentzio- eta babes-neurriak aplikatzea

Norbera babesteko teknikak identifikatzea.

Norbera babesteko neurriak erabiltzeko garaian enpresak eta banakoak dituzten betebeharrak aztertzea.

Lehen laguntzetako teknikak aplikatzea.

Larrialdi-egoerak aztertzea.

Larrialdietarako jardun-protokoloak egitea.

Langileen osasuna zaintzea.

Banako eta taldeko prebentzio- eta babes-neurriak.

Larrialdi-egoera batean jarduteko protokoloa.

Larrialdi medikoa / lehen laguntzak. Oinarrizko kontzeptuak.

Seinale motak.

Larrialdien aurreikuspena baloratzea.

Osasuna zaintzeko planen garrantzia baloratzea.

El desarrollo del trabajo y sus consecuencias sobre la salud e integridad humanas.

Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.

Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales. Niveles de responsabilidad en la empresa.

Agentes intervinientes en materia de prevención de riesgos laborales (PRL) y Salud y sus diferentes roles.

Gestión de la prevención en la empresa.

Representación de los trabajadores y de las trabajadoras en materia preventiva (técnico básico en prevención de riesgos laborales).

Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

La planificación de la prevención en la empresa.

Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.

Valoración de la importancia y necesidad de la prevención de riesgos laborales (PRL).

Valoración de su posición como agente de prevención de riesgos laborales (PRL) y salud laboral (SL).

Valoración de los avances para facilitar el acceso a la salud laboral (SL) por parte de las instituciones públicas y privadas.

Valoración y traslado de su conocimiento a los planes de emergencia del colectivo al que pertenece.

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

Identificación de diversas técnicas de prevención individual.

Análisis de las obligaciones empresariales y personales en la utilización de medidas de autoprotección.

Aplicación de técnicas de primeros auxilios.

Análisis de situaciones de emergencia.

Realización de protocolos de actuación en caso de emergencia.

Vigilancia de la salud de los trabajadores y de las trabajadoras.

Medidas de prevención y protección individual y colectiva.

Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.

Urgencia médica/primeros auxilios. Conceptos básicos.

Tipos de señalización.

Valoración de la previsión de emergencias.

Valoración de la importancia de un plan de vigilancia de la salud.

Proposatutako jardueretan bete-betean parte hartzea.

13. lanbide-modulua: Enpresa eta ekimen sortzailea

Kodea: 0390

Kurtsoa: 2.a

Iraupena: 60 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 4

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.– Ekimen sortzaileari lotutako gaitasunak eza-gutu eta aintzat hartzen ditu, eta lanpostuen eta enpresa-jardueren ondoriozko eskakizunak aztertzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Berrikuntzaren kontzeptua, eta gizartearen aurrerabidearekin eta gizabanakoen ongizatearekin duen lotura identifikatu du.

b) Kultura ekintzailearen kontzeptua, eta enpleguaren eta gizarte-ongizatearen sorburu gisa duen garrantzia aztertu du.

c) Norberaren ekimenaren, sormenaren, prestakuntzaren eta lankidetzaren garrantzia baloratu du, jarduera ekintzailean arrakasta lortzeko ezinbesteko eskakizuntzat.

d) Enpresa txiki eta ertain bateko enpleguaren lanerako ekimena aztertu du.

e) Sektorean hasten den enpresaburu baten jarduera ekintzailea nola garatzen den aztertu du.

f) Jarduera ekintzaile ororen elementu saihestezintzat aztertu du arriskuaren kontzeptua.

g) Enpresaburuaren kontzeptua, eta enpresa-jarduera garatzeko beharrezko eskakizunak eta jarreak aztertu ditu.

2.– Enpresa txiki bat sortzeko aukera zehazten du, enpresa-ideia aukeratzen du eta haren bideragarritasuna oinarritzen duen merkatu-azterketa egiten du, jardun-ingurunearen gaineko eragina baloratuta eta balio etikoak gaineratuta.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Negozio-ideiak sortzeko prozesu bat garatu du.

b) Tituluarekin lotutako negozio baten esparruan ideia jakin bat hautatzeko prozedura sortu du.

c) Hautatutako negozio-ideiaren inguruko merkatu-azterketa egin du.

Participación activa en las actividades propuestas.

Módulo Profesional 13: Empresa e Iniciativa Emprendedora

Código: 0390

Curso: 2.º

Duración: 60 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 4

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado el concepto de innovación y su relación con el progreso de la sociedad y el aumento en el bienestar de los individuos.

b) Se ha analizado el concepto de cultura emprendedora y su importancia como fuente de creación de empleo y bienestar social.

c) Se ha valorado la importancia de la iniciativa individual, la creatividad, la formación y la colaboración como requisitos indispensables para tener éxito en la actividad emprendedora.

d) Se ha analizado la capacidad de iniciativa en el trabajo de una persona empleada en una pequeña y mediana empresa.

e) Se ha analizado el desarrollo de la actividad emprendedora de un empresario o empresaria que se inicie en el sector.

f) Se ha analizado el concepto de riesgo como elemento inevitable de toda actividad emprendedora.

g) Se ha analizado el concepto de empresario o empresaria y los requisitos y actitudes necesarios para desarrollar la actividad empresarial.

2.– Define la oportunidad de creación de una pequeña empresa, seleccionando la idea empresarial y realizando el estudio de mercado que apoye la viabilidad, valorando el impacto sobre el entorno de actuación e incorporando valores éticos.

Criterios de evaluación:

a) Se ha desarrollado un proceso de generación de ideas de negocio.

b) Se ha generado un procedimiento de selección de una determinada idea en el ámbito del negocio relacionado con el título.

c) Se ha realizado un estudio de mercado sobre la idea de negocio seleccionada.

d) Merkatu-azterketatik ondorioak atera ditu eta garatu beharreko negozio-eredua ezarri du.

e) Negozio-proposamenaren balio berritzaileak zehaztu ditu.

f) Enpresen gizarte-erantzukizunaren fenomenoak eta enpresa-estrategiaren elementu gisa duen garrantzia aztertu ditu.

g) Tituluarekin zerikusia duen enpresa baten balantze soziala egin du, eta sorrarazten dituen kostuak eta mozkin sozial nagusiak deskribatu ditu.

h) Sektorerako enpresetan, balio etikoak eta sozialak gaineratzen dituzten ohiturak identifikatu ditu.

i) Tituluarekin zerikusia duen enpresa txiki eta ertain baten bideragarritasun ekonomiko eta finantzarioari buruzko azterketa egin du.

3.- Enpresa-plan bat egiteko eta, ondoren, hura abiarazi eta eratzeko jarduerak egiten ditu. Dagokion forma juridikoa hautatzen du eta, horren arabera, legezko betebeharrak identifikatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresa baten oinarrizko eginkizunak deskribatu ditu eta enpresari aplikatutako sistemaren kontzeptua aztertu du.

b) Enpresaren ingurune orokorraren osagai nagusiak identifikatu ditu; batik bat, ingurune ekonomiko, sozial, demografiko eta kulturalarenak.

c) Berariazko ingurunearen osagai nagusi diren heinean, bezeroekiko, hornitzaileekiko eta lehiakideekiko harremanek enpresa-jardueran duten eragina aztertu du.

d) Sektorerako enpresa txiki eta ertain baten ingurunearen elementuak identifikatu ditu.

e) Enpresa-kulturaren eta irudi korporatiboaren kontzeptuak, eta horiek enpresa-helburuekin duten lotura aztertu ditu.

f) Enpresaren forma juridikoak aztertu ditu.

g) Hautatutako forma juridikoaren arabera, enpresaren jabeek legez duten erantzukizun-maila zehaztu ditu.

h) Enpresaren forma juridikoetarako ezarritako tratamendu fiskala bereizi du.

i) Indarrean dagoen legeriak enpresa txiki eta ertain bat eratzeko exijitutako izapideak aztertu ditu.

j) Erreferentziazko herrian sektorerako enpresak sortzeko dauden laguntza guztiak bilatu ditu.

k) Enpresa-planean, forma juridikoa aukeratzearekin, bideragarritasun ekonomiko eta finantzarioare-

d) Se han elaborado las conclusiones del estudio de mercado y se ha establecido el modelo de negocio a desarrollar.

e) Se han determinado los valores innovadores de la propuesta de negocio.

f) Se ha analizado el fenómeno de la responsabilidad social de las empresas y su importancia como un elemento de la estrategia empresarial.

g) Se ha elaborado el balance social de una empresa relacionada con el título y se han descrito los principales costes y beneficios sociales que producen.

h) Se han identificado, en empresas del sector, prácticas que incorporan valores éticos y sociales.

i) Se ha llevado a cabo un estudio de viabilidad económica y financiera de una pequeña y mediana empresa relacionada con el título.

3.- Realiza las actividades para elaborar el plan de empresa, su posterior puesta en marcha y su constitución, seleccionando la forma jurídica e identificando las obligaciones legales asociadas.

Criterios de evaluación:

a) Se han descrito las funciones básicas que se realizan en una empresa y se ha analizado el concepto de sistema aplicado a la empresa.

b) Se han identificado los principales componentes del entorno general que rodea a la empresa; en especial el entorno económico, social, demográfico y cultural.

c) Se ha analizado la influencia en la actividad empresarial de las relaciones con la clientela, con los proveedores y las proveedoras y con la competencia como principales integrantes del entorno específico.

d) Se han identificado los elementos del entorno de una pequeña y mediana empresa del sector.

e) Se han analizado los conceptos de cultura empresarial e imagen corporativa, y su relación con los objetivos empresariales.

f) Se han analizado las diferentes formas jurídicas de la empresa.

g) Se ha especificado el grado de responsabilidad legal de los propietarios o propietarias de la empresa en función de la forma jurídica elegida.

h) Se ha diferenciado el tratamiento fiscal establecido para las diferentes formas jurídicas de la empresa.

i) Se han analizado los trámites exigidos por la legislación vigente para la constitución de una pequeña y mediana empresa.

j) Se ha realizado una búsqueda exhaustiva de las diferentes ayudas para la creación de empresas del sector en la localidad de referencia.

k) Se ha incluido en el plan de empresa todo lo relativo a la elección de la forma jurídica, estudio de

kin, administrazio-izapideekin, diru-laguntzekin eta bestelako laguntzekin zerikusia duen guztia barne hartu du.

l) Enpresa txiki eta ertain bat abian jartzeko dauden kanpoko aholkularitza eta administrazio-kudeaketako bideak identifikatu ditu.

4.- Enpresa txiki eta ertain baten oinarritzko kudeaketa administratibo eta finantzarioko jarduerak egiten ditu: kontabilitate- eta zerga-betebehar nagusiak egiten ditu, eta dokumentazioa betetzen du.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Kontabilitatearen oinarritzko kontzeptuak eta kontabilitate-informazioa erregistratzeko teknikak aztertutitu.

b) Kontabilitate-informazioa aztertzeke oinarritzko teknikak deskribatu ditu, batez ere, enpresaren kaudimenari, likidezari eta errentagarritasunari dagokienez.

c) Tituluarekin zerikusia duen enpresa baten zerga-betebeharrak zehaztu ditu.

d) Zerga-egutegian zerga motak bereizi ditu.

e) Sektoreko enpresa txiki eta ertain batentzako merkataritza eta kontabilitateko oinarritzko dokumentazioa bete du (fakturak, albaranak, eskabide-orriak, kanbio-letrak, txekeak eta bestelakoak), eta dokumentazio horrek enpresan egiten duen bidea deskribatu du.

f) Dokumentazio hori enpresa-planean barne hartu du.

B) Edukiak.

1.- Ekimena.

Tituluari lotutako sektorearen jardueran berrikuntzak dituen ezaugarri nagusiak aztertzea (materialak, teknologia, prozesuaren antolamendua, etab.).

Ekintzaileen funtsezko faktoreak aztertzea: ekimena, sormena, lidergoa, komunikazioa, erabakiak hartzeke gaitasuna, plangintza eta prestakuntza.

Jarduera ekintzailean arriskua ebaluatzea.

Sektoreko berrikuntza eta garapen ekonomikoa.

Kultura ekintzailea gizarte-behar gisa.

Enpresaburuaren kontzeptua.

Ekintzaileen jarduna sektoreko enpresa bateke enplegatu gisa.

Ekintzaileen jarduna enpresaburu gisa.

Ekintzaileen arteko lankidetzak.

viabilidad económico-financiera, trámites administrativos, ayudas y subvenciones.

l) Se han identificado las vías de asesoramiento y gestión administrativa externas existentes a la hora de poner en marcha una pequeña y mediana empresa.

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

Criterios de evaluación:

a) Se han analizado los conceptos básicos de contabilidad, así como las técnicas de registro de la información contable.

b) Se han descrito las técnicas básicas de análisis de la información contable, en especial en lo referente a la solvencia, liquidez y rentabilidad de la empresa.

c) Se han definido las obligaciones fiscales de una empresa relacionada con el título.

d) Se han diferenciado los tipos de impuestos en el calendario fiscal.

e) Se ha cumplimentado la documentación básica de carácter comercial y contable (facturas, albaranes, notas de pedido, letras de cambio, cheques y otros) para una pequeña y mediana empresa del sector, y se han descrito los circuitos que dicha documentación recorre en la empresa.

f) Se ha incluido la anterior documentación en el plan de empresa.

B) Contenidos:

1.- Iniciativa emprendedora.

Análisis de las principales características de la innovación en la actividad del sector relacionado con el título (materiales, tecnología, organización del proceso, etc.).

Análisis de los factores claves de los emprendedores o de las emprendedoras: iniciativa, creatividad, liderazgo, comunicación, capacidad de toma de decisiones, planificación y formación.

Evaluación del riesgo en la actividad emprendedora.

Innovación y desarrollo económico en el sector.

La cultura emprendedora como necesidad social.

Concepto de empresario o empresaria.

La actuación de los emprendedores o de las emprendedoras como empleados o empleadas de una empresa del sector.

La actuación de los emprendedores o de las emprendedoras como empresarios o empresarias.

La colaboración entre emprendedores o emprendedoras.

<p>Enpresa-jardueran aritzeko eskakizunak.</p> <p>Negozio-ideia lanbide-arloaren esparruan.</p> <p>Kultura ekintzaileari lotutako jardunbide egokiak tituluari dagokion jarduera ekonomikoan eta toki-esparruan.</p> <p>Izaera ekintzailea eta ekintzailetzaren etika baloratzea.</p> <p>Ekintzailetzaren bultzatzaile gisa, ekimena, sormena eta erantzukizuna baloratzea.</p> <p>2.– Enpresa-ideiak, ingurunea eta haien garapena. Enpresa-ideiak zehazteko tresnak aplikatzea.</p> <p>Internet bidez, sektoreko enpresei buruzko datuak bilatzea.</p> <p>Garatu beharreko enpresaren ingurune orokorra aztertzea.</p> <p>Lanbide-arloko ereduak enpresa bat aztertzea.</p> <p>Ahuleziak, mehatxuak, indarrak eta aukerak identifikatzea.</p> <p>Merkatu-azterketaren ondorioetatik abiatuta, negozio-eredua ezartzea.</p> <p>Erabakitako ideien gainean berrikuntza-eraketak egitea.</p> <p>Enpresaren betebeharrak berariazko ingurunearekiko eta sozietate osoarekiko (garapen iraunkorra).</p> <p>Lan-bizitza eta familia-bizitza bateragarri egitea.</p> <p>Sektoreko enpresen erantzukizun soziala eta etikoa.</p> <p>Merkatu-azterketa: ingurunea, bezeroak, lehiakideak eta hornitzaileak.</p> <p>Enpresaren balantze soziala aintzat hartu eta baloratzea.</p> <p>Genero-berdintasuna errespetatzea.</p> <p>Enpresa-etika baloratzea.</p> <p>3.– Enpresa baten bideragarritasuna eta abiaraztea.</p> <p>Marketin-plana ezartzea: komunikazio-politika, prezioen politika eta banaketaren logistika.</p> <p>Produktzio-plana prestatzea.</p> <p>Sektoreko enpresa baten bideragarritasun teknikoa, ekonomikoa eta finantzarioa aztertzea.</p> <p>Enpresaren finantzaketa-iturriak aztertzea eta haren aurrekontua egitea.</p>	<p>Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial.</p> <p>La idea de negocio en el ámbito de la familia profesional.</p> <p>Buenas prácticas de cultura emprendedora en la actividad económica asociada al título y en el ámbito local.</p> <p>Valoración del carácter emprendedor y la ética del emprendizaje.</p> <p>Valoración de la iniciativa, creatividad y responsabilidad como motores del emprendizaje.</p> <p>2.– Ideas empresariales, el entorno y su desarrollo.</p> <p>Aplicación de herramientas para la determinación de la idea empresarial.</p> <p>Búsqueda de datos de empresas del sector por medio de Internet.</p> <p>Análisis del entorno general de la empresa a desarrollar.</p> <p>Análisis de una empresa tipo de la familia profesional.</p> <p>Identificación de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades.</p> <p>Establecimiento del modelo de negocio partiendo de las conclusiones del estudio de mercado.</p> <p>Realización de ejercicios de innovación sobre la idea determinada.</p> <p>Obligaciones de una empresa con su entorno específico y con el conjunto de la sociedad (desarrollo sostenible).</p> <p>La conciliación de la vida laboral y familiar.</p> <p>Responsabilidad social y ética de las empresas del sector.</p> <p>Estudio de mercado: el entorno, la clientela, los competidores o las competidoras y los proveedores o las proveedoras.</p> <p>Reconocimiento y valoración del balance social de la empresa.</p> <p>Respeto por la igualdad de género.</p> <p>Valoración de la ética empresarial.</p> <p>3.– Viabilidad y puesta en marcha de una empresa.</p> <p>Establecimiento del plan de marketing: política de comunicación, política de precios y logística de distribución.</p> <p>Elaboración del plan de producción.</p> <p>Elaboración de la viabilidad técnica, económica y financiera de una empresa del sector.</p> <p>Análisis de las fuentes de financiación y elaboración del presupuesto de la empresa.</p>
---	---

Forma juridikoa hautatzea. Tamaina eta bazkide kopurua.

Enpresaren kontzeptua. Enpresa motak.

Enpresa baten funtsezko elementuak eta arloak.

Zerga-arloa enpresetan.

Enpresa bat eratzeko administrazio-izapideak (ogasuna eta gizarte-segurantza, besteak beste).

Lanbide-arloko enpresentzako diru-laguntzak, bestelako laguntzak eta zerga-pizgarriak.

Enpresaren jabeek duten erantzukizuna.

Proiektuaren bideragarritasun teknikoa eta ekonomikoa zorrotz ebaluatzea.

Administrazioko eta legezko izapideak betetzea.

4.- Administrazio-funtzioa.

Kontabilitate-informazioa aztertzea: diruzaintza, emaitzen kontua eta balantzea.

Dokumentu fiskalak eta lanekoak betetzea.

Merkataritza-dokumentuak betetzea: fakturak, txekueak eta letrak, besteak beste.

Kontabilitatearen kontzeptua eta oinarrizko ideiak.

Kontabilitatea, egoera ekonomikoaren irudi zehatz gisa.

Enpresen legezko betebeharrak (fiskalak, lanekoak eta merkataritzakoak).

Dokumentu ofizialak aurkezteko eskakizunak eta epeak.

Sortutako administrazio-dokumentuei dagokienez, antolamendua eta ordena baloratzea.

Administrazioko eta legezko izapideak betetzea.

14. lanbide-modulua: Lantokiko prestakuntza

Kodea: 0391

Kurtsoa: 2.a

Iraupena: 360 ordu

Baliokidetasuna ECTS kredituetan: 22

A) Ikaskuntzaren emaitzak eta ebaluazio-irizpideak.

1.- Enpresaren egitura eta antolamendua identifikatzen ditu, eta horiek enpresak egiten duen zerbitzu motarekin erlazionatzen ditu.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Enpresaren antolamendu-egitura eta arlo bakoitzaren eginkizunak identifikatu ditu.

Elección de la forma jurídica. Dimensión y número de socios y socias.

Concepto de empresa. Tipos de empresa.

Elementos y áreas esenciales de una empresa.

La fiscalidad en las empresas.

Trámites administrativos para la constitución de una empresa (hacienda, seguridad social, entre otros).

Ayudas, subvenciones e incentivos fiscales para las empresas de la familia profesional.

La responsabilidad de los propietarios o propietarias de la empresa.

Rigor en la evaluación de la viabilidad técnica y económica del proyecto.

Respeto por el cumplimiento de los trámites administrativos y legales.

4.- Función administrativa.

Análisis de la información contable: tesorería, cuenta de resultados y balance.

Cumplimentación de documentos fiscales y laborales.

Cumplimentación de documentos mercantiles: facturas, cheques, letras, entre otros.

Concepto de contabilidad y nociones básicas.

La contabilidad como imagen fiel de la situación económica.

Obligaciones legales (fiscales, laborales y mercantiles) de las empresas.

Requisitos y plazos para la presentación de documentos oficiales.

Valoración de la organización y orden en relación con la documentación administrativa generada.

Respeto por el cumplimiento de los trámites administrativos y legales.

Módulo Profesional 14: Formación en Centros de Trabajo

Código: 0391

Curso: 2.º

Duración: 360 horas

Equivalencia en créditos ECTS: 22

A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1.- Identifica la estructura y organización de la empresa relacionándolas con el tipo de servicio que presta.

Criterios de evaluación:

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

b) Enpresaren egitura sektorean dauden ereduak enpresa-antolamenduekin alderatu ditu.

c) Zerbitzuaren ezaugarriak eta bezero mota enpresa-jardueraren garapenarekin lotu ditu.

d) Zerbitzugintza garatzeko lan-prozedurak identifikatu ditu.

e) Jarduera behar bezala garatzeko giza baliabideen beharrezko konpetentziak baloratu ditu.

f) Jarduera honetan ohikoenak diren hedabideen egokitasuna identifikatu du.

2.- Lanbide-jardueraren garatzean ohitura etikoak eta lanekoak aplikatzen ditu, lanpostuaren eta enpresaren ezarritako prozeduren arabera.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Aintzat hartu eta justifikatu ditu:

– Lanpostuak behar duen prestasun pertsonala eta denborakoa.

– Jarrera pertsonalak (puntualtasuna, enpatia...) eta profesionalak (ordena, garbitasuna, lanposturako beharrezko segurtasuna, erantzukizuna...).

– Jarrerazko eskakizunak lanbide-jarduerak dituen arriskuen prebentzioaren aurrean eta norbera babesteko neurrien aurrean.

– Lanbide-jardueraren kalitatearekin zerikusia duten jarrerazko eskakizunak.

– Lan-talde barruko eta enpresaren ezarritako hierarkiekiko harreman-jarrerak.

– Lanaren esparruan egiten diren jardueren dokumentazioarekin zerikusia duten jarrerak.

– Profesionalaren jardun egokiarekin lotuta, esparru zientifikoan eta teknikoan lan-munduratzeko eta berriro laneratzeko prestakuntza-beharrak.

b) Laneko arriskuen prebentzioari dagokionez lanbide-jardueran aplikatu beharreko arauak eta Laneko Arriskuen Prebentzioari buruzko Legearen oinarriko alderdiak identifikatu ditu.

c) Lanbide-jarduerak dituen arriskuen eta enpresaren arauen arabera erabili du norbera babesteko ekipamendua.

d) Garatutako jardueretan, ingurumena errespetatzeko jarrera argia izan du, eta horrekin lotutako barruko eta kanpoko arauak aplikatu ditu.

e) Lanpostua edo jardueraren garatzeko eremua txukun, garbi eta oztoporik gabe mantendu du.

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

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

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

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

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

2.- Aplica hábitos éticos y laborales desarrollando su actividad profesional de acuerdo a las características del puesto de trabajo y procedimientos establecidos en la empresa.

Criterios de evaluación:

a) Se han reconocido y justificado:

– La disposición personal y temporal que necesita el puesto de trabajo.

– Las actitudes personales (puntualidad, empatía...) y profesionales (orden, limpieza, seguridad necesarias para el puesto de trabajo, responsabilidad...).

– Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional y las medidas de protección personal.

– Los requerimientos actitudinales referidas a la calidad en la actividad profesional.

– Las actitudes relacionales con el propio equipo de trabajo y con las jerárquicas establecidas en la empresa.

– Las actitudes relacionadas con la documentación de las actividades realizadas en el ámbito laboral.

– Las necesidades formativas para la inserción y reinserción laboral en el ámbito científico y técnico del buen hacer del o de la profesional.

b) Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales que hay que aplicar en la actividad profesional y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de riesgos laborales.

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

d) Se ha mantenido una actitud clara de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas y aplicado las normas internas y externas vinculadas a la misma.

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

f) Jasotako argibideak interpretatu eta bete ditu, eta zuzendu zaion lanaz arduratu da.

g) Egoera bakoitzean ardura duen pertsonarekin eta taldekideekin komunikazio eta harreman eraginkorra ezarri du, eta haiekin tratu erraza eta zuzena du.

h) Gainerako taldekideekin koordinatu da, eta edozein aldaketaren, behar garrantzitsuren edo ezustekoren berri eman du.

i) Dagokion jardueraren garrantzia baloratu du. Enpresaren produkzio-prozesuen barruan zuzendutako zereginetan izan diren aldaketetara eta eginkizun berrietara egokitu da.

j) Edozein jarduera edo zereginetan, arauak eta prozedurak arduraz aplikatzeko konpromisoa hartu du.

3.- Gaituta dagoen tokiko gidariaren eta ibilbide-gidariaren jarduerak egin eta koordinatzen ditu, eta, horretarako, bitarteko eta tresneria egokiak identifikatzen eta erabiltzen ditu eta ezarritako arauen eta/edo jarraibideen arabera teknika eta prozedurak aplikatzen ditu, baita esleitutako zereginak egingo dituen hainbat enpresa motatan beteko duen lanpostu-irizpideak ere.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Jasotako jarraibideak eta prozesu bakoitzarekin lotzen diren dokumentuak interpretatu ditu, betiere tokiko gidaria den, ibilbide-gidaria den edo garraio-bidetakoren batean den kontuan izanik.

b) Elementu materialak, beharrezko dokumentazioa, tresnak eta egoeretako bakoitzean zerbitzugarako beharrezko gainerako erremintak identifikatu eta kokatu ditu.

c) Egin beharreko jarduerak behar bezala bete ahal izateko beharrezko tresneria, materialak eta ondasunak zuzen erabili eta berraztertu ditu.

d) Egin beharreko zeregina garatzeko informatika-aplikaziorik egokienak erabili ditu.

e) Bisitariei edo bezeroei laguntzako, gidaritzako eta informazioko zerbitzuak egiteko ezarritako irizpideak eta arauak aplikatu ditu.

f) Txostenak eta eskatutako zerbitzuak egin ditu, aurreikusten diren arauen arabera eta ezarritako protokoloak kontuan izanik.

g) Parte-hartze aktiboa izan du ibilbidea antolatzeko eta programatzeko eta zerbitzua egiten duen enpresaren arabera esleitu zaizkion zereginak gauzatzeko.

h) Esleitutako zereginekin lotzen diren ekintzak gauzatzeko prozesuak aurreikusi, gauzatu eta ikuskatu ditu.

f) Se han interpretado y cumplido las instrucciones recibidas, responsabilizándose del trabajo asignado.

g) Se ha establecido una comunicación y relación eficaz con la persona responsable en cada situación y miembros de su equipo, manteniendo un trato fluido y correcto.

h) Se ha coordinado con el resto del equipo, informando de cualquier cambio, necesidad relevante, o imprevisto que se presente.

i) Se ha valorado la importancia de su actividad y la adaptación a los cambios de tareas asignadas en el desarrollo de los procesos productivos de la empresa, integrándose en las nuevas funciones.

j) Se ha comprometido responsablemente en la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de cualquier actividad o tarea.

3.- Ejecuta y coordina las diferentes actividades de guía local y guía acompañante para los que está capacitado, identificando y utilizando medios, equipos e instrumentos adecuados y aplicando técnicas y procedimientos, de acuerdo a instrucciones y normas establecidas, así como en relación al puesto a desempeñar en los diferentes tipos de empresas en los que va a realizar los cometidos asignados.

Criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

g) Se ha participado activamente en la organización de la ruta y programación y en la ejecución de tareas asignadas en función de la empresa en la que se presta el servicio.

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

i) Tokiko gidariaren eta ibilbide-gidariaren zeregina berezko komunikazio eta dinamizazioko jardueretan hartu du parte.

j) Bisitatzen den ingurunean berezkoak diren ingurumena babesteko jarraibideak eta arauak eta ondarea babesteko politika bete ditu.

4.- Turismo-garapeneko eragilearen eta informatzailearen jarduerak gauzaten eta koordinatzen ditu eta, horretarako, bitarteko eta tresneria egokiak erabiltzen ditu, ezarritako arauen eta jarraibideen araberako teknikak eta prozedurak aplikatzen ditu eta bezeroen eskariei erantzuten die, betiere lan-zona horretan dauden turismo-baliabideen araber.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Zonako turismo-baliabideak identifikatu ditu.

b) Turismo-garapeneko plana gauzatzeko organismoetan dauden laguntzak ezagutu ditu.

c) Egin beharreko zeregina garatzeko informatika-aplikaziorik egokienak erabili ditu.

d) Zonako turismo-plangintzaren eta -garapenaren prozesuak gauzatzeko edo ezartzeko beharrezko dokumentazioa kudeatzeko eta bideratzeko prozedurak jarraitu ditu.

e) Laneko ingurunean ezarri edo finkatu beharreko turismo-eskaintza edo -produkturik egokienak identifikatu ditu.

f) Tokiko eta eskualdeko garapen-planak gauzatzeko beharrezko aurretiazko eta aldi baterako eragiketak ezagutu ditu.

g) Behar bezala informatu ditu bidaiariak, turistak, prozesuan inplikaturako entitateak eta eragile laguntzaile guztiak.

h) Ezarritako plana garatzeko helburuak, faseak eta denborak deskribatu ditu.

5.- Ekitaldietan eta garraio-terminaletan turismo-laguntzako jarduerak gauzaten ditu eta, horretarako, kontrolerako bitartekoak, tresneria eta ekipamendua erabiltzen ditu eta ezarritako argibideen eta arauen araberako aplikatzen ditu teknikak eta prozedurak.

Ebaluazio-irizpideak:

a) Jasotako jarraibideak eta prozesu bakoitzarekin lotzen diren dokumentuak interpretatu ditu, betiere ekitaldietako edo terminaletako laguntza-zereginak diren edo garraibidetakoren batean den kontuan izanik.

b) Elementu materialak, beharrezko dokumentazioa, tresnak eta egoeretako bakoitzean zerbitzugintzarako beharrezko gainerako erremintak identifikatu eta kokatu ditu.

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

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

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

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado los recursos turísticos de la zona.

b) Se han reconocido las ayudas existentes en los distintos organismos para llevar a cabo un plan de desarrollo turístico.

c) Se han operado las aplicaciones informáticas más adecuadas para el desarrollo de la tarea a desempeñar.

d) Se han seguido los diferentes procedimientos de gestión y de tramitación de documentación necesaria para llevar o establecer los distintos procesos de planificación y de desarrollo turístico de la zona.

e) Se han identificado las diferentes ofertas o productos turísticos más adecuados a implantar o a consolidar en el área de trabajo.

f) Se han reconocido las operaciones previas y las simultáneas necesarias en la ejecución de planes de desarrollo local y regional.

g) Se ha informado de forma correcta a las viajeras y viajeros, turistas, antes implicados en el proceso, así como a todos aquellos agentes colaboradores.

h) Se han descrito los objetivos, las fases y los tiempos para el desarrollo del plan establecido.

5.- Ejecuta las diferentes actividades de asistencia turística en terminales de transporte y eventos, utilizando medios, equipos e instrumentos de control y aplicando técnicas y procedimientos de acuerdo a instrucciones y normas establecidas.

Criterios de evaluación:

a) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada proceso en función de si se trata de tareas de asistencia en eventos, en terminales o en alguno de los distintos medios de transporte.

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

c) Egin beharreko jarduerak behar bezala bete ahal izateko beharrezko tresneria, materialak eta ondasunak zuzen erabili eta berraztertu ditu.

d) Egin beharreko zeregina garatzeko informatika-aplikaziorik egokienak erabili ditu.

e) Ezarritako irizpideak eta arauak aplikatu ditu terminaletan, garraiobideetan edo ekitaldietan bezeroei/bisitariei/bidaiariei laguntzeko lanak egitean.

f) Txostenak eta eskatutako zerbitzuak egin ditu, aurreikusten diren arauen arabera eta ezarritako protokoloak kontuan izanik.

g) Esleitutako zereginekin lotzen diren ekintzak gauzatzeko prozesuak aurreikusi, gauzatu eta ikuskatu ditu.

h) Ekitaldietan, terminaletan edo garraiobideetan laguntzeko lanen berezko komunikazio eta informazio-jardueretan hartu du parte.

i) Ingurumena babesteko arauak eta jarraibideak bete ditu, baita ekitaldien kokalekuaren, terminalen eta garraiobideen berezko segurtasun-neurriak ere.

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

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

e) Se han aplicado los criterios y normas establecidas a la hora de realizar las operaciones de asistencia a clientes/visitantes/viajeros en terminales, medios de transporte o eventos.

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

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

h) Se ha participado en actividades de comunicación e información propias de la tarea de asistencia en eventos, terminales o medios de transporte.

i) Se han seguido las instrucciones y normas de protección del medio ambiente, así como las medidas de seguridad propias de cada localización de eventos, terminales y medios de transporte.

III. ERANSKINA, AZAROAREN 23KO 305/2010 DEKRETUARENA

GUTXIENENKO ESPAZIOAK ETA EKIPAMENDUAK

1. atala.– Espazioak

PRESTAKUNTZA ESPAZIOA	AZALERA (m ²) 30 IKASLE	AZALERA (m ²) 20 IKASLE
Balio anitzeko gela	60	40
Turismo-gidaritzako, -informazioko eta -laguntzako ikasgela	90	60

2. atala.– Ekipamenduak

PRESTAKUNTZA ESPAZIOA	EKIPAMENDUA
Balio anitzeko gela	Irakaslearentzako PCa. Ikasgelako altzariak. Proiektzio-kanoia Proiektzio-pantaila. Ikus-entzunezko erreproduktorea.
Turismo-gidaritzako, -informazioko eta -laguntzako ikasgela	Arbela Sarean instalatutako ordenagailuak, abiadura handiko inprimagailua, eskanerra, faxa. Proiektzio-kanoia Pantaila zabalgarria Internet-konexioa Bulegotikako softwarea (testu-prozesadorea, datu-basea, aurkezpenak, kalkulu-orria, eta abar) Turismo-bitartekaritzako enpresetako informatika-softwarea eta hainbat puntu geografikoren artean distantzia kalkulatzeko Informazio geografikorako sistemak Turismo-helmugak kudeatzeko informatika-ereduak Helmuga sustatzeko mapa digitalak Argazki panoramikoetarako informatika-aplikazioak GDsko, LDsko eta turismo-zerbitzuetako hornitzaileetarako lizentzia Artxibategiak, apalak, bulegoko askotariko materiala Material inprimatua: turismo-mapak, zona turistikoetako liburuxkak eta beste batzuk Telebista/bideo-erreproduzitzailea eta DVDA Espainiako, Europako eta munduaren gainerako bidaia-gidak Hainbat autonomia-erkidegotako eta beste herrialde batzuetako turismo-informazioko liburuxkak Turismoaren sektoreko aldizkariak espezialitatearekin lotzen direnak Mapa geografikoak

IV. ERANSKINA, AZAROAREN 23KO 305/2010 DEKRETUARENA

IRAKASLEAK

1. atala.– Irakasleen espezialitateak eta irakasteko eskumena turismo-gidaritzako, -informazioko eta -laguntzako heziketa-zikloko lanbide-moduluetan.

LANBIDE MODULUA	IRAKASLEEN ESPEZIALITATEA	KIDEGOA
0171 Turismo-merkatuaren egitura	• Ostalaritza eta turismoa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0172 Protokoloa eta harreman publikoak.	• Ostalaritza eta turismoa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0173 Turismo-marketina.	• Ostalaritza eta turismoa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0383 Turismo-helmugak	• Ostalaritza eta turismoa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0384 Turismo-baliabideak	• Ostalaritza eta turismoa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0385 Turismo-informazioko zerbitzuak	• Ostalaritza eta turismoa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0386 Turismo-gidaritzako eta -laguntzako prozesuak	• Ostalaritza eta turismoa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0387 Turismo-produktuen diseinua	• Ostalaritza eta turismoa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0179 Ingelesa	• Ingelesa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak

0180 Atzerriko bigarren hizkuntza	• Atzerriko hizkuntza	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0388 Turismo-gidaritzako, -informazioko eta -laguntzako proiektua	• Ostalaritza eta turismoa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0389 Laneko prestakuntza eta orientabidea	• Laneko prestakuntza eta orientabidea	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0390 Enpresa eta ekimen sortzailea	• Laneko prestakuntza eta orientabidea	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak
0391 Lantokiko prestakuntza	Ostalaritza eta turismoa	Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak

edo araudian ager daitekeen beste edozein irakasle-espezialitate.

2. atala.– Titulazio baliokideak irakaskuntzaren ondorioetarako

KIDEGOAK	ESPEZIALITATEAK	TITULAZIOAK
Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako katedradunak Euskal Autonomia Erkidegoko Bigarren Irakaskuntzako irakasleak	Laneko prestakuntza eta orientabidea	Enpresa-zientzietan diplomaduna Lan-harremanetan diplomaduna Gizarte-lanean diplomaduna Gizarte-hezkuntzan diplomaduna Kudeaketa eta administrazio publikoan diplomaduna
	Ostalaritza eta turismoa	Turismoan diplomaduna

edo araudian ager daitekeen beste edozein titulazio.

3. atala.– Titulua osatzen duten lanbide-moduluak emateko beharrezko titulazioak hezkuntzakoaz bestelako administrazioetako titulartasun pribatuko nahiz publikoko ikastetxeentzat

LANBIDE MODULUAK	TITULAZIOAK
0171 Turismo-merkatuaren egitura	
0172 Protokoloa eta harreman publikoak	
0173 Turismo-marketina	
0383 Turismo-helmugak	
0384 Turismo-baliabideak	
0385 Turismo-informazioko zerbitzuak	
0386 Turismo-gidaritzako eta -laguntzako prozesuak	Lizentziaduna, ingeniaria, arkitektoa, edo dagokion mailako titulua edo irakaskuntzaren ondorioetarako beste zenbait titulu baliokide
0387 Turismo-produktuen diseinua	
0179 Ingelesa	
0180 Atzerriko bigarren hizkuntza	
0388 Turismo-gidaritzako, -informazioko eta -laguntzako proiektua	
0389 Laneko prestakuntza eta orientabidea	
0390 Enpresa eta ekimen sortzailea	

edo araudian ager daitekeen beste edozein titulazio.

V. ERANSKINA, AZAROAREN 23KO 305/2010 DEKRETUARENA

URRIAREN 3KO 1/1990 LEGE ORGANIKOAREN BABESEAN EZARRITAKO LANBIDE MODULUEN ETA MAIATZAREN 3KO 2/2006 LEGE ORGANIKOAREN BABESEAN EZARRITAKOEN ARTEKO BALIOZKOTZEAK

TURISMO INFORMAZIOKO ETA MERKATURATZEKO HEZIKETA ZIKLOKO LANBIDE MODULUAK (LOGSE 1/1990)	TURISMO GIDARITZAKO, INFORMAZIOKO ETA LAGUNTZAKO HEZIKETA ZIKLOKO LANBIDE MODULUAK (LOE 2/2006)
Tokiko eta eskualdeko turismo-produktuak diseinatu eta merkaturatzea	0387 Turismo-produktuen diseinua 0173 Turismo-marketina 0171 Turismo-merkatuaren egitura 0384 Turismo-baliabideak
Helmugako turismo-informazioa	0171 Turismo-merkatuaren egitura 0385 Turismo-informazioko zerbitzuak 0172 Protokoloa eta harreman publikoak
Nazioko eta nazioarteko turismo-produktuak eta -helmugak	0383 Turismo-helmugak 0384 Turismo-baliabideak
Taldeen gidaritza eta laguntza	0383 Turismo-helmugak 0384 Turismo-baliabideak
Atzerriko hizkuntza	0179 Ingelesa
Atzerriko bigarren hizkuntza	0180 Atzerriko bigarren hizkuntza
Lantokiko prestakuntza	0391 Lantokiko prestakuntza

VI. ERANSKINA

KONPETENTZIA ATALEN ETA MODULUEN ARTEKO EGOKITASUNA (HORIEK BALIOZKOTZEKO), ETA LANBIDE MODULUEN ETA KONPETENTZIA ATALEN ARTEKO EGOKITASUNA (HORIEK EGIAZTATZEKO)

1. atala.– Ekainaren 19ko 5/2002 Lege Organikoaren 8. artikuluan ezarritakoaren arabera egiaztatzen diren kompetentzia-atalen egokitasuna lanbide-moduluekin.

KONPETENTZIA ATALA	LANBIDE MODULUA
UC1069_3: Jardun-esparruan kultura-interesa duten ondasunak eta ondarea interpretatzea turistei eta bisitariei.	0384 Turismo-baliabideak
UC1070_3: Jardun-esparruko espazio naturalak eta kultura-interesa duten beste ondasun batzuk interpretatzea turistei eta bisitariei.	
UC1071_3: Turistei eta bisitariei laguntza-zerbitzuak egitea eta turismo-ibilbideak diseinatzea.	0386 Turismo-gidaritzako eta -laguntzako prozesuak
UC1056_3: Ekitaldiak kudeatzea.	0172 Protokoloa eta harreman publikoak.
UC1072_3: Gidaritza eta animazioko turismo-zerbitzuetan ingelesez komunikatzea, erabiltzaile trebearen mailarekin.	0179 Ingelesa (*)
UC1073_3 Gidaritza eta animazioko turismo-zerbitzuetan ingelesaz bestelako atzerriko hizkuntza batean komunikatzea, erabiltzaile trebearen mailarekin.	0180 Atzerriko bigarren hizkuntza (*)
UC1074_3: Turismo-informazioa kudeatzea	0173 Turismo-marketina
UC1075_3: Tokiko turismo-zerbitzuak eta -produktuak sortzea, sustatzea eta kudeatzea.	0387 Turismo-produktuen diseinua
UC0268_3: Turismoaren arloko informazio- eta banaketa-unitateak kudeatzea.	0385 Turismo-informazioko zerbitzuak

(*) Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoaren 66.4. artikuluan xedatutakoaren arabera baliozkotu ahal izango da.

2. atala.– Titulu honetako lanbide-moduluen egokitasuna kompetentzia-atalekin, horiek egiaztatzeke:

KONPETENTZIA ATALA	LANBIDE MODULUA
0384 Turismo-baliabideak	UC1069_3: Jardun-esparruan kultura-interesa duten ondasunak eta ondarea interpretatzea turistei eta bisitariei.
	UC1070_3: Jardun-esparruko espazio naturalak eta kultura-interesa duten beste ondasun batzuk interpretatzea turistei eta bisitariei.
0386 Turismo-gidaritzako eta -laguntzako prozesuak	UC1071_3: Turistei eta bisitariei laguntza-zerbitzuak egitea eta turismo-ibilbideak diseinatzea.
0172 Protokoloa eta harreman publikoak.	UC1056_3: Ekitaldiak kudeatzea.
0173 Turismo-marketina	UC1074_3: Turismo-informazioa kudeatzea.
0387 Turismo-produktuen diseinua	UC1075_3: Tokiko turismo-zerbitzuak eta -produktuak sortzea, sustatzea eta kudeatzea.
0179 Ingelesa	UC1072_3: Gidaritza eta animazioko turismo-zerbitzuetan ingelesez komunikatzea, erabiltzaile trebearen mailarekin.
0180 Atzerriko bigarren hizkuntza	UC1073_3 Gidaritza eta animazioko turismo-zerbitzuetan ingelesaz bestelako atzerriko hizkuntza batean komunikatzea, erabiltzaile trebearen mailarekin.

ANEXO III AL DECRETO 305/2010, DE 23 DE NOVIEMBRE

ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS MÍNIMOS

Apartado 1.– Espacios.

ESPACIO FORMATIVO	SUPERFICIE M ² 30 ALUMNOS/ALUMNAS	SUPERFICIE M ² 20 ALUMNOS/ALUMNAS
<i>Aula polivalente</i>	60	40
<i>Aula de guía, información y asistencia turística</i>	90	60

Apartado 2.– Equipamientos.

ESPACIO FORMATIVO	EQUIPAMIENTO
<i>Aula polivalente</i>	<p><i>PC para el profesor o la profesora</i> <i>Mobiliario de aula</i> <i>Cañón de proyección</i> <i>Pantalla de proyección</i> <i>Reproductor audiovisual</i></p>
<i>Aula de guía, información y asistencia turística</i>	<p><i>Pizarra</i> <i>Ordenadores instalados en red, impresora de alta velocidad, escáner y fax</i> <i>Cañón de proyección</i> <i>Pantalla desplegable</i> <i>Conexión a Internet</i> <i>Software de ofimática (procesador de textos, hoja de cálculo, presentaciones, base de datos, etc.)</i> <i>Software informático de empresas de intermediación turística y de cálculo de distancia entre distintos puntos geográficos</i> <i>Sistemas de información geográfica.</i> <i>Modelos informáticos de gestión de destinos turísticos</i> <i>Mapas digitales para la promoción del destino</i> <i>Aplicaciones informáticas para fotografías panorámicas</i> <i>Licencia de GDS, LDS y de proveedores de servicios turísticos</i> <i>Archivadores, estanterías, material diverso de oficina</i> <i>Material impreso: Mapas turísticos, folletos de diferentes zonas turísticas y otros</i> <i>Reproductor de TV/Vídeo y DVD</i> <i>Guías de viajes de España, Europa y resto del mundo</i> <i>Folletos de información turística de distintas CC.AA. y resto de países</i> <i>Revistas del sector turísticos relacionadas con la especialidad</i> <i>Mapas geográficos</i></p>

ANEXO IV AL DECRETO 305/2010, DE 23 DE NOVIEMBRE

PROFESORADO

Apartado 1.— Especialidades del profesorado y atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de Guía, Información y Asistencias Turísticas.

MÓDULO PROFESIONAL	ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO	CUERPO
0171 Estructura del mercado turístico	• Hostelería y Turismo	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco
0172 Protocolo y relaciones públicas	• Hostelería y Turismo	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco
0173 Marketing turístico	• Hostelería y Turismo	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco
0383 Destinos turísticos	• Hostelería y Turismo	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco
0384 Recursos turísticos	• Hostelería y Turismo	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco
0385 Servicios de información turística	• Hostelería y Turismo	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco
0386 Procesos de guía y asistencia turística	• Hostelería y Turismo	Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco

MÓDULO PROFESIONAL	ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO	CUERPO
0387 Diseño de productos turísticos	• <i>Hostelería y Turismo</i>	<i>Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco</i> <i>Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco</i>
0179 Inglés	• <i>Inglés</i>	<i>Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco</i> <i>Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco</i>
0180 Segunda lengua extranjera	• <i>Lengua extranjera</i>	<i>Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco</i> <i>Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco</i>
0388 Proyecto de guía, información y asistencia turísticas	• <i>Hostelería y Turismo</i>	<i>Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco</i> <i>Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco</i>
0389 Formación y Orientación Laboral	• <i>Formación y Orientación Laboral</i>	<i>Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco</i> <i>Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco</i>
0390 Empresa e Iniciativa Emprendedora	• <i>Formación y Orientación Laboral</i>	<i>Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco</i> <i>Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco</i>
0391 Formación en Centros de Trabajo	<i>Hostelería y Turismo</i>	<i>Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco</i> <i>Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco</i>

o cualquier otra especialidad del profesorado que pueda aparecer en normativa reguladora.

Apartado 2.– Titulaciones equivalentes a efectos de docencia.

CUERPOS	ESPECIALIDADES	TITULACIONES
<i>Catedráticas o Catedráticos de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco</i>	<i>Formación y orientación laboral</i>	<i>Diplomada o Diplomado en Ciencias Empresariales</i>
<i>Profesoras o Profesores de Enseñanza Secundaria de la Comunidad Autónoma del País vasco</i>		<i>Diplomada o Diplomado en Relaciones Laborales</i>
		<i>Diplomada o Diplomado en Trabajo Social</i>
		<i>Diplomada o Diplomado en Educación Social</i>
		<i>Diplomada o Diplomado en Gestión y Administración Pública</i>
	<i>Hostelería y turismo</i>	<i>Diplomada o Diplomado en Turismo</i>

o cualquier otra titulación que pueda aparecer en normativa reguladora.

Apartado 3.– Titulaciones requeridas para la impartición de los módulos profesionales que conforman el título para los centros de titularidad privada o pública de otras Administraciones distintas a la educativa.

MÓDULOS PROFESIONALES	TITULACIONES
<i>0171 Estructura del mercado turístico</i>	<i>Licenciada o Licenciado, Ingeniera o Ingeniero, Arquitecta o Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes a efectos de docencia</i>
<i>0172 Protocolo y relaciones públicas</i>	
<i>0173 Marketing turístico</i>	
<i>0383 Destinos turísticos</i>	
<i>0384 Recursos turísticos</i>	
<i>0385 Servicios de información turística</i>	
<i>0386 Procesos de guía y asistencia turística</i>	
<i>0387 Diseño de productos turísticos</i>	
<i>0179 Inglés</i>	
<i>0180 Segunda lengua extranjera</i>	
<i>0388 Proyecto de guía, información y asistencia turísticas</i>	
<i>0389 Formación y orientación laboral</i>	
<i>0390 Empresa e iniciativa emprendedora</i>	

o cualquier otra titulación que pueda aparecer en normativa reguladora.

ANEXO V AL DECRETO 305/2010, DE 23 DE NOVIEMBRE

CONVALIDACIONES ENTRE MÓDULOS PROFESIONALES ESTABLECIDOS AL AMPARO DE LA LEY ORGÁNICA 1/1990, DE 3 DE OCTUBRE, Y LOS ESTABLECIDOS AL AMPARO DE LA LEY ORGÁNICA 2/2006, DE 3 DE MAYO

<i>Módulos profesionales del ciclo formativo EN INFORMACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN TURÍSTICAS (LOGSE 1/1990)</i>	<i>Módulos profesionales del ciclo formativo GUÍA, INFORMACIÓN Y ASISTENCIAS TURÍSTICAS (LOE 2/2006)</i>
<i>Diseño y comercialización de productos turísticos locales y regionales</i>	<i>0387 Diseño de productos turísticos 0173 Marketing turístico 0171 Estructura del mercado turístico 0384 Recursos turísticos</i>
<i>Información turística en destino</i>	<i>0171 Estructura del mercado turístico 0385 Servicios de información turística 0172 Protocolo y relaciones públicas</i>
<i>Productos y destinos turísticos nacionales e internacionales</i>	<i>0383 Destinos turísticos 0384 Recursos turísticos</i>
<i>Asistencia y guía de grupos</i>	<i>0383 Destinos turísticos 0384 Recursos turísticos</i>
<i>Lengua extranjera</i>	<i>0179 Inglés</i>
<i>Segunda lengua extranjera</i>	<i>0180 Segunda lengua extranjera</i>
<i>Formación en Centro de Trabajo</i>	<i>0391 Formación en Centros de Trabajo</i>

ANEXO VI AL DECRETO 305/2010, DE 23 DE NOVIEMBRE

CORRESPONDENCIA DE LAS UNIDADES DE COMPETENCIA CON LOS MÓDULOS PARA SU CONVALIDACIÓN,
Y CORRESPONDENCIA DE LOS MÓDULOS PROFESIONALES CON LAS UNIDADES DE COMPETENCIA PARA SU
ACREDITACIÓN

Apartado 1.– Correspondencia de las unidades de competencia que se acrediten de acuerdo con lo establecido en el artículo 8 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, con los módulos profesionales.

UNIDAD DE COMPETENCIA	MÓDULO PROFESIONAL
UC1069_3: Interpretar el patrimonio y bienes de interés cultural del ámbito de actuación a turistas y visitantes. UC1070_3: Interpretar espacios naturales y otros bienes de interés natural del ámbito de actuación a turistas y visitantes.	0384 Recursos turísticos
UC1071_3: Prestar servicios de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes y diseñar itinerarios turísticos.	0386 Procesos de guía y asistencia turística
UC1056_3: Gestionar eventos.	0172 Protocolo y relaciones públicas
UC1072_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación.	0179 Inglés (*)
UC1073_3 Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación.	0180 Segunda lengua extranjera (*)
UC1074_3: Gestionar información turística	0173 Marketing turístico
UC1075_3: Crear, promocionar y gestionar servicios y productos turísticos locales.	0387 Diseño de productos turísticos
UC0268_3: Gestionar unidades de información y distribución turísticas.	0385 Servicios de información turística

(*) Podrá convalidarse de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 66.4 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo de Educación

Apartado 2.– La correspondencia de los módulos profesionales del presente título con las unidades de competencia para su acreditación es la siguiente:

UNIDAD DE COMPETENCIA	MÓDULO PROFESIONAL
0384 Recursos turísticos	UC1069_3: Interpretar el patrimonio y bienes de interés cultural del ámbito de actuación a turistas y visitantes. UC1070_3: Interpretar espacios naturales y otros bienes de interés natural del ámbito de actuación a turistas y visitantes.
0386 Procesos de guía y asistencia turística	UC1071_3: Prestar servicios de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes y diseñar itinerarios turísticos.
0172 Protocolo y relaciones públicas	UC1056_3: Gestionar eventos.
0173 Marketing turístico	UC1074_3: Gestionar información turística.
0387 Diseño de productos turísticos	UC1075_3: Crear, promocionar y gestionar servicios y productos turísticos locales.
0179 Inglés	UC1072_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación.
0180 Segunda lengua extranjera	UC1073_3 Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación.