

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### CONSELLERÍA DE EDUCACIÓN Y ORDENACIÓN UNIVERSITARIA

*Decreto 167/2010, de 23 de septiembre, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de técnico superior en guía, información y asistencia turísticas.*

El Estatuto de autonomía de Galicia, en su artículo 31, determina que es competencia plena de la Comunidad Autónoma de Galicia la regulación y la administración de la enseñanza en toda su extensión, en sus niveles y grados, en sus modalidades y especialidades, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 27 de la Constitución y en las leyes orgánicas que, con arreglo al apartado primero de su artículo 81, la desarrollen.

La Ley orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las cualificaciones y de la formación profesional, tiene por objeto la ordenación de un sistema integral de formación profesional, cualificaciones y acreditación que responda con eficacia y transparencia a las demandas sociales y económicas a través de las modalidades formativas.

Dicha ley establece que la Administración general del Estado, de conformidad con lo que se dispone en el artículo 149.1º, 30ª y 7ª de la Constitución española, y previa consulta al Consejo General de Formación Profesional, determinará los títulos de formación profesional y los certificados de profesionalidad que constituirán las ofertas de formación profesional referidas al Catálogo nacional de cualificaciones profesionales, creado por el Real decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, y modificado por el Real decreto 1416/2005, de 25 de noviembre, cuyos contenidos podrán ampliar las administraciones educativas en el ámbito de sus competencias.

Establece, asimismo, que los títulos de formación profesional y los certificados de profesionalidad tendrán carácter oficial y con validez en todo el territorio del Estado y serán expedidos por las administraciones competentes, la educativa y la laboral respectivamente.

La Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, establece en su capítulo III que se entiende por currículo el conjunto de objetivos, competencias básicas, contenidos, métodos pedagógicos y criterios de evaluación de cada una de las enseñanzas reguladas por la citada ley.

En su capítulo V establece las directrices generales de la formación profesional inicial y dispone 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, estableció en

su capítulo II 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.

En su capítulo IV, dedicado a la definición del currículo por las administraciones educativas en desarrollo del artículo 6.3º de la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, establece que las administraciones educativas, en el ámbito de sus competencias, establecerán los currículos correspondientes ampliando y contextualizando los contenidos de los títulos a la realidad socioeconómica del territorio de su competencia, y respetando su perfil profesional.

El Decreto 114/2010, de 1 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo de Galicia, determina en sus capítulos III y IV, dedicados al currículo y a la organización de las enseñanzas, la estructura que deben seguir los currículos y los módulos profesionales de los ciclos formativos en la Comunidad Autónoma de Galicia.

Publicado el Real decreto 1255/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de técnico superior en guía, información y asistencia turísticas, y se fijan sus enseñanzas mínimas, y de acuerdo con su artículo 10.2º, le corresponde a la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria establecer el currículo correspondiente en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia.

Con arreglo a lo anterior, este decreto desarrolla el currículo del ciclo formativo de formación profesional de técnico superior en guía, información y asistencia turísticas. Este currículo adapta la nueva titulación al campo profesional y de trabajo de la realidad socioeconómica gallega y a las necesidades de cualificación del sector productivo en cuanto a especialización y polivalencia, y posibilita una inserción laboral inmediata y una proyección profesional futura.

A estos efectos, y de acuerdo con lo establecido en el citado Decreto 114/2010, de 1 de julio, se determina la identificación del título, su perfil profesional, el entorno profesional, la prospectiva del título en el sector o en los sectores, las enseñanzas del ciclo formativo, la correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación, convalidación o exención, así como los parámetros del contexto formativo para cada módulo profesional en lo que se refiere a espacios, equipamientos, titulaciones y especialidades del profesorado, y sus equivalencias a efectos de docencia.

Asimismo, se determinan los accesos a otros estudios, las modalidades y las materias de bachillerato que facilitan la conexión con el ciclo formativo, las convalidaciones, exenciones y equivalencias, y la información sobre los requisitos necesarios según la legislación vigente para el ejercicio profesional, cuando proceda.

El currículo que se establece en este decreto se desarrolla teniendo en cuenta el perfil profesional del título a través de los objetivos generales que el alumnado debe alcanzar al finalizar el ciclo formativo y los objetivos propios de cada módulo profesional, expresados a través de una serie de resultados de aprendizaje, entendidos como las competencias que deben adquirir los alumnos y las alumnas en un contexto de aprendizaje, que les permitirán conseguir los logros profesionales necesarios para desarrollar sus funciones con éxito en el mundo laboral.

Asociado a cada resultado de aprendizaje se establecen una serie de contenidos de tipo conceptual, procedimental y actitudinal redactados de modo integrado, que proporcionarán el soporte de información y destreza preciso para lograr las competencias profesionales, personales y sociales propias del perfil del título.

En este sentido, la inclusión del módulo de formación en centros de trabajo posibilita que el alumnado complete la formación adquirida en el centro educativo mediante la realización de un conjunto de actividades de producción y/o de servicios en situaciones reales de trabajo en el entorno productivo del centro, de acuerdo con las exigencias derivadas del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional.

El módulo de proyecto que se incluye en este ciclo formativo permitirá integrar de forma global los aspectos más destacables de las competencias profesionales, personales y sociales características del título que se abordaron en el resto de los módulos profesionales, con aspectos relativos al ejercicio profesional y a la gestión empresarial.

La formación relativa a la prevención de riesgos laborales dentro del módulo de formación y orientación laboral aumenta la empleabilidad del alumnado que supere estas enseñanzas y facilita su incorporación al mundo del trabajo, al capacitarlo 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.

De acuerdo con el artículo 10 del citado Decreto 114/2010, de 1 de julio, se establece la división de determinados módulos profesionales en unidades formativas de menor duración, con la finalidad de facilitar la formación a lo largo de la vida, respetando, en todo caso, la necesaria coherencia de la formación asociada a cada una de ellas.

De conformidad con lo expuesto, a propuesta del conselleiro de Educación y Ordenación Universitaria, en el ejercicio de la facultad otorgada por el artículo 34 de la Ley 1/1983, de 22 de febrero, reguladora de la Xunta y de su Presidencia, modificada por las leyes 11/1988, de 20 de octubre, 2/2007, de 28 de marzo, y 12/2007, de 27 de julio, con arreglo a los dictámenes del Consejo Gallego de Formación Profesional y del Consejo Escolar de Galicia, y previa deli-

beración del Consello de la Xunta de Galicia, en su reunión del día veintitrés de septiembre de dos mil diez,

## DISPONGO:

### CAPÍTULO I

#### DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 1º.-*Objeto.*

Este decreto establece el currículo que será de aplicación en la Comunidad Autónoma de Galicia para las enseñanzas de formación profesional relativas al título de técnico superior en guía, información y asistencia turística, determinado por el Real decreto 1255/2009, de 24 de julio.

### CAPÍTULO II

#### IDENTIFICACIÓN DEL TÍTULO, PERFIL PROFESIONAL, ENTORNO PROFESIONAL Y PROSPECTIVA DEL TÍTULO EN EL SECTOR O EN LOS SECTORES

#### Artículo 2º.-*Identificación.*

El título de técnico superior en guía, información y asistencia turística se identifica por los siguientes elementos:

-Denominación: guía, información y asistencia turística.

-Nivel: formación profesional de grado superior.

-Duración: 2.000 horas.

-Familia profesional: hostelería y turismo.

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

#### Artículo 3º.-*Perfil profesional del título.*

El perfil profesional del título de técnico superior en guía, información y asistencia turística se determina por su competencia general, por sus competencias profesionales, personales y sociales, así como por la relación de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia del Catálogo nacional de cualificaciones profesionales incluidas en el título.

#### Artículo 4º.-*Competencia general.*

La competencia general de este título consiste en planificar y promocionar destinos turísticos de base territorial, informar sobre ellos, y guiar y prestar asistencia a personas viajeras y a clientes en estos destinos, así como en terminales, en medios de transporte, en eventos y en otros destinos turísticos.

Artículo 5º.-*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 áreas territoriales y del mercado turístico de la zona, y detectar las ayudas institucionales, analizando la información necesaria, para su promoción 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 con vista a su lanzamiento o su consolidación, fijando los precios adecuados.

d) Asesorar e informar a turistas tanto en puntos de información como en viaje o en destino, teniendo en cuenta las normas de protocolo básicas y empleando los medios técnicos más adecuados en función de cada cliente, para lograr una prestación de servicio satisfactoria y la fidelización de las personas visitantes.

e) Guiar y asistir a personas viajeras durante los viajes, en los traslados o en las visitas, empleando las estrategias de comunicación, para conseguir su satisfacción.

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

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

h) Atender las contingencias, los imprevistos y las quejas que puedan surgir y afectar a personas viajeras, y solucionar los problemas que ocasionen, de modo que se permita un desarrollo adecuado del servicio.

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

j) Aplicar los protocolos de calidad en los servicios y en las actuaciones de posventa, buscando la satisfacción de la clientela.

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

l) Motivar al personal a cargo, delegar funciones y tareas, y promover 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 los 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 del trabajo.

ñ) Ejercer los derechos y cumplir las obligaciones que derivan de las relaciones laborales, con arreglo a lo establecido en la legislación.

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

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

Artículo 6º.-*Relación de cualificaciones y unidades de competencia del Catálogo nacional de cualificaciones profesionales incluidas en el título.*

1. Cualificaciones profesionales completas incluidas en el título:

Guía de turistas y visitantes, HOT 335\_3 (Real decreto 1700/2007, de 14 de diciembre), que incluye las siguientes unidades de competencia:

-UC1069\_3: interpretar el patrimonio y los bienes de interés cultural del ámbito de actuación, a turistas y visitantes.

-UC1070\_3: interpretar espacios naturales y otros bienes de interés natural del ámbito de actuación, a turistas y visitantes.

-UC1071\_3: prestar servicios de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes, y diseñar itinerarios turísticos.

-UC1072\_3: comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación.

-UC1073\_3: comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación.

2. Cualificaciones profesionales incompletas:

a) Promoción turística local e información al visitante, HOT 336\_3 (Real decreto 1700/2007, de 14 de diciembre), que incluye 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).

-UC0268\_3: gestionar unidades de información y distribución turísticas.

-UC1056\_3: gestionar eventos.

Artículo 7º.-*Entorno profesional.*

1. Este profesional ejerce su actividad en el sector turístico, entendido éste en su sentido más amplio, lo que incluye cualquier tipo de eventos, terminales de viajeros y empresas de transporte, además de las áreas turísticas tradicionales, como destinos y puntos de información, entre otros. Además, está capacitado para la creación y la implantación de planes y actividades de desarrollo locales, en relación con el mismo sector.

Se trata de personal trabajador por cuenta ajena o por cuenta propia, incluyendo la posibilidad de ocupar puestos en la Administración o en entes de características similares (consorcios, patronatos, etc.).

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

-Guía local.

-Guía acompañante.

-Guía en lugares en donde se localicen bienes de interés cultural.

-Informador/ora turístico/a.

-Jefe/a de oficinas de información.

-Promotor/ora turístico/a.

-Técnico/a de empresa de consultoría turística.

-Agente de desarrollo turístico local.

-Asistente en medios de transporte terrestre o marítimo.

-Asistente en terminales (estaciones, puertos y aeropuertos).

-Encargado/a de facturación en terminales de transporte.

-Asistente en ferias, congresos y convenciones.

-Encargado/a de servicios en eventos.

Artículo 8º.-*Prospectiva del título en el sector o en los sectores.*

1. El turístico es un sector fundamental y pujante en la economía española, con un crecimiento constante, que proporciona empleo a más de dos millones y medio de personas. Son precisamente las actividades relacionadas con el transporte y los viajes, así como «otras actividades turísticas» (que incluyen las actividades deportivas, culturales y de información), algunas de las que registran mayores crecimientos en

lo relativo al personal contratado y al desarrollo de ocupaciones relacionadas.

2. España ha pasado de ser un destino vacacional tradicional (área en la que surgen numerosos competidores, como el resto de países mediterráneos), a ser un destacado destino de ferias, congresos y convenciones a nivel mundial. En este subsector, llamado genéricamente de eventos, el valor añadido de las actividades es mayor que en el turismo en general, como también lo es la exigencia de profesionales cualificados y con gran capacidad de innovación, coordinación de tareas y orientación a la calidad. Una de las exigencias en estas tareas es la demanda de guías con capacidad de comunicación en múltiples contextos, y con un conocimiento profundo de los lugares en donde trabajan.

3. Por lo que se refiere al transporte, ha surgido una multitud de servicios complementarios derivados de la gran inversión y de la mejora de las infraestructuras de las terminales de estaciones de ferrocarril, puertos y aeropuertos. En estos servicios se potencian de modo notable ocupaciones relacionadas con la atención a personas pasajeras, para lo que se precisan profesionales polivalentes y con formación adecuada en áreas de asistencia, idiomas, etc. Es preciso hacer notar que, hasta ahora, estos trabajos no contaban con formación oficial específica.

4. Por último, hay que señalar que otra nueva área de expansión del sector es el desarrollo local con base en el turismo. Esta actividad está sirviendo de motor económico para muchas zonas de España e implica multitud de tareas relacionadas con la planificación y la dinamización de entornos a partir de recursos naturales y socioculturales de esas zonas. Para ello, se precisan profesionales con conocimientos específicos para localizar, coordinar y movilizar medios de muy diversa índole.

### CAPÍTULO III

#### ENSEÑANZAS DEL CICLO FORMATIVO Y PARÁMETROS BÁSICOS DE CONTEXTO

#### Artículo 9º.-*Objetivos generales.*

Los objetivos generales de este ciclo formativo son los siguientes:

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 fase para diseñar y modificar productos turísticos de base territorial rentables y de calidad.

c) Identificar los destinos turísticos españoles e internacionales más relevantes, analizando su oferta, las características y los 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 a turistas en puntos de información, en viajes o en el destino, empleando al menos el inglés y otro idioma extranjero.

e) Identificar y seleccionar estrategias de comunicación, y analizar su adecuación a cada tipo de servicio, para asistir y guiar a personas viajeras en los viajes, en los traslados o en las 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 personas viajeras.

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 apropiadas, para atender 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 posventa, y seleccionar las técnicas apropiadas para la aplicación de los protocolos de calidad.

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

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

m) Identificar las normas de seguridad ambiental y de prevención de riesgos laborales, y reconocer los factores de riesgo y los parámetros de calidad asociados a la prestación de los servicios de guía, información y asistencia turísticas, 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 turísticas, 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, reuniendo información y adquiriendo conocimientos para la innovación y la actualización en el ámbito del trabajo.

p) Reconocer los derechos y los deberes como agente activo de la sociedad, analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales, para participar en la ciudadanía democrática.

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

r) Analizar y valorar la participación, el respeto, la tolerancia y la igualdad de oportunidades, para hacer efectivo el principio de igualdad entre hombres y mujeres.

#### Artículo 10º.-*Módulos profesionales.*

Los módulos profesionales de este ciclo formativo, que se desarrollan en el anexo I del presente decreto, son los que se relacionan a continuación:

-MP0171. Estructura del mercado turístico.

-MP0172. Protocolo y relaciones públicas.

-MP0173. Márketing turístico.

-MP0179. Inglés.

-MP0180. Segunda lengua extranjera.

-MP0383. Destinos turísticos.

-MP0384. Recursos turísticos.

-MP0385. Servicios de información turística.

-MP0386. Procesos de guía y asistencia turística.

-MP0387. Diseño de productos turísticos.

-MP0388. Proyecto de guía, información y asistencia turísticas.

-MP0389. Formación y orientación laboral.

-MP0390. Empresa e iniciativa emprendedora.

-MP0391. Formación en centros de trabajo.

#### Artículo 11º.-*Espacios y equipamientos.*

1. Los espacios y los equipamientos mínimos necesarios para el desarrollo de las enseñanzas de este ciclo formativo son los establecidos en el anexo II de este decreto.

2. Los espacios formativos establecidos respetarán la normativa sobre prevención de riesgos laborales, la normativa sobre seguridad y salud en el puesto de trabajo, y cuantas otras normas sean de aplicación.

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

4. No es preciso que los espacios formativos identificados se diferencien mediante cerramientos.

5. La cantidad y las características de los equipamientos que se incluyen en cada espacio deberá estar en función del número de alumnos y alumnas, y serán los necesarios y suficientes para garantizar la calidad de la enseñanza y la adquisición de los resultados de aprendizaje.

6. El equipamiento dispondrá de la instalación necesaria para su correcto funcionamiento, cumplirá las normas de seguridad y prevención de riesgos, y cuantas otras sean de aplicación, y se respetarán los espacios o las superficies de seguridad que exijan las máquinas en funcionamiento.

#### Artículo 12º.-*Profesorado.*

1. La docencia de los módulos profesionales que constituyen las enseñanzas de este ciclo formativo corresponde al profesorado del cuerpo de catedráticos de enseñanza secundaria, del cuerpo de profesorado de enseñanza secundaria y del cuerpo de profesorado técnico de formación profesional, según proceda, de las especialidades establecidas en el anexo III A) de este decreto.

2. Las titulaciones requeridas para acceder a los cuerpos docentes citados son, con carácter general, las establecidas en el artículo 13 del Real decreto 276/2007, de 23 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de ingreso, accesos y adquisición de nuevas especialidades en los cuerpos docentes a que se refiere la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, y se regula el régimen transitorio de ingreso a que se refiere la disposición transitoria decimo-séptima de dicha ley. Las titulaciones equivalentes a las anteriores a efectos de docencia, para las especialidades del profesorado, son las recogidas en el anexo III B) de este decreto.

3. Las titulaciones requeridas para la impartición de los módulos profesionales que formen el título, para el profesorado de los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otras administraciones distintas de las educativas, se concretan en el anexo III C) de este decreto.

La Consellería de Educación y Ordenación Universitaria establecerá un procedimiento de habilitación para ejercer la docencia, en el que se exigirá el cumplimiento de alguno de los siguientes requisitos:

-Que las enseñanzas conducentes a las titulaciones citadas engloben los objetivos de los módulos profesionales.

-Que 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, Y CORRESPONDENCIA DE MÓDULOS PROFESIONALES CON LAS UNIDADES DE COMPETENCIA

*Artículo 13º.-Preferencias para el acceso a este ciclo formativo en relación con las modalidades y las materias de bachillerato cursadas.*

Tendrá preferencia para acceder a este ciclo formativo el alumnado que haya cursado la modalidad de bachillerato de humanidades y ciencias sociales.

*Artículo 14º.-Acceso a otros estudios y convalidaciones.*

1. El título de técnico superior en guía, información y asistencia turística permite el acceso directo para cursar cualquier otro ciclo formativo de grado superior, en las condiciones de acceso que se establezcan.

2. Este título permite el acceso directo a las enseñanzas conducentes a los títulos universitarios de grado en las condiciones de admisión que se establezcan.

3. A efectos de facilitar el régimen de convalidaciones entre este título y las enseñanzas universitarias de grado, se asignan 120 créditos ECTS distribuidos entre los módulos profesionales de este ciclo formativo.

*Artículo 15º.-Convalidaciones y exenciones.*

1. Las convalidaciones de módulos profesionales de los títulos de formación profesional establecidos al amparo de la Ley orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de ordenación general del sistema educativo, con los módulos profesionales de los títulos establecidos al amparo de la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, se establecen en el anexo IV de este decreto.

2. 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 de evaluación, establecidos en los reales decretos por los que se fijan las enseñanzas mínimas de los títulos de formación profesional. No obstante lo anterior, y con arreglo al artículo 45.2º del Real decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, quien haya superado el módulo profesional de formación y orientación laboral, o el módulo profesional de empresa e iniciativa emprendedora en cualquiera de los ciclos formativos correspondientes a los títulos establecidos al amparo de la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, tendrá convalidados dichos módulos en cualquier otro ciclo formativo establecido al amparo de la misma ley.

3. El módulo profesional de formación y orientación laboral de cualquier título de formación profesional podrá ser objeto de convalidación siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 45.3º del Real decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, que se acredite por lo menos un año de experiencia laboral y se posea el certificado de técnico en prevención de riesgos laborales, nivel básico, expedido con arreglo a lo dispuesto en el Real decre-

to 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el reglamento de los servicios de prevención.

4. De acuerdo con lo establecido en el artículo 49 del Real decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, 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.

*Artículo 16º.-Correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación, convalidación o exención.*

1. La correspondencia de las unidades de competencia con los módulos profesionales que forman las enseñanzas de este título para su convalidación o exención queda determinada en el anexo V A) de este decreto.

2. La correspondencia de los módulos profesionales que forman las enseñanzas de este título con las unidades de competencia para su acreditación queda determinada en el anexo V B) de este decreto.

#### CAPÍTULO V

##### ORGANIZACIÓN DE LA IMPARTICIÓN

*Artículo 17º.-Distribución horaria.*

Los módulos profesionales de este ciclo formativo se organizarán por el régimen ordinario según se establece en el anexo VI de este decreto.

*Artículo 18º.-Unidades formativas.*

1. De acuerdo con el artículo 10 del Decreto 114/2010, de 1 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional en el sistema educativo de Galicia, y a fin de facilitar la formación a lo largo de la vida y servir de referente para su impartición, se establece en el anexo VII la división de determinados módulos profesionales en unidades formativas de menor duración.

2. La Consellería de Educación y Ordenación Universitaria determinará los efectos académicos de la división de los módulos profesionales en unidades formativas.

*Artículo 19º.-Módulo de proyecto.*

1. El módulo de proyecto incluido en el currículo de este ciclo formativo tiene por finalidad la integración efectiva de los aspectos más destacables de las competencias profesionales, personales y sociales características del título que se hayan abordado en el resto de los módulos profesionales, junto con aspectos relativos al ejercicio profesional y a la gestión empresarial. Se organizará sobre la base de la tutoría individual y colectiva. La atribución docente correrá a cargo del profesorado que imparta docencia en el ciclo formativo.

2. Se desarrollará después de evaluación positiva de todos los módulos profesionales de formación en el centro educativo coincidiendo con la realización de una parte del módulo profesional de formación en centros de trabajo y se evaluará una vez cursado éste, al objeto de posibilitar la incorporación de las competencias adquiridas en él.

#### *Disposiciones adicionales*

*Primera.-Oferta en las modalidades semipresencial y a distancia de este título.*

La impartición de las enseñanzas de los módulos profesionales de este ciclo formativo en las modalidades semipresencial o a distancia, que se ofrecerán únicamente por el régimen para las personas adultas, requerirá la autorización previa de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria, con arreglo al procedimiento que se establezca.

*Segunda.-Titulaciones equivalentes y vinculación con las capacitaciones profesionales.*

1. Los títulos que se relacionan a continuación tendrán los mismos efectos profesionales y académicos que el título de técnico superior en guía, información y asistencia turísticas, establecido en el Real decreto 1255/2009, de 24 de julio, cuyo currículo para Galicia se desarrolla en este decreto:

-Título de técnico especialista en azafatas de congresos y exposiciones, rama administrativa y comercial, de la Ley 14/1970, de 4 de agosto, general de educación y financiación de la reforma educativa.

-Título de técnico especialista en servicios de tierra de aviación, rama administrativa y comercial, de la Ley 14/1970, de 4 de agosto, general de educación y financiación de la reforma educativa.

-Título de técnico especialista en servicios a bordo de aviación, rama administrativa y comercial, de la Ley 14/1970, de 4 de agosto, general de educación y financiación de la reforma educativa.

-Título de técnico superior en información y comercialización turísticas, establecido por el Real decreto 2217/1993, de 17 de diciembre, cuyo currículo para Galicia fue establecido por el Decreto 114/2000, de 14 de abril.

2. 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.

3. Los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y los contenidos de los módulos profesionales de inglés y de segunda lengua extranjera comprenden todo lo relacionado con lo establecido en las unidades de competencia UC1072\_3 y UC1073\_3, respectivamente, como herramienta útil para facilitar el ejercicio

profesional. Incluye también otras competencias lingüísticas propias del título académico. Por lo tanto, esta circunstancia queda reflejada en el anexo V.

*Tercera.-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 este decreto no constituyen regulación del ejercicio de profesión titulada alguna.

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

*Cuarta.-Accesibilidad universal en las enseñanzas de este título.*

1. La Consellería de Educación y Ordenación Universitaria garantizará que el alumnado pueda acceder y cursar este ciclo formativo en las condiciones establecidas en la disposición final décima de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

2. Las programaciones didácticas que desarrollan el currículo establecido en este decreto deberán tener en cuenta el principio de «diseño para todos». A tal efecto, recogerán las medidas necesarias a fin de que el alumnado pueda conseguir la competencia general del título, expresada a través de las competencias profesionales, personales y sociales, así como los resultados de aprendizaje de cada uno de los módulos profesionales.

En cualquier caso, estas medidas no podrán afectar de modo significativo a la consecución de los resultados de aprendizaje previstos para cada módulo profesional.

*Quinta.-Autorización a centros privados para la impartición de las enseñanzas reguladas en este decreto.*

La autorización a centros privados para la impartición de las enseñanzas de este ciclo formativo exigirá que desde el inicio del curso escolar se cumplan los requisitos de profesorado, espacios y equipamientos regulados en este decreto.

*Sexta.-Desarrollo del currículo.*

1. El currículo establecido en este decreto requiere un posterior desarrollo a través de las programaciones didácticas elaboradas por el equipo docente del ciclo formativo, conforme a lo establecido en el artículo 34 del Decreto 114/2010, de 1 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del Sistema Educativo de Galicia. Estas programaciones concretarán y adaptarán el currículo al entorno socioeconómico del centro, tomando como referencia el perfil profesional del ciclo formativo a

través de sus objetivos generales y de los resultados de aprendizaje establecidos para cada módulo profesional.

2. Los centros educativos desarrollarán el presente currículo de acuerdo con lo establecido en el artículo 9 del Decreto 79/2010, de 20 de mayo, para el plurilingüismo en la enseñanza no universitario de Galicia.

*Disposición transitoria*

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

La autorización concedida a los centros educativos de titularidad privada para impartir las enseñanzas a las que se hace referencia en el Decreto 114/2000, de 14 de abril, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de técnico superior en información y comercialización turística, se entenderá referida a las enseñanzas reguladas en este decreto.

*Disposición derogatoria*

*Única.-Derogación de normas.*

Queda derogado el Decreto 114/2000, de 14 de abril, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de técnico superior en información y comercialización turística, y todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo dispuesto en este decreto, sin perjuicio de la disposición final primera.

*Disposiciones finales*

*Primera.-Implantación de las enseñanzas recogidas en este decreto.*

1. En el curso 2010-2011 se implantará el primer curso por el régimen ordinario y dejará de impartirse el primer curso de las enseñanzas a que se hace referencia en el Decreto 114/2000, de 14 de abril, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de técnico superior en información y comercialización turística.

2. En el curso 2011-2012 se implantará el segundo curso por el régimen ordinario y dejará de impartirse el segundo curso de las enseñanzas a que se hace referencia en el Decreto 114/2000, de 14 de abril, por el que se establece el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de técnico superior en información y comercialización turística.

3. En el curso 2010-2011 se implantarán las enseñanzas reguladas en este decreto por el régimen para las personas adultas.

*Segunda.-Desarrollo normativo.*

1. Se autoriza a la persona titular de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria a dictar las disposiciones que sean necesarias para la ejecución y el desarrollo de lo establecido en este decreto.



2. Se autoriza a la persona titular de la Consellería de Educación y Ordenación Universitaria a modificar el anexo II B), relativo a equipamientos, cuando por razones de obsolescencia o actualización tecnológica así se justifique.

Tercera.-*Entrada en vigor.*

Este decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Diario Oficial de Galicia*.

Santiago de Compostela, veintitrés de septiembre de dos mil diez.

Alberto Núñez Feijóo  
Presidente

Jesús Vázquez Abad  
Conselleiro de Educación y Ordenación  
Universitaria

### 1. ANEXO I Módulos profesionales

1.1. Módulo profesional: estructura del mercado turístico.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 8.

\*Código: MP0171.

\*Duración: 133 horas.

1.1.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

\*RA1. Contextualiza el sector turístico, su evolución histórica y su situación actual, y analiza sus implicaciones como actividad socioeconómica.

-CE1.1. Se han definido los elementos básicos que caracterizan al sector turístico.

-CE1.2. Se ha analizado la evolución del turismo.

-CE1.3. Se han identificado y se han caracterizado las instituciones públicas y privadas relacionadas con el sector turístico.

-CE1.4. Se ha valorado la importancia de la actividad turística respecto al desarrollo económico y social del núcleo turístico.

-CE1.5. Se han identificado los encuentros estatales e internacionales en materia de turismo, y su importancia para el sector.

-CE1.6. Se ha reconocido el uso de las nuevas tecnologías en el sector turístico y su impacto como elemento dinamizador.

-CE1.7. Se ha valorado la importancia de la profesionalidad en el entorno de la profesión turística.

\*RA2. Identifica las tipologías turísticas en relación con la demanda y su previsible evolución.

-CE2.1. Se han definido las tipologías turísticas en relación con sus características básicas.

-CE2.2. Se han localizado las tipologías turísticas por su distribución geográfica.

-CE2.3. Se han relacionado los factores que influyen en la localización espacial según el tipo de turismo de la zona.

-CE2.4. Se han analizado las tendencias de las tipologías turísticas estatales.

-CE2.5. Se han analizado las tendencias de las tipologías turísticas internacionales.

-CE2.6. Se han descrito las ventajas y los inconvenientes del desarrollo turístico de una zona.

-CE2.7. Se han valorado los factores que influyen en la demanda, la incidencia que se puede tener sobre ellos y su distribución.

\*RA3. Analiza la oferta turística y caracteriza sus principales componentes, así como los canales de intermediación y de distribución.

-CE3.1. Se ha identificado el mercado turístico y sus características.

-CE3.2. Se ha definido la oferta turística junto con sus elementos y su estructura básica.

-CE3.3. Se han caracterizado los canales de intermediación turística, así como los nuevos sistemas de distribución.

-CE3.4. Se han diferenciado las empresas de alojamientos turísticos según su tipología y sus características básicas.

-CE3.5. Se han identificado los medios de transporte de carácter turístico y los servicios ligados a ellos.

-CE3.6. Se ha caracterizado la oferta complementaria.

-CE3.7. Se han descrito las peculiaridades del núcleo turístico.

-CE3.8. Se ha valorado la importancia del turismo en la economía del núcleo turístico.

\*RA4. Caracteriza la demanda turística en relación con los factores y los elementos que la motivan, así como sus tendencias actuales.

-CE4.1. Se han conceptualizado y se han determinado los factores de la demanda turística.

-CE4.2. Se ha clasificado la clientela por su tipología y su nacionalidad.

-CE4.3. Se han descrito los elementos externos que influyen en la elasticidad de la demanda.

-CE4.4. Se han caracterizado las principales motivaciones de la demanda turística.

-CE4.5. Se ha analizado la metodología de compra según el tipo de clientela.

-CE4.6. Se ha caracterizado la estacionalización de la demanda y las técnicas de desestacionalización.

-CE4.7. Se han investigado las tendencias actuales de la demanda, así como los mercados emergentes.

-CE4.8. Se ha valorado la importancia de conocer a la clientela como elemento dinamizador de la demanda turística.

#### 1.1.2. Contenidos básicos.

##### BC1. Contextualización del sector turístico.

\*Conceptos básicos del turismo: turismo, turista, visitante, excursionista, etc.

\*Evolución del turismo.

\*Principales eventos locales, autonómicos, estatales e internacionales en materia de turismo.

\*Entidades públicas y privadas de ámbito local, autonómico, estatal e internacional relacionadas con el sector turístico.

\*Valoración de la actividad turística en el desarrollo de un núcleo de población.

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

\*Valoración de la persona profesional del turismo en el ámbito de su profesión.

BC2. Identificación de las tipologías turísticas y de sus tendencias.

\*Modalidades del turismo.

\*Tipologías turísticas (sol y playa, cultural, deportiva, rural, de grandes eventos, etc.), y sus características (factores que influyen en su ubicación espacial).

\*Localización geográfica de las principales tipologías turísticas.

\*Tendencias de las tipologías turísticas estatales e internacionales.

\*Impactos económicos, sociales, culturales y ambientales del turismo a nivel local, autonómico, estatal e internacional.

\*Factores que intervienen en la demanda e incidencia que se puede ejercer sobre ellos.

##### BC3. Análisis de la oferta turística.

\*El mercado turístico y sus características.

\*Oferta turística: elementos y estructuras.

\*Intermediación turística. Canales de distribución.

\*Empresas de alojamientos turísticos.

\*Medios de transporte turísticos.

\*Oferta complementaria. Empresas de restauración turística. Servicios diversos.

\*Núcleo turístico: características. Recursos turísticos.

\*Importancia económica del turismo para el núcleo turístico.

\*La oferta turística en Galicia.

BC4. Caracterización de la demanda turística.

\*Demanda turística: definición y caracterización.

\*Factores que intervienen en su determinación.

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

\*Clientela: tipología, características y comportamientos de compra.

\*Motivaciones de la demanda turística.

\*Estacionalidad de la demanda. Acciones de desestacionalización.

\*Tendencias actuales de la demanda turística.

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

#### 1.1.3. Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para situar al alumnado en el contexto del mercado del turismo, al dotarlo de conocimientos básicos de su estructura a nivel local, autonómico, estatal e internacional. De este modo, se le hace comprender la importancia de este sector para el desarrollo económico de un área determinada.

Este módulo incluye aspectos como:

-Introducción al mundo del turismo.

-Tipologías turísticas y su distribución espacial.

-Principales características de la oferta.

-Elementos básicos de la demanda.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales a), b), c) y d) del ciclo formativo, y las competencias a), b) y c).

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza y aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

-Aplicación de las nuevas tecnologías y de los programas informáticos de gestión de la información.

-Investigación del mercado turístico, ya que éste es cambiante y precisa una constante actualización de las tendencias de la demanda y de las de la oferta.

-Análisis y caracterización de los elementos básicos del mercado turístico.

-Funcionamiento básico de los sectores y de las empresas que configuran la oferta.

-Caracterización y elementos que condicionan la demanda del mercado turístico.

1.2. Módulo profesional: protocolo y relaciones públicas.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 8.

\*Código: MP0172.

\*Duración: 105 horas.

1.2.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

\*RA1. Aplica el protocolo institucional, analiza los sistemas de organización y utiliza la normativa de protocolo y de precedencias oficiales.

-CE1.1. Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional.

-CE1.2. Se han determinado los criterios para establecer la presidencia en los actos oficiales.

-CE1.3. Se han caracterizado los sistemas de ordenación de las personas invitadas en función del tipo de acto que se organice.

-CE1.4. Se ha reconocido la normativa de protocolo y de precedencias oficiales de la Xunta de Galicia y del Estado.

-CE1.5. Se han realizado los programas protocolarios en función del acontecimiento que se desarrolle.

-CE1.6. Se ha caracterizado el diseño y la planificación de actos protocolarios.

-CE1.7. Se han diseñado invitaciones en relación con la tipología de los actos.

-CE1.8. Se ha determinado la ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.

\*RA2. Aplica el protocolo empresarial y describe los elementos de diseño y organización según la naturaleza, el tipo de acto y el público al que se dirige.

-CE2.1. Se ha caracterizado la naturaleza y la tipología de los actos que se organizan.

-CE2.2. Se ha diseñado un manual protocolario y de comunicación.

-CE2.3. Se ha identificado el público al que se dirigen los actos.

-CE2.4. Se han identificado los elementos de organización y diseño de actos protocolarios empresariales (presidencia, personas invitadas, día, hora, lugar, etc.).

-CE2.5. Se ha verificado la correcta aplicación del protocolo durante el desarrollo del acto.

-CE2.6. Se ha enumerado la documentación necesaria según el acto, para su correcto desarrollo.

-CE2.7. Se ha elaborado el programa y el cronograma del acto.

-CE2.8. Se ha calculado el presupuesto del acto.

\*RA3. Aplica los fundamentos y los elementos de las relaciones públicas en el ámbito turístico, así como las técnicas asociadas seleccionadas.

-CE3.1. Se han definido los fundamentos y los principios de las relaciones públicas.

-CE3.2. Se han identificado y se han caracterizado los elementos de identidad corporativa en empresas e instituciones turísticas.

-CE3.3. Se han identificado las principales marcas de entidades públicas y privadas del sector turístico.

-CE3.4. Se ha identificado el concepto de imagen corporativa y sus componentes.

-CE3.5. Se han reconocido los tipos de imagen proyectada por empresas e instituciones turísticas.

-CE3.6. Se han identificado los procesos y los canales de comunicación.

-CE3.7. Se han aplicado técnicas de expresión verbal y no verbal.

-CE3.8. Se han reconocido y se han valorado los recursos de las relaciones públicas.

-CE3.9. Se han seleccionado medios de comunicación en función del producto.

-CE3.10. Se ha valorado la importancia de la imagen, de la identidad corporativa, de la comunicación y de las relaciones públicas en las empresas y en las instituciones turísticas.

-CE3.11. Se ha reconocido y se ha caracterizado la imagen del turismo gallego y español.

\*RA4. Establece comunicación con la clientela utilizando técnicas y adaptándolas.

-CE4.1. Se han analizado los objetivos de una correcta atención a la clientela.

-CE4.2. Se han caracterizado las técnicas de atención a la clientela.

-CE4.3. Se han diferenciado las modalidades de atención a la clientela.

-CE4.4. Se han aplicado las acciones del contacto directo y no directo.

-CE4.5. Se han utilizado las técnicas de comunicación con la clientela.

-CE4.6. Se han caracterizado los tipos de clientela.

-CE4.7. Se han demostrado las actitudes y las aptitudes en los procesos de atención a la clientela.

-CE4.8. Se han definido las técnicas de dinamización e interacción de grupos.

\*RA5. Gestiona las quejas, las reclamaciones y las sugerencias, y describe las fases establecidas de resolución asociadas a una correcta satisfacción de la clientela.

-CE5.1. Se han definido y se han analizado los conceptos formales y no formales de quejas, reclamaciones y sugerencias.

-CE5.2. Se han reconocido los principales motivos de quejas de la clientela en las empresas de hostelería y turismo.

-CE5.3. Se han identificado los canales de comunicación de las quejas, de las reclamaciones y de las sugerencias, y su jerarquización dentro de la organización.

-CE5.4. Se ha valorado la importancia de las quejas, de las reclamaciones y de las sugerencias como elemento de mejora continua.

-CE5.5. 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.

-CE5.6. Se ha cumplido la normativa en materia de reclamaciones de la clientela en establecimientos de empresas turísticas.

-CE5.7. Se han diseñado los puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención a la clientela y de gestión de quejas y reclamaciones.

\*RA6. Mantiene actitudes de atención a la clientela y analiza la importancia de superar las expectativas de ésta con relación al trato recibido.

-CE6.1. Se han analizado las expectativas de cada tipo de clientela.

-CE6.2. Se ha conseguido una actitud de empatía.

-CE6.3. Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.

-CE6.4. Se ha valorado una actitud de respeto hacia la clientela y hacia los miembros de la empresa o institución.

-CE6.5. Se ha conseguido alcanzar una actitud profesional.

-CE6.6. Se ha seguido una actitud de discreción.

-CE6.7. Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.

1.2.2. Contenidos básicos.

BC1. Aplicación del protocolo institucional.

\*Protocolo institucional: definición y elementos.

\*Sistemas de organización de personas invitadas.

\*Tipos de presidencias.

\*Interés por la normativa en materia de protocolo y de precedencias oficiales de Galicia y del Estado.

\*Proyección de actos protocolarios.

\*Diseño de invitaciones.

\*Colocación y ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.

BC2. Aplicación del protocolo empresarial.

\*Tipos y objetivos de los actos protocolarios empresariales.

\*Manuales protocolarios y de comunicación de las empresas.

\*Diseño de los manuales de comunicaciones.

\*Identificación del público objetivo y adecuación del acto.

\*Manual protocolario y de comunicación de una empresa.

\*Actos protocolarios empresariales:

-Diseño.

-Aplicación adecuada del protocolo durante el acto.

-Documentación necesaria.

-Elaboración del programa y del cronograma de los actos.

BC3. Aplicación de los fundamentos y de los elementos de las relaciones públicas en el ámbito turístico.

\*Fundamentos y principios de las relaciones públicas.

\*Aplicación y valoración de las relaciones públicas en el ámbito turístico empresarial e institucional.

\*Recursos de las relaciones públicas.

\*Identificación y caracterización de las principales marcas de entidades del sector turístico español y gallego.

\*Imagen corporativa e identidad: concepto y componentes.

\*Tipos de imagen: imagen del turismo gallego y español.

\*Expresión corporal. Imagen personal. Habilidades sociales.

\*Procesos y canales de comunicación. Selección de medios de comunicación adecuados.

\*Tipos de imagen.

\*Imagen del turismo español.

BC4. Comunicación con la clientela.

\*Proceso de la comunicación.

\*Comunicación no verbal.

\*Comunicación verbal.

\*Objetivos y variables de la atención a la clientela.

\*Modalidades de atención a la clientela: contacto directo y no directo. Técnicas.

\*Puntos clave de una buena atención a la clientela según la fase de contacto de ésta con la empresa.

\*Actitudes y aptitudes.

\*Técnicas de dinamización e interacción grupal.

BC5. Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.

\*Quejas, reclamaciones y sugerencias: conceptos formales y no formales.

\*Valoración de su importancia.

\*Principales motivos de quejas de la clientela de las empresas de hostelería y turismo.

\*Elementos de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias.

\*Fases de la gestión de quejas y reclamaciones.

\*Normativa legal en materia de reclamaciones de la clientela en establecimientos de empresas turísticas.

\*Diseño de puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención a la clientela y de gestión de quejas y reclamaciones.

BC6. Actitudes de atención a la clientela.

\*Actitud de servicio a la clientela: empatía, simpatía, cortesía, etc.

\*Actitud de respeto hacia la clientela y hacia los miembros de la empresa o institución.

\*Actitud profesional.

\*Valor de la discreción dentro del ámbito laboral.

\*Valor de la imagen corporativa.

1.2.3. Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones de atención a la clientela y conocimientos del protocolo institucional y empresarial.

Estas funciones incluyen aspectos como:

-Protocolo institucional básico.

-Protocolo empresarial.

-Elementos de una correcta atención a la clientela.

-Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.

-Actitudes básicas referentes a una correcta atención a la clientela.

La formación del módulo se relaciona con los objetivos generales e) y h) del ciclo formativo, y permite alcanzar las competencias d), e), f), h) e i).

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza y aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

-Actitudes del alumnado en referencia a los aspectos relacionados con la atención a la clientela.

-Herramientas básicas de protocolo institucional.

-Análisis y proyección del protocolo en los actos empresariales.

-Herramientas de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.

1.3. Módulo profesional: marketing turístico.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 10.

\*Código: MP0173.

\*Duración: 160 horas.

1.3.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

\*RA1. Caracteriza el marketing turístico y reconoce sus elementos básicos.

-CE1.1. Se ha analizado el concepto del marketing y sus elementos fundamentales.

-CE1.2. Se han diferenciado las etapas y la evolución del marketing.

-CE1.3. Se ha valorado la importancia de los instrumentos del marketing.

-CE1.4. Se han definido los factores y los criterios eficaces para orientar el marketing hacia las personas consumidoras.

-CE1.5. Se han analizado las tendencias del marketing en turismo.

-CE1.6. Se ha justificado la importancia del marketing en el sector turístico.

-CE1.7. Se han diferenciado las peculiaridades del marketing de servicios en general de las propias del marketing turístico.

-CE1.8. Se han descrito los conceptos, las definiciones y los instrumentos básicos del marketing turístico.

-CE1.9. Se han comparado las estructuras y los enfoques de dirección de marketing.

-CE1.10. Se ha identificado la necesidad de marketing en la función comercial de la empresa turística.

\*RA2. Interpreta la segmentación del mercado y el posicionamiento del producto o del servicio, y reconoce datos cuantitativos y cualitativos.

-CE2.1. Se ha conceptualizado y se ha clasificado la segmentación de mercado.

-CE2.2. Se han analizado las variables de segmentación más utilizadas en turismo.

-CE2.3. Se han definido los requisitos para que la segmentación sea efectiva.

-CE2.4. Se ha reconocido la importancia de la segmentación para el diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.

-CE2.5. Se han identificado y se han valorado los segmentos de mercado y su atractivo en función del producto o del servicio.

-CE2.6. Se han definido las estrategias de cobertura de segmentos de mercado.

-CE2.7. Se ha identificado el posicionamiento del producto en el mercado.

-CE2.8. Se han valorado los instrumentos comerciales y su compatibilidad con los segmentos de mercado.

\*RA3. Identifica los elementos del marketing mix y reconoce su aplicación en el sector turístico.

-CE3.1. Se han identificado los elementos del marketing mix.

-CE3.2. Se han identificado las etapas del ciclo de vida de un producto y su relación con la toma de decisiones estratégicas.

-CE3.3. Se han analizado los elementos y los niveles del producto, así como la aplicación de un sistema de servucción.

-CE3.4. Se han caracterizado las políticas de marcas en el sector turístico y se ha valorado la importancia de diferenciar el producto.

-CE3.5. Se ha valorado la importancia del precio y sus condicionantes como instrumento comercial en las empresas turísticas.

-CE3.6. Se han calculado los precios mediante la fijación de métodos de precios idóneos para el sector turístico.

-CE3.7. Se han identificado los canales de distribución y de comercialización directa e indirecta en el sector turístico.

-CE3.8. Se ha reconocido la importancia de los sistemas de distribución global y su impacto en la industria turística.

-CE3.9. Se ha reconocido la importancia de la publicidad, de las relaciones públicas, de la promoción de ventas y del merchandising en el sector turístico.

-CE3.10. Se ha valorado la función de las ferias turísticas y de otros encuentros profesionales como instrumentos de marketing, y se ha establecido la diferencia con otras estrategias promocionales.

\*RA4. Aplica las nuevas tecnologías en el marketing turístico y analiza sus aplicaciones y sus oportunidades en el desarrollo de políticas de dicho marketing.

-CE4.1. Se han caracterizado las nuevas tecnologías y su uso.

-CE4.2. Se han identificado las aplicaciones de las nuevas tecnologías en marketing.

-CE4.3. Se ha valorado el uso de internet para comercializar productos y servicios turísticos.

-CE4.4. Se han utilizado las aplicaciones ofimáticas de bases de datos.

-CE4.5. Se ha valorado la importancia de la legislación sobre la protección de datos.

-CE4.6. Se ha reconocido la aplicación de una base de datos para la investigación comercial y para crear una ventaja competitiva.

-CE4.7. Se han determinado los factores que influyen en el marketing directo.

-CE4.8. Se han establecido las pautas para el desarrollo de una estrategia de marketing directo combinado.

\*RA5. Caracteriza el plan de marketing en relación con los tipos de empresa y con los productos o servicios.

-CE5.1. Se ha conceptualizado la planificación comercial estratégica en las empresas turísticas.

-CE5.2. Se han descrito los elementos básicos que conforman el plan de marketing.

-CE5.3. Se ha valorado la importancia de un plan de marketing en una empresa turística.

-CE5.4. Se ha realizado el análisis de otros planes empresariales e institucionales relacionados con el plan de marketing.

-CE5.5. Se han identificado los principales factores del entorno con incidencia en el plan de marketing.

-CE5.6. Se ha analizado la competencia y el potencial de mercado.

-CE5.7. Se ha realizado el plan de acción, con sus estrategias y sus tácticas.

-CE5.8. Se han definido los recursos necesarios para establecer las estrategias propuestas y para la consecución de los objetivos del plan de marketing.

-CE5.9. Se ha realizado el control de cumplimiento y calidad del plan de marketing con las técnicas adquiridas.

-CE5.10. Se ha realizado la presentación del plan de marketing con las pautas establecidas y ante los responsables implicados.

-CE5.11. Se han valorado las implicaciones medioambientales de la puesta en práctica de un plan de marketing propuesto.

\*RA6. Reconoce el proceso de decisión de compra de las personas consumidoras y analiza sus motivaciones y sus necesidades.

-CE6.1. Se han identificado las necesidades y las motivaciones de la población consumidora de productos y servicios turísticos.

-CE6.2. Se han identificado las fases del proceso de decisión de compra en las personas.

-CE6.3. Se han caracterizado los agentes implicados en el proceso de decisión de compra.

-CE6.4. Se ha analizado el impacto psicosocial del márketing, de la publicidad y de las relaciones públicas, y su incidencia en el proceso de compra.

-CE6.5. Se han caracterizado los puntos clave en el proceso de poscompra y las oportunidades de fidelización.

-CE6.6. Se han descrito y se han valorado la percepción y la satisfacción de las personas consumidoras mediante los procesos de control de calidad.

\*RA7. Caracteriza los criterios del movimiento de defensa de los derechos de la población consumidora («consumerismo») en relación con la sociedad, con el márketing y con la ética.

-CE7.1. Se han caracterizado las peculiaridades de las economías de mercado y sus críticas.

-CE7.2. Se ha identificado el origen del consumerismo y su evolución en España.

-CE7.3. Se han realizado estudios para analizar la reacción de las empresas ante esta situación.

-CE7.4. Se ha determinado la respuesta de las empresas y de la sociedad, y se han establecido unos principios éticos.

-CE7.5. Se ha identificado la normativa que protege la población consumidora en Galicia, en España y en la Unión Europea.

-CE7.6. Se han analizado los derechos y los deberes de las personas consumidoras.

### 1.3.2. Contenidos básicos.

BC1. Caracterización del márketing turístico.

\*Márketing: conceptos y terminología básica.

\*Márketing turístico versus márketing de servicios.

\*Relación del márketing turístico con el sector de la hostelería y el turismo.

\*Características de los productos y de los servicios turísticos.

\*Evolución de la función del márketing: orientación hacia la población consumidora.

\*Enfoque de la dirección del márketing.

\*Futuro del márketing.

BC2. Interpretación de la segmentación de mercados turísticos.

\*Concepto de la segmentación y su utilidad.

\*Requisitos para que la segmentación sea efectiva.

\*Variables de segmentación más utilizadas en turismo.

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

\*Tipos de estrategias de cobertura del mercado.

\*Posicionamiento en el mercado: conceptos, estrategias y métodos.

\*Mapas perceptuales.

\*Instrumentos comerciales y compatibilidad de los segmentos.

BC3. Identificación del márketing mix y sus elementos.

\*Producto, precio, distribución, promoción y comercialización. Otras variables a tener en cuenta. Definiciones básicas.

\*Aplicación y estrategias.

\*Producto o servicio: niveles y elementos.

\*Servucción.

\*Ciclo de vida del producto y de los destinos turísticos.

\*Desarrollo y lanzamiento de los nuevos productos turísticos.

\*Políticas de marcas en el sector turístico.

\*Políticas de precio en el turismo.

\*Importancia de estos elementos como instrumento comercial. Condicionantes.

\*Métodos de fijación de precios.

\*Promoción turística en el mix promocional:

-Publicidad.

-Relaciones públicas.

-Promociones de ventas y merchandising: su importancia en el sector turístico.

\*Materiales de promoción: etapas de elaboración y función en las empresas turísticas.

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

BC4. Análisis de las nuevas tecnologías aplicadas al márketing turístico.

\*Márketing directo en turismo y nuevas tecnologías: concepto, evolución, elementos y principios.

\*Márketing en internet.

\*Bases de datos.

\*Objetivos generales del desarrollo de una base de datos de márketing.

\*Legislación sobre la protección de datos.

\*Márketing directo.

\*Materiales de soporte y de desarrollo de políticas de márketing directo.

\*Márketing directo y su expansión.

BC5. Caracterización del plan de márketing.

\*Plan de márketing: elementos y finalidad.

\*Relaciones con otros ámbitos de la empresa y de las instituciones.

\*Análisis y previsiones sobre los factores del entorno.

\*Segmentación y público objetivo.

\*Planes de acción: estrategias y tácticas.

\*Objetivos y cuotas de ventas.

\*Recursos necesarios para apoyar las estrategias y alcanzar los objetivos.

\*Seguimiento y control del márketing.

\*Presentación y promoción del plan.

\*Auditoría ambiental del plan.

BC6. Interpretación del proceso de decisión en la persona consumidora.

\*Necesidades y motivaciones de la población consumidora.

\*Fases del proceso de decisión.

\*Poscompra y fidelización.

\*Tendencias del consumo en Galicia y en España.

\*Nueva población consumidora en el sector turístico.

\*Bienestar y tendencias de la calidad de vida en el consumo.

\*Herramientas de control de la calidad y de la satisfacción de la clientela: puesta en práctica en empresas del sector turístico.

BC7. Caracterización de los criterios de consumerismo.

\*Descripción y análisis de sistemas y conceptos básicos.

\*Consumerismo: descripción, concepto y características.

\*Evolución en Europa, en España y más concretamente en Galicia.

\*Reacción de la empresa y su respuesta.

\*Normativa que regula los derechos de la población consumidora en Galicia, en España y en la Unión Europea: legislación genérica y específica.

\*Derechos y deberes de las personas consumidoras.

\*Reclamaciones en materia de consumo.

1.3.3. Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional tiene como finalidad la adquisición de competencias básicas e iniciales, conceptos y criterios específicos del márketing en el ámbito profesional turístico.

Se desarrollan en él aspectos relacionados con los modelos básicos de márketing y las técnicas más empleadas en turismo desde una óptica científica, y se muestran en su aplicación real y práctica.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

-Planes de márketing.

-Tareas de comercialización y comunicación de los productos.

-Aumento del número de visitantes, reservas y ventas.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales b), c), d), e) y q) del ciclo formativo, y las competencias b), c), d), o) y p).

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza y aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

-Descripción, variedades y características de la terminología del márketing, y diferenciación de conceptos.

-Descripción y dotación de la documentación necesaria, aplicación de fases, etc., para la elaboración de un folleto.

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

-Aplicación de las nuevas fórmulas de márketing adaptadas a las tendencias más actuales.

1.4. Módulo profesional: inglés.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 7.

\*Código: MP0179.

\*Duración: 160 horas.

1.4.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

\*RA1. Reconoce información profesional y cotidiana contenida en discursos orales emitidos por cual-



quier medio de comunicación en lengua estándar, e interpreta con precisión el contenido del mensaje.

-CE1.1. Se ha identificado la idea principal del mensaje.

-CE1.2. Se ha reconocido la finalidad de mensajes radiofónicos y de otro material grabado o retransmitido pronunciado en lengua estándar, y se ha identificado el estado de ánimo y el tono de la persona hablante.

-CE1.3. Se ha extraído información de grabaciones en lengua estándar relacionadas con la vida social, profesional o académica.

-CE1.4. Se han identificado los puntos de vista y las actitudes de la persona hablante.

-CE1.5. Se han identificado las ideas principales de declaraciones y de mensajes sobre temas concretos y abstractos, en lengua estándar y con un ritmo normal.

-CE1.6. Se ha comprendido con todo detalle lo que se dice en lengua estándar, incluso en un ambiente con ruido de fondo.

-CE1.7. Se han extraído las ideas principales de conferencias, charlas e informes, y de otros modos de presentación académica y profesional lingüísticamente complejos.

-CE1.8. Se ha tomado conciencia de la importancia de comprender globalmente un mensaje, incluso sin entender todos sus elementos.

\*RA2. Interpreta información profesional contenida en textos escritos complejos y analiza comprensivamente sus contenidos.

-CE2.1. Se han leído con un alto grado de independencia textos de diverso tipo, adaptando el estilo y la velocidad de la lectura a las finalidades, y se han utilizado fuentes de referencia adecuadas de modo selectivo.

-CE2.2. Se ha interpretado la correspondencia relativa a su especialidad y se ha captado fácilmente el significado esencial.

-CE2.3. Se han interpretado con todo detalle textos extensos y de relativa complejidad relacionados o no con su especialidad, con posibilidad de volver a leer las secciones difíciles.

-CE2.4. Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector al que se refiere.

-CE2.5. Se ha identificado con rapidez el contenido y la importancia de noticias, artículos e informes sobre una amplia serie de temas profesionales, y se ha decidido sobre la oportunidad de un análisis más profundo.

-CE2.6. Se han realizado traducciones de textos complejos utilizando material de apoyo, en caso necesario.

-CE2.7. Se han interpretado mensajes técnicos recibidos a través de soportes telemáticos (correo electrónico, fax, etc.).

-CE2.8. Se han interpretado instrucciones extensas y complejas que estén dentro de su especialidad.

\*RA3. Emite mensajes orales claros y bien estructurados, y analiza el contenido de la situación, adaptándose al registro lingüístico de la persona interlocutora.

-CE3.1. Se han identificado los registros utilizados para la emisión del mensaje.

-CE3.2. 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.

-CE3.3. Se ha comunicado espontáneamente y se ha adoptado un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias.

-CE3.4. Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones formales e informales.

-CE3.5. Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.

-CE3.6. Se han expresado y se han defendido con claridad puntos de vista, y se han aportado explicaciones y argumentos adecuados.

-CE3.7. Se ha descrito y se ha determinado la secuencia de un proceso de trabajo de su competencia.

-CE3.8. Se ha argumentado con todo detalle la elección de una determinada opción o de un procedimiento de trabajo elegido.

-CE3.9. Se ha solicitado la reformulación del discurso o de una parte de él, en caso necesario.

\*RA4. Elabora documentos e informes propios del sector y relaciona los recursos lingüísticos con sus propósitos.

-CE4.1. Se han redactado textos claros y detallados sobre una variedad de temas relacionados con su especialidad, para lo que se han sintetizado y se han evaluado las informaciones y los argumentos procedentes de varias fuentes.

-CE4.2. Se ha organizado la información con corrección, precisión, coherencia y cohesión y se ha solicitado o se ha facilitado información general o detallada.

-CE4.3. Se han redactado informes en donde se destaquen los aspectos significativos y se ofrezcan detalles relevantes que sirvan de apoyo.

-CE4.4. Se ha cumplimentado documentación específica de su campo profesional.

-CE4.5. Se han aplicado las fórmulas establecidas y el vocabulario específico en la formalización de documentos.

-CE4.6. Se han resumido artículos, manuales de instrucciones y otros documentos escritos, y se ha utilizado un vocabulario amplio para evitar la repetición frecuente.

-CE4.7. Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias del documento que se elabore.

\*RA5. Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación y describe las relaciones típicas características del país de la lengua inglesa.

-CE5.1. Se han definido los rasgos más relevantes de las costumbres y de los usos de la comunidad en donde se hable la lengua inglesa.

-CE5.2. Se han descrito los protocolos y las normas de relación social propios del país.

-CE5.3. Se han identificado los valores y las creencias de la comunidad en la que se hable lengua inglesa.

-CE5.4. Se han identificado los aspectos socioprofesionales propios del sector en cualquier tipo de texto.

-CE5.5. Se han aplicado los protocolos y las normas de relación social del país de lengua inglesa.

-CE5.6. Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

#### 1.4.2. Contenidos básicos.

##### BC1. Análisis de mensajes orales.

\*Comprensión de mensajes profesionales y cotidianos.

-Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados.

-Terminología específica del sector de guía, información y asistencia turística.

-Ideas principales y secundarias.

-Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, «phrasal verbs», locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto y verbos modales.

-Otros recursos lingüísticos: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.

-Acentos de lengua oral.

##### BC2. Interpretación de mensajes escritos.

\*Comprensión de mensajes, textos y artículos básicos profesionales y cotidianos.

-Soportes telemáticos: fax, correo electrónico y burofax.

-Terminología específica del sector de guía, información y asistencia turística. «False friends».

-Ideas principales y secundarias.

-Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, «phrasal verbs», I wish + pasado simple o perfecto, I wish + would, If only; uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto y verbos modales.

-Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad y resultado

\*Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad y simultaneidad.

##### BC3. Producción de mensajes orales.

\*Mensajes orales.

-Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.

-Terminología específica del sector de guía, información y asistencia turística. «False friends».

-Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, «phrasal verbs», locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto y verbos modales.

-Otros recursos lingüísticos: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.

-Fonética. Sonidos y fonemas vocálicos, y sus combinaciones. Sonidos y fonemas consonánticos, y sus agrupaciones.

-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.

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

##### BC4. Emisión de textos escritos.

\*Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos.

-*Curriculum vitae* y soportes telemáticos: fax, correo electrónico y burofax.

-Terminología específica del sector de guía, información y asistencia turística.

-Idea principal e ideas secundarias.

-Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, «phrasal verbs», verbos modales, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo y estilo indirecto.

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

\*Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad y simultaneidad.

\*Coherencia textual:

-Adecuación del texto al contexto comunicativo.

-Tipo y formato de texto.

-Variedad de lengua. Registro.

-Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.

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

-Ejemplificación.

-Conclusión y/o resumen del discurso.

-Uso de los signos de puntuación.

BC5. Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua inglesa.

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

\*Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socio-profesional a fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

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

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

#### 1.4.3. Orientaciones pedagógicas.

Este módulo contiene la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con las actividades de guía, información y asistencia turística.

La tarea de guía, información y asistencia turística incluye el desarrollo de los procesos relacionados y el cumplimiento de procesos y protocolos de calidad, todo ello en inglés.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales d), e), h) e i) del ciclo formativo, y las competencias d), e), f), g), h) e i).

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza y aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

-Descripción, análisis y aplicación de los procesos de comunicación utilizando el inglés.

-Caracterización de los procesos incluidos en las actividades de guía, información y asistencia turística, en inglés.

-Procesos de calidad en la empresa, su evaluación y la identificación y formalización de documentos asociados a las actividades de guía, información y asistencia turística, en inglés.

-Identificación, análisis y procedimientos de actuación ante situaciones imprevistas (quejas, reclamaciones, etc.), en inglés.

1.5. Módulo profesional: segunda lengua extranjera.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 7.

\*Código: MP0180.

\*Duración: 157 horas.

1.5.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

\*RA1. Reconoce información cotidiana y profesional específica contenida en discursos orales claros y sencillos emitidos en lengua estándar, e identifica el contenido global del mensaje.

-CE1.1. Se ha situado el mensaje en su contexto profesional.

-CE1.2. Se ha captado la idea principal del mensaje.

-CE1.3. Se ha identificado la información específica contenida en el mensaje.

-CE1.4. Se ha identificado la actitud y la intención de la persona interlocutora.

-CE1.5. Se han extraído las ideas principales de un mensaje emitido por un medio de comunicación.

-CE1.6. Se ha identificado el filo argumental de una situación comunicativa presenciada.

-CE1.7. Se han determinado los papeles que aparecen en una secuencia presenciada.

\*RA2. Interpreta información profesional escrita contenida en textos sencillos y analiza comprensivamente sus contenidos.

-CE2.1. Se ha hecho una lectura comprensiva de textos específicos de su ámbito profesional.

-CE2.2. Se ha identificado con precisión la terminología utilizada.

-CE2.3. Se ha extraído la información más relevante de un texto relativo a su profesión.

-CE2.4. Se han realizado traducciones directas e inversas de textos específicos sencillos, y se han utilizado materiales de consulta y diccionarios técnicos.

-CE2.5. Se ha interpretado el mensaje recibido a través de soportes telemáticos (correo electrónico, fax, etc.).

-CE2.6. Se ha relacionado el texto con el ámbito del sector al que se refiere.

-CE2.7. Se han leído con cierto grado de independencia textos de diversos tipos, adaptando el estilo y la velocidad de lectura, aunque pueda presentar alguna dificultad, con modismos poco frecuentes.

\*RA3. Emite mensajes orales sencillos, claros y bien estructurados, y relaciona el propósito del mensaje con las estructuras lingüísticas adquiridas.

-CE3.1. Se ha comunicado utilizando fórmulas sencillas, nexos y estrategias de interacción.

-CE3.2. Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.

-CE3.3. Se han manifestado preferencias laborales en el sector profesional.

-CE3.4. Se ha descrito con relativa fluidez su entorno profesional más próximo.

-CE3.5. Se ha establecido la secuencia de las actividades propias de un proceso productivo del sector profesional.

-CE3.6. Se han realizado con claridad presentaciones breves y preparadas sobre un tema dentro de la especialidad.

-CE3.7. Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones adaptadas a su nivel.

-CE3.8. Se ha respondido a preguntas breves complementarias relativas a la profesión.

-CE3.9. Se ha intercambiado información específica con fluidez, utilizando frases de estructura sencilla.

\*RA4. Elabora textos sencillos y relaciona las reglas gramaticales con su propósito.

-CE4.1. Se ha cumplimentado información básica requerida en distintos tipos de documentos.

-CE4.2. Se ha elaborado una solicitud de empleo a partir de una oferta de trabajo dada.

-CE4.3. Se ha redactado un breve *curriculum vitae*.

-CE4.4. Se ha cumplimentado un texto dado con apoyos visuales y claves lingüísticas aportadas.

-CE4.5. Se ha elaborado un pequeño informe con un propósito comunicativo específico.

-CE4.6. Se ha redactado una carta comercial a partir de instrucciones detalladas y modelos dados.

-CE4.7. Se han realizado resúmenes breves de textos sencillos relacionados con su entorno profesional.

\*RA5. Aplica actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación y describe las relaciones típicas características de los países de la lengua extranjera.

-CE5.1. Se han definido los rasgos más significativos de las costumbres y de los usos de la comunidad en donde se hable la lengua extranjera.

-CE5.2. Se han descrito los protocolos y las normas de relación social propios de los países de la lengua extranjera.

-CE5.3. Se han identificado los valores y las creencias de la comunidad en donde se hable la lengua extranjera.

-CE5.4. Se han identificado en cualquier tipo de texto los aspectos socioprofesionales propios del sector.

-CE5.5. Se han aplicado los protocolos y las normas de relación social de los países de la lengua extranjera.

-CE5.6. Se han reconocido los marcadores lingüísticos de la procedencia regional.

#### 1.5.2. Contenidos.

##### BC1. Comprensión de mensajes orales.

\*Reconocimiento de mensajes profesionales del sector y cotidianos.

\*Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos y grabados. Distinción entre datos y opiniones e identificación de la intención de la persona hablante.

\*Terminología específica del sector.

\*Ideas principales y secundarias.

\*Recursos lingüísticos: estructuras y funciones.

\*Discriminación de las principales oposiciones fonológicas.

\*Diferenciación entre fonemas vocálicos orales y nasales.

##### BC2. Interpretación de mensajes escritos.

\*Comprensión de mensajes, textos y artículos profesionales del sector y cotidianos.

\*Terminología específica del sector turístico.

\*Ideas principales e ideas secundarias.

\*Recursos gramaticales.

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

\*Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad y simultaneidad.

\*Interpretación de un documento profesional en la lengua extranjera: ofertas y demandas de empleo, currículos, modelos de cartas, cuestionarios, facturas, manuales, etc.

\*Características específicas de documentos profesionales recibidos por medios telemáticos.

##### BC3. Producción de mensajes orales.

\*Terminología específica del sector turístico.

\*Registros utilizados en la emisión de mensajes orales. Preferencias por el registro formal en el ámbito socioprofesional.

\*Expresión fónica, entonación y ritmo.

\*Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.

\*Bienvenida y recepción de la clientela. Despedida.

\*Uso del discurso indirecto. Transmisión de un aviso.

\*Propuesta de actividades e informaciones varias.

\*Respuesta afirmativa o negativa atenuada a una petición.

\*Particularidades de la conversación telefónica.

\*Resolución de problemas con la clientela. Interrogación.

\*Mantenimiento y seguimiento del discurso oral.

\*Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.

\*Apoyo, demostración de entendimiento y petición de aclaración.

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

\*Conectores lingüísticos.

\*Lenguaje no verbal (código gestual).

BC4. Emisión de textos escritos.

\*Expresión y formalización de documentos y textos profesionales del sector y cotidianos.

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

\*Nexos.

\*Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad y simultaneidad.

\*Uso de la descripción como recurso lingüístico.

\*Lenguaje específico de internet en la lengua extranjera.

\*Formalización de un documento profesional en la lengua extranjera: ofertas y demandas de empleo, currículos, modelos de cartas, cuestionarios, facturas, manuales, etc.

\*Coherencia textual.

BC5. Identificación e interpretación de los elementos culturales más relevantes de los países de la lengua extranjera.

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

\*Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieran un comportamiento socio-

profesional, a fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

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

\*Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación y la intención de las personas interlocutoras.

### 1.5.3. Orientaciones pedagógicas.

Este módulo contiene la formación necesaria para el desempeño de actividades relacionadas con las actividades de guía, información y asistencia turística.

La tarea de guía, información y asistencia turística incluye el desarrollo de los procesos relacionados y el cumplimiento de procesos y protocolos de calidad, todo ello en una segunda lengua extranjera.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales d), e), h) e i) del ciclo formativo, y las competencias d), e), f), g), h) e i).

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza y aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

-Descripción, análisis y aplicación de los procesos de comunicación utilizando una segunda lengua extranjera.

-Desarrollo de los procesos incluidos en las actividades de guía, información y asistencia turística, en una segunda lengua extranjera.

-Formalización de documentos asociados a las actividades de guía, información y asistencia turística, en una segunda lengua extranjera.

-Identificación, análisis y procedimientos de actuación ante situaciones imprevistas (quejas, reclamaciones, etc.), en una segunda lengua extranjera.

### 1.6. Módulo profesional: destinos turísticos.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 12.

\*Código: MP0383.

\*Duración: 213 horas.

1.6.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

\*RA1. Identifica la geografía turística de España, en la que distingue su división administrativa y los aspectos más relevantes de su relieve, de su hidrografía y de su clima.

-CE1.1. Se ha identificado el concepto de geografía turística y su importancia para el conocimiento integral de los destinos.

-CE1.2. Se ha identificado la organización territorial y administrativa de España, y se han distinguido las comunidades autónomas, las provincias y las

comarcas más representativas, y los ayuntamientos turísticos más destacables, así como su localización geográfica.

-CE1.3. Se han identificado y se han descrito las características, las unidades físicas y los accidentes geográficos en el relieve de España.

-CE1.4. Se han identificado los principales elementos característicos de la hidrografía y del litoral.

-CE1.5. Se han identificado y se han descrito los paisajes característicos y la vegetación autóctona, así como los principales espacios naturales protegidos.

-CE1.6. Se han identificado y se han descrito las características generales del clima de España.

-CE1.7. Se ha analizado la distribución de la población en España.

-CE1.8. Se han identificado los principales elementos característicos de las culturas y de los pueblos de España.

-CE1.9. Se ha valorado la pluralidad de lenguas, culturas, costumbres, ritos y creencias de las comunidades autónomas españolas.

-CE1.10. Se han identificado los materiales y las fuentes para el estudio de los destinos turísticos.

\*RA2. Identifica la geografía turística de Galicia, en la que distingue su división administrativa y sus principales trazados físicos y climáticos.

-CE2.1. Se ha identificado la organización territorial y administrativa de Galicia, y se han distinguido sus comarcas más representativas y los ayuntamientos turísticos más destacables, así como su localización geográfica.

-CE2.2. Se han identificado y se han descrito las características, las unidades físicas y los accidentes geográficos más relevantes en el relieve de Galicia.

-CE2.3. Se han identificado los principales elementos característicos de la hidrografía y del litoral.

-CE2.4. Se han identificado y se han descrito los paisajes característicos y la vegetación autóctona, así como los principales espacios naturales protegidos.

-CE2.5. Se han identificado y se han descrito las características generales del clima de Galicia.

-CE2.6. Se ha analizado la distribución de la población en Galicia.

-CE2.7. Se han identificado los materiales y las fuentes para el estudio de los destinos turísticos.

\*RA3. Identifica los principales elementos de la geografía turística de Europa y del resto del mundo, y reconoce la división política de los continentes y sus estados, así como el relieve, la hidrografía y el clima.

-CE3.1. 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.

-CE3.2. Se han identificado y se han localizado las regiones y las subregiones turísticas de la OMT.

-CE3.3. Se ha analizado la organización política y territorial de Europa.

-CE3.4. Se han identificado las principales unidades físicas de Europa.

-CE3.5. Se han distinguido y se han localizado geográficamente los países comunitarios y los no comunitarios, así como los territorios dependientes de dentro y fuera de Europa.

-CE3.6. Se han descrito los elementos y las características más relevantes y representativas del relieve, la hidrografía y el litoral europeos.

-CE3.7. Se han descrito las unidades físicas, los paisajes y la vegetación más destacables, así como los principales espacios naturales protegidos y las características generales del clima europeo.

-CE3.8. Se han descrito las características más destacables del relieve, la hidrografía, la vegetación, el clima y la diversidad cultural del resto de regiones y subregiones del mundo.

-CE3.9. Se han analizado las características más sobresalientes de las culturas y de los pueblos de Europa.

-CE3.10. Se ha valorado la pluralidad de lenguas, culturas, costumbres, ritos y creencias de Europa.

\*RA4. Identifica los principales destinos turísticos de España, y describe y valora sus recursos y su oferta turística.

-CE4.1. Se han localizado geográficamente destinos turísticos.

-CE4.2. Se han caracterizado los destinos turísticos españoles atendiendo a su especialización turística.

-CE4.3. Se ha reconocido la oferta turística más relevante en cada tipo de destinos.

-CE4.4. Se han identificado en los destinos los recursos culturales, naturales y de otro tipo.

-CE4.5. Se han seleccionado los destinos más destacables atendiendo a factores comerciales, por la tendencia o promocionales.

-CE4.6. Se ha identificado la coincidencia de tipologías turísticas en un mismo destino.

-CE4.7. Se han utilizado diversas fuentes de información.

\*RA5. Identifica los principales destinos turísticos de Galicia, y describe y valora sus recursos y su oferta turística.

-CE5.1. Se han localizado geográficamente los principales destinos turísticos de Galicia.

-CE5.2. Se han reconocido los rasgos diferenciales de la oferta turística de Galicia.

-CE5.3. Se han caracterizado los destinos turísticos gallegos atendiendo a su especialización turística.

-CE5.4. Se han identificado en los destinos los recursos culturales, naturales y de otro tipo.

-CE5.5. Se han seleccionado los destinos más relevantes atendiendo a factores de mercado.

-CE5.6. Se han utilizado diversas fuentes de información.

\*RA6. Identifica los principales destinos turísticos de Europa y del resto del mundo, y describe y valora sus recursos y su oferta turística.

-CE6.1. Se han localizado los principales destinos turísticos internacionales.

-CE6.2. Se han caracterizado los destinos turísticos internacionales atendiendo a su especialización turística.

-CE6.3. Se ha reconocido la oferta turística más destacable en cada tipo de destino internacional.

-CE6.4. Se han identificado en los destinos internacionales los recursos culturales, naturales y de otro tipo.

-CE6.5. Se han seleccionado los destinos más relevantes atendiendo a factores comerciales, por la tendencia o promocionales.

-CE6.6. Se ha identificado la coincidencia de tipologías turísticas en un mismo destino.

-CE6.7. Se han utilizado diversas fuentes de información.

#### 1.6.2. Contenidos básicos.

BC1. Identificación de la geografía turística de España.

\*Concepto de geografía turística: identificación.

\*Organización territorial y administrativa: concepto e identificación de autonomía, región, provincia, comarca y ayuntamiento.

\*Relieve: características y unidades físicas.

\*Hidrografía y el litoral. Denominación turística de las costas.

\*Vegetación, paisajes característicos y espacios naturales.

\*Demografía: distribución de la población.

\*Respeto por las creencias, las lenguas y los elementos diferenciales de las comunidades autónomas.

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

BC2. Identificación de la geografía turística de Galicia.

\*Organización territorial y administrativa: concepto de comarca y su identificación en Galicia.

\*Relieve: características y unidades físicas de Galicia.

\*Hidrografía y el litoral de Galicia.

\*Vegetación, paisajes característicos y espacios naturales protegidos de Galicia.

\*El clima gallego.

\*Demografía: distribución de la población en Galicia.

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

BC3. Identificación de la geografía turística de Europa y del resto del mundo.

\*Organización Internacional del Turismo (OMT): concepto y funciones. Regiones y subregiones.

\*Organización política y territorial de Europa: países comunitarios y no comunitarios, y sus territorios dependientes dentro y fuera de Europa.

\*Unidades físicas europeas: relieve, hidrografía y litoral.

\*Vegetación, paisaje, espacios naturales y climas europeos.

\*Diversidad cultural europea: culturas, pueblos y lenguas.

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

\*Actitud de respeto por las razas, las creencias y los elementos diferenciadores de estos países.

BC4. Identificación de los principales destinos turísticos de España.

\*Destinos españoles de sol y playa: centros turísticos litorales peninsulares e insulares.

\*Destinos culturales: rutas culturales, enología, fiestas, ritos y costumbres.

\*Destinos urbanos: oferta turística en las ciudades; ayuntamientos turísticos; congresos, negocios, reuniones e incentivos.

\*Destinos rurales y de naturaleza.

\*Destinos de espacios lúdicos y de ocio.

\*Destinos deportivos (de golf, náuticos, ecuestres, de aventuras y de nieve), de salud y de belleza.

\*Grandes eventos en los destinos.

BC5. Identificación de los principales destinos turísticos de Galicia.

\*Destinos turísticos del litoral.

\*El Camino de Santiago.

\*Destinos urbanos: principales ciudades y villas turísticas de Galicia.

\*Destinos de espacios lúdicos y de ocio: destinos asociados a fiestas de interés turístico.

\*Destinos asociados a ofertas turísticas específicas: termalismo, golf, turismo náutico, congresos y convenciones, cruceros, turismo activo, etc.

BC6. Identificación de los principales destinos turísticos de Europa y del resto del mundo.

\*Destinos de sol y playa: centros turísticos litorales continentales e insulares.

\*Destinos culturales: rutas culturales; Patrimonio de la Humanidad; gastronomía y enología; fiestas, ritos y costumbres.

\*Destinos urbanos: oferta turística en las ciudades (negocios, reuniones, congresos e incentivos).

\*Destinos rurales y de naturaleza.

\*Destinos de espacios lúdicos y de ocio.

\*Destinos deportivos (de golf, náuticos, ecuestres, de aventuras y de nieve), de salud y de belleza.

\*Grandes eventos en los destinos.

### 1.6.3. Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional es de soporte, y contiene formación necesaria para desempeñar la función de información y asesoramiento.

Las funciones de asesoramiento e información turística incluyen aspectos como:

-Recopilación y análisis de información sobre recursos y oferta de los destinos turísticos antes del inicio del viaje.

-Información y asesoramiento a turistas en visitas y viajes.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en el servicio de asistencia y guía en viajes y en destino.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales a), b), d), e), f), k), ñ) y o) del ciclo formativo, y las competencias a), b), d) y e).

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza y aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

-Análisis de la especialización de diferentes tipos de destinos turísticos.

-Descripción de los elementos más característicos del medio físico de los destinos, desde el enfoque de la geografía turística.

-Identificación de los destinos turísticos más relevantes, con análisis de su oferta, sus recursos y sus características más sobresalientes.

-Aplicación específica de los tres puntos anteriores a la Comunidad Autónoma de Galicia.

-Actualización continua de la información para la selección de los destinos más relevantes del mercado turístico.

-Uso de una metodología activa y motivadora que implique la participación del alumno como agente activo del proceso de enseñanza y aprendizaje.

-Uso de TIC y de recursos bibliográficos y audiovisuales en el aula.

1.7. Módulo profesional: recursos turísticos.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 10.

\*Código: MP0384.

\*Duración: 187 horas.

1.7.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

\*RA1. Identifica los recursos turísticos del territorio y analiza su tipología, sus características y la normativa de protección.

-CE1.1. Se han detectado los recursos turísticos más destacados de cada comunidad autónoma.

-CE1.2. Se han detectado los recursos turísticos de Galicia.

-CE1.3. Se han clasificado atendiendo a la tipología y con arreglo a la legislación.

-CE1.4. Se ha determinado y se ha explicado el tipo de recurso, atendiendo a sus peculiaridades y a su singularidad.

-CE1.5. Se han diseñado bases de datos de recursos turísticos por áreas o zonas que reflejen la tipología de los espacios turísticos en relación con los recursos de la zona.

-CE1.6. Se ha definido la protección legal e institucional para cada recurso.

-CE1.7. Se han reconocido los organismos y las instituciones para la tutela de los recursos.

-CE1.8. Se ha definido el proceso de petición para solicitar la declaración de un recurso en relación a su tipología y a sus características.

-CE1.9. Se han reunido los documentos necesarios para solicitar adecuadamente la catalogación de bienes o recursos.



\*RA2. Interpreta los conceptos básicos del arte, y caracteriza el patrimonio artístico de España.

-CE2.1. Se han identificado los aspectos básicos del arte universal.

-CE2.2. Se han detectado las principales manifestaciones artísticas españolas.

-CE2.3. Se han reconocido prototipos artísticos que constituyen los modelos universales y españoles.

-CE2.4. Se han discriminado las características técnicas y culturales de cada estilo.

-CE2.5. Se han identificado las principales líneas conceptuales de la pintura, la escultura y la arquitectura que fundamentan una cultura.

-CE2.6. Se han reconocido los centros culturales de interés con actividad turística.

-CE2.7. Se han interpretado y se han analizado obras de arte de diferentes tipos.

\*RA3. Identifica el patrimonio sociocultural de España y analiza su diversidad.

-CE3.1. Se han identificado los objetivos y los elementos clave para clasificar la tipología del patrimonio histórico y cultural.

-CE3.2. Se han elaborado fichas de identificación y descripción de los recursos para clasificar su tipología y su importancia.

-CE3.3. Se han identificado las ciudades españolas Patrimonio de la Humanidad, así como otros bienes inscritos en la lista de Patrimonio Mundial como bienes de interés cultural (BIC), y otro tipo de bienes clasificados.

-CE3.4. Se han diseñado fórmulas para clasificar e interpretar otro tipo de recursos: gastronomía, museos, etnografía, etnología y tradiciones.

-CE3.5. Se han clasificado las fiestas tradicionales y se han diferenciado las de interés turístico internacional y estatal, y las que se celebren en las comunidades autónomas.

-CE3.6. Se han identificado los principales museos y centros culturales españoles, así como sus contenidos genéricos.

-CE3.7. Se ha reconocido el patrimonio sociocultural más representativo de cada período histórico de Galicia.

-CE3.8. Se han identificado los BIC más representativos de Galicia.

\*RA4. Analiza, caracteriza e interpreta el patrimonio natural y paisajístico de España como recurso turístico.

-CE4.1. Se han identificado los objetivos y los elementos clave para clasificar los tipos de recursos naturales y paisajísticos.

-CE4.2. Se han clasificado los tipos de espacios naturales protegidos y no protegidos (litoral, montaña, humedales, etc.).

-CE4.3. Se han definido las características de la clasificación legal existente.

-CE4.4. Se han propuesto métodos para sensibilizar a las personas visitantes y prevenir conflictos en la relación entre turismo y naturaleza.

-CE4.5. Se han utilizado los sistemas de información geográfica como herramienta de planificación y uso turístico de los recursos naturales.

-CE4.6. Se ha definido la protección legal e institucional del patrimonio natural: organismos e instituciones en la tutela del patrimonio, acuerdos y convenios internacionales, y normativa de la Unión Europea.

\*RA5. Interpreta globalmente el patrimonio artístico, sociocultural e histórico, y analiza las estrategias necesarias para su aplicación como recurso turístico.

-CE5.1. Se han identificado las funciones y el valor de la interpretación del patrimonio y de los recursos turísticos.

-CE5.2. Se han identificado las fases de una planificación interpretativa.

-CE5.3. Se han establecido los métodos más adecuados para llevar a cabo la interpretación.

-CE5.4. Se han caracterizado los sistemas de interpretación en función del tipo de recurso que se explique o sobre el que se intervenga.

-CE5.5. Se ha realizado la planificación interpretativa, según el nivel de actuación y en función de las fases.

-CE5.6. Se han descrito las formas de llevar a cabo una interpretación de recursos: itinerarios autoguiados, publicaciones interpretativas, señales y carteles, exhibiciones, medios audiovisuales y centros de visitantes.

-CE5.7. Se han definido los métodos de evaluación y control en la interpretación.

-CE5.8. Se han diseñado los correspondientes cuestionarios de satisfacción.

#### 1.7.2. Contenidos básicos.

BC1. Identificación de los recursos turísticos del territorio.

\*Recursos turísticos: clasificación.

\*Características de los recursos según su tipología.

\*Legislación relativa a los recursos turísticos y su aplicación.

\*Normativa de ámbito comunitario, estatal y autonómico referente a los recursos turísticos, a su protección, a su mantenimiento y a su reconocimiento.

BC2. Interpretación de los conceptos básicos del arte.

\*Conceptos básicos de pintura, escultura y arquitectura.

\*Otras manifestaciones artísticas.

\*Movimientos y estilos artísticos en pintura, escultura, arquitectura y otras manifestaciones artísticas de España, haciendo especial referencia al ámbito gallego: prehistoria; primeras culturas; arte romano, visigodo, islámico, mudéjar y mozárabe, prerrománico, románico, gótico, renacentista, barroco, neoclásico, modernista, de vanguardia y contemporáneo.

\*Análisis e interpretación básica de una obra de arte.

BC3. Identificación y análisis del patrimonio histórico-artístico y sociocultural de España.

\*Patrimonio y bienes patrimoniales en España. Turismo cultural.

\*Patrimonio de la Humanidad: concepto; criterios de inclusión y categorías en la lista de Patrimonio de la Humanidad; gestión de una candidatura; órganos; bienes españoles incluidos en la lista de Patrimonio de la Humanidad.

\*Patrimonio Europeo: concepto y finalidad; bienes españoles declarados.

\*Museos y otros centros culturales.

\*Fiestas y declaraciones de interés turístico autonómico, estatal e internacional: normativa.

\*Gastronomía de España: elaboraciones y productos tradicionales. Normativa.

\*Enología de España: zonas vinícolas y denominaciones de origen.

\*Etnografía y artesanía: productos propios de cada zona y su tipología.

\*Descripción y contenido del patrimonio inmaterial: música popular, danza, tradiciones y otras expresiones culturales.

\*Identificación y análisis del patrimonio histórico-artístico y sociocultural de Galicia: BIC, Patrimonio de la Humanidad, museos, fiestas, gastronomía y enología, etnografía y artesanía, patrimonio inmaterial, y arquitectura civil, religiosa y militar.

BC4. Patrimonio natural y paisajístico.

\*Concepto de recursos naturales y paisajísticos.

\*Normativa estatal y autonómica.

\*Espacios naturales protegidos españoles y su normativa: parques nacionales, parques naturales, etc. Flora y fauna más destacadas.

\*Programas europeos y estatales, y otras ayudas destinadas al aprovechamiento turístico de estos bienes.

\*Nuevas tecnologías para detectar y localizar los espacios: programas de cartografía, etc. Utilización.

\*Medidas para mantener el medio. Turismo y sustentabilidad.

BC5. Interpretación global del patrimonio histórico, artístico y sociocultural.

\*Fundamento de la interpretación del patrimonio aplicado a los recursos.

\*Procesos de la planificación interpretativa: métodos y soportes.

\*Sugerencias para la interpretación: casos prácticos.

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

### 1.7.3. Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de asesoramiento e información sobre recursos turísticos, integrando el hecho cultural patrimonial y el ámbito natural dentro de la oferta turística de cada zona.

Este módulo incluye aspectos como:

-Comercialización de turismo especializado en el recurso que les proporcione valor añadido a los destinos.

-Aprovechamiento de la zona para favorecer el posible desarrollo turístico.

-Potenciación de la cultura y de las tradiciones.

-Mantenimiento y conservación del patrimonio.

-Mejora de los niveles de ingresos en las zonas turísticas en desarrollo o sin consolidar, así como en aquéllas que ya son destinos maduros.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

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

-Oficinas de información turística.

-Actividades de promoción turística local de cualquier índole.

-Aspecto de asesoramiento en venta de productos y servicios turísticos.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales a), c), d) y f) del ciclo formativo y las competencias a), b) c), d), e) y f).

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza y aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

-Aplicación de las nuevas tecnologías y aplicaciones ofimáticas para detectar y analizar los recursos.

-Conocimiento de la legislación aplicable.

-Investigación sobre las nuevas fórmulas de ofrecer y acercar el legado cultural y patrimonial a las personas visitantes, con la realización de trabajos de campo.

-Visitas guiadas a puntos de interés turístico por su patrimonio cultural o natural.

Se recomienda seguir la secuencia propuesta en los resultados de aprendizaje y en el desglose de contenidos relacionados con ellos, para garantizar la visión global y la perspectiva general del módulo.

1.8. Módulo profesional: servicios de información turística.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 6.

\*Código: MP0385.

\*Duración: 70 horas.

1.8.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

\*RA1. Describe y caracteriza los sistemas de información turística, y discrimina sus rasgos específicos según las actividades turísticas y los territorios.

-CE1.1. Se han recogido las características y las necesidades de información del turismo.

-CE1.2. Se han identificado los tipos, los niveles y las categorías de información turística.

-CE1.3. Se ha identificado la evolución de las oficinas de información dentro de la historia del turismo y su tendencia actual.

-CE1.4. Se han realizado estudios comparativos de las legislaciones turísticas, así como del papel y las funciones de las oficinas en la normativa europea, española y gallega.

-CE1.5. Se ha analizado la situación actual de las oficinas en España y en Galicia, y se ha comparado con el desarrollo experimentado en Europa.

-CE1.6. Se han empleado las aplicaciones informáticas para el diseño creativo y la presentación de información de las oficinas en las comunidades autónomas a partir de datos reales.

-CE1.7. Se ha identificado el conjunto de organismos públicos, privados y mixtos que desarrollen tareas de información y promoción turística, así como sus fórmulas constitutivas.

\*RA2. Define los tipos y las modalidades de los sistemas de información turística, sus fines específicos, y el perfil y las competencias profesionales de su personal.

-CE2.1. Se han identificado los sistemas de información en función de su ámbito de actuación.

-CE2.2. Se han interpretado las funciones y las actividades de cada tipo de oficinas.

-CE2.3. Se han desglosado los servicios desarrollados por las oficinas de turismo.

-CE2.4. Se han esquematizado las estructuras organizativas de los servicios de información turística.

-CE2.5. Se ha descrito la relación con otros agentes turísticos del destino y el modo de colaboración entre ellos.

-CE2.6. Se ha reconocido el personal profesional de la información turística, sus puestos de trabajo y las competencias y las funciones asociadas a cada puesto.

\* RA3. Estructura cada sistema de información turística y organiza los recursos necesarios.

-CE3.1. Se ha familiarizado con los modelos y con las estructuras organizativas de los sistemas de información turística.

-CE3.2. Se han identificado los espacios de una oficina de información turística en relación con sus funciones.

-CE3.3. Se han señalado según la normativa los servicios de información turística, los puntos de información y el resto de sistemas.

-CE3.4. Se han identificado las fuentes de información necesarias para elaborar un fondo de documentación turística que responda a las necesidades formuladas.

-CE3.5. Se han reconocido las estructuras, las características y la tipología de los sistemas de información de destinos.

-CE3.6. Se han utilizado los soportes técnicos e informáticos más adecuados para la gestión y el tratamiento de la información.

-CE3.7. Se han empleado los medios de elaboración y los soportes de difusión de la información turística más apropiados y actuales.

-CE3.8. Se han identificado las principales herramientas de información desarrolladas por las TIC.

-CE3.9. Se han planificado los recursos humanos necesarios para atender la organización diseñada.

-CE3.10. Se ha aplicado el plan de calidad turística vigente en España y en Galicia a la hora de organizar los sistemas de información turística.

\*RA4. Diseña el plan de atención al público de un sistema de información turística adecuando el organigrama y el resto de recursos.

-CE4.1. Se han identificado los usuarios de la oficina de información, y se han diferenciado sus expectativas y las necesidades del servicio en función de su naturaleza y de su tipología.

-CE4.2. Se ha analizado la demanda real y potencial para formular el diseño de oferta de productos y servicios de información que cumplan los estándares de calidad.

-CE4.3. Se han descrito las características del plan de atención al público, y se han establecido unas pautas básicas de atención diferenciada para cada caso (presencial, por teléfono, por correo electrónico, etc.).

-CE4.4. Se han identificado los horarios más adecuados para atender el servicio de información y para planificar los recursos humanos.

-CE4.5. Se han ejecutado las técnicas necesarias para poder solucionar quejas o reclamaciones que se puedan producir en los sistemas de información turística.

-CE4.6. Se han obtenido las estadísticas y los informes necesarios para analizar el funcionamiento de los sistemas de información turística.

-CE4.7. Se ha elaborado un plan de mejora para corregir las posibles desviaciones detectadas.

\*RA5. Comunica los productos y servicios de los sistemas de información, y difunde las tareas realizadas por ellos.

-CE5.1. Se han determinado las estrategias de comunicación más adecuadas en función de la modalidad, la estructura y el ámbito de la oficina.

-CE5.2. Se han identificado los instrumentos de comunicación más adecuados para difundir los productos y los servicios de los sistemas de información turística.

-CE5.3. Se han ejecutado las políticas y los programas de identidad corporativa.

-CE5.4. Se ha evaluado la posibilidad de venta de servicios opcionales o complementarios en los casos en que la legislación lo permita.

-CE5.5. Se han desarrollado los instrumentos administrativos para la gestión de datos sobre flujos turísticos que afectan al sistema de información.

-CE5.6. Se han determinado posibles vías de colaboración con otras empresas que tengan una relación directa o indirecta con el turismo de la zona.

#### 1.8.2. Contenidos básicos.

BC1. Descripción de los sistemas de información turística.

\*Características de la información del turismo.

\*Historia de la información turística.

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

\*Estructura de la política sobre información turística en Europa, en España y en Galicia.

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

BC2. Tipos de oficinas de información turística y sus fines.

\*Oficinas de información: clasificación y modalidades según su situación, su ámbito de actuación y la titularidad del ente de gestión.

\*Funciones básicas de una oficina.

\*Catálogo de servicios de las oficinas: planificación y organización.

\*Las oficinas de turismo y su ámbito: relaciones con los sectores y con los agentes implicados en el proceso de información.

\*Perfil profesional del personal informador turístico: competencias profesionales.

BC3. Planificación espacial y de servicios de información turística de la oficina.

\*Áreas funcionales de la oficina.

\*Asignación y distribución de los espacios y de las áreas en los sistemas de información turística.

\*Software adecuado para el tratamiento de la información turística.

\*Distribución electrónica de la información: herramientas y soportes.

\*Redes de centros y servicios de información turística: páginas web afines a esta temática.

\*Plan de calidad turística de España.

\*Plan de acción en oficinas de turismo.

BC4. Diseño del plan de atención al público en oficinas de información.

\*Usuarios de la oficina de información turística.

\*Planificación de los recursos humanos en una oficina.

\*Atención al público en los servicios de información turística.

\*Tratamiento de solicitudes y peticiones por correo electrónico o por correo postal.

\*Quejas y reclamaciones.

\*Documentación interna y externa.

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

\*Indicadores de seguimiento.

\*Plan de mejora.

BC5. Comunicación y difusión de los servicios y de los productos de los sistemas de información turística.

\*Planificación estratégica de la comunicación.

\*Creación de soportes de difusión de la información turística. Instrumentos de comunicación.

\*Relación con los medios de comunicación.

\*Identidad corporativa.

\*Instrumentos de gestión para los flujos turísticos.

\*Relaciones con otros agentes turísticos.

### 1.8.3. Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones de información turística, asistencia en eventos y asesoramiento.

Estas funciones incluyen aspectos como:

-Recopilación y análisis de información sobre los recursos y la oferta de los destinos turísticos antes del viaje y en el lugar en donde se halle el servicio de información.

-Información y asesoramiento a turistas en vistas y viajes, y a visitantes a ferias, congresistas, etc.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en el servicio de asistencia y guía en viajes y en destino.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales d), h), j), k) y n) del ciclo formativo, y las competencias d), e), f), l), m), n) y p).

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza y aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

-Conocimiento del destino en donde se halle el servicio de información y de los alrededores.

-Descripción de los elementos más característicos del medio físico en donde se ejerza la función de informador/ora.

-Identificación de su oferta, de los recursos y de las características más destacables, realizando fichas técnicas para luego poder asesorar e informar de modo eficaz.

-Actualización continua de la información para poder desempeñar el trabajo del modo más idóneo.

-Uso de una metodología activa y motivadora que implique la participación del alumnado como agente activo del proceso de enseñanza y aprendizaje.

-Uso de las TIC y de recursos bibliográficos y audiovisuales en el aula, que permitan al alumnado acceder

a los programas más adecuados para una correcta gestión de los servicios de información turística.

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

\*Equivalencia en créditos ECTS: 8.

\*Código: MP0386.

\*Duración: 105 horas.

1.9.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

\*RA1. Caracteriza los servicios de asistencia y guía, y analiza los procesos derivados de estas actividades.

-CE1.1. Se han descrito los principios éticos y deontológicos de la profesión.

-CE1.2. Se han descrito las modalidades y los perfiles profesionales de la actividad de asistencia y guía de grupos turísticos.

-CE1.3. Se han reconocido los tipos de servicios y se han caracterizado las funciones que se desarrollan en cada uno.

-CE1.4. Se han caracterizado y se han relacionado los aspectos de calidad y atención a la clientela en los servicios de asistencia y guía.

-CE1.5. Se han interpretado las disposiciones legales que afecten a la actividad de asistencia y guía.

-CE1.6. Se han identificado las principales asociaciones y los colegios profesionales, así como sus funciones.

\*RA2. Diseña itinerarios, visitas y otros servicios, analiza la información y aplica la metodología de cada proceso teniendo en cuenta los tipos de guías.

-CE2.1. Se han identificado los componentes de la oferta turística de un ámbito territorial y temporal determinado.

-CE2.2. Se han diseñado itinerarios, rutas y visitas a recursos turísticos caracterizando las fases y los métodos asociados a cada tipo de servicio, y utilizando cartografía impresa y digital, así como las fuentes documentales adecuadas, teniendo en cuenta los criterios de la planificación temática.

-CE2.3. Se ha justificado la viabilidad comercial, técnica y, en su caso, medioambiental del itinerario, de la ruta o de la visita diseñada.

-CE2.4. Se han identificado las posibles dificultades para personas con discapacidad o necesidades específicas.

-CE2.5. Se han caracterizado y se han seleccionado las estrategias adecuadas para adaptar la información al perfil de la persona usuaria.

-CE2.6. Se ha caracterizado la intermediación habitual del guía con prestadores de los recursos y servicios turísticos y otros guías.

-CE2.7. Se han seguido los protocolos establecidos para la gestión de la documentación relativos al registro, a la emisión y al archivo, utilizando medios informáticos.

\*RA3. Describe los requisitos inherentes a los desplazamientos de viajeros, y analiza la normativa aplicable.

-CE3.1. Se ha identificado y se ha interpretado la normativa sobre movimiento de viajeros en fronteras y aduanas.

-CE3.2. Se han identificado las principales divisas y se ha caracterizado la operativa del cambio y el movimiento de divisas.

-CE3.3. Se han descrito las funciones y los servicios que prestan los consulados y las embajadas.

-CE3.4. Se han identificado y se han descrito los posibles riesgos para la seguridad y la salud de la población viajera en determinados destinos, así como los trámites sanitarios exigidos en cada caso.

-CE3.5. Se han identificado y se han descrito las prestaciones de los seguros de viajes, las cláusulas de las pólizas y las exclusiones, así como el procedimiento en caso de contingencias.

-CE3.6. Se han reconocido las diferencias religiosas y culturales, así como otras consideraciones que haya que tener en cuenta en determinados destinos.

-CE3.7. Se han utilizado diversas fuentes para la obtención de información de utilidad a viajeros.

\*RA4. Aplica y analiza las técnicas de comunicación y de dinamización, en relación con los tipos de grupos.

-CE4.1. 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.

-CE4.2. Se han descrito y se han aplicado técnicas de habilidades sociales y de comunicación no verbal propias de la actividad de asistencia y guía de grupos.

-CE4.3. Se ha expresado oralmente, de modo directo o con otros medios de amplificación, con tono, ritmo, volumen de voz y expresión gestual adecuados a la situación.

-CE4.4. Se han identificado y se han aplicado en la práctica los principales elementos de las técnicas narrativas y de interpretación patrimonial.

-CE4.5. Se han descrito los comportamientos que se pueden hallar en grupos de viajeros y se han identificado los problemas de relación que presentan.

-CE4.6. Se han identificado y se han aplicado las técnicas de dinámica de grupo, motivación y liderazgo aplicables a la asistencia y a la guía de grupos

turísticos en diferentes ámbitos de trabajo y con diversos tipos de grupos.

-CE4.7. Se han planificado programas y actividades de animación y lúdico-recreativas dependiendo del servicio y de las características del grupo.

\*RA5. Desarrolla las actividades de asistencia y guía, e identifica las fases y los procedimientos en cada caso.

-CE5.1. Se han comprobado las condiciones de los recursos que haya que utilizar (días de apertura, horarios, etc.), la disponibilidad del transporte y cualquier otra información relevante para el desarrollo del viaje, la ruta, el itinerario o la visita.

-CE5.2. Se ha comprobado la documentación de viaje que aportan las agencias organizadoras al guía y a los prestadores de los servicios, tanto en soporte impreso como en dispositivos electrónicos.

-CE5.3. Se ha elaborado un esquema operativo o documento de gestión diario del itinerario que relacione los parámetros espacio-temporales del desplazamiento con las exposiciones y las actividades de gestión del guía.

-CE5.4. Se han anticipado posibilidades de cambios por imprevistos en el viaje, en la ruta, en el itinerario o en los diversos tipos de servicios.

-CE5.5. Se ha utilizado cartografía impresa y digital, así como sistemas de posicionamiento y navegación por satélite, en el desarrollo de los itinerarios.

-CE5.6. Se han desarrollado las exposiciones adaptando el mensaje en función del tipo de cliente y utilizando las técnicas adecuadas de comunicación, de interpretación patrimonial y de narrativa.

-CE5.7. Se ha elaborado y se ha ofrecido un programa de visitas facultativas aplicando técnicas de venta.

-CE5.8. Se han tenido en cuenta las condiciones de accesibilidad y las barreras arquitectónicas para personas con necesidades específicas.

-CE5.9. Se han descrito y se han caracterizado los procesos de servicios los grupos en establecimientos de alojamiento y de restauración: entradas y salidas, gestión de equipajes, servicios de restauración, mostradores de recepción e información (hospitality desks), llamadas, paneles informativos, etc.

-CE5.10. Se han descrito las características del transporte discrecional de pasajeros por carretera, del tráfico rodado y del aparcamiento de autobuses en ciudades turísticas.

-CE5.11. Se han desarrollado las relaciones interprofesionales prestando especial atención a las relaciones entre guías locales, y guías y acompañantes.

-CE5.12. Se han aplicado las técnicas para la autoevaluación de la práctica profesional.

-CE5.13. Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención a la clientela, la seguridad y la gestión de la calidad.

-CE5.14. Se ha realizado la factura teniendo en cuenta las tarifas vigentes.

-CE5.15. Se han aplicado técnicas para la gestión de situaciones de tensión, resolución de conflictos individuales o de grupo y de imprevistos.

-CE5.16. Se ha realizado un informe de contingencias del viaje o del itinerario.

-CE5.17. Se ha realizado un informe de evaluación de los prestadores de servicios: transportistas, alojamiento y restauración, guías, etc.

-CE5.18. Se ha realizado la liquidación económica de gastos e ingresos generados en el viaje o en el itinerario con la agencia organizadora.

\*RA6. Controla procedimientos de entradas y salidas de viajeros en terminales de transporte caracterizando los protocolos de actuación.

-CE6.1. Se han descrito y se han caracterizado las tipologías de terminales de transporte de viajeros.

-CE6.2. Se han descrito las instalaciones, el personal y el funcionamiento básico de las terminales de transporte de viajeros.

-CE6.3. Se ha descrito el contenido de un plan de seguridad en terminales de transporte de viajeros.

-CE6.4. Se han enumerado y se han definido las operaciones y los trámites que deben efectuar los viajeros en las terminales de salida y llegada, según el medio de transporte.

-CE6.5. 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.

-CE6.6. Se han analizado los derechos y las obligaciones de los viajeros en los medios de transporte, así como los de las empresas transportistas.

-CE6.7. Se han descrito y se han caracterizado los procesos en los puntos de información turística y atención a la clientela en las terminales de transporte de viajeros.

-CE6.8. Se han descrito y se han caracterizado los servicios de reserva, venta y emisión de títulos de transporte en diferentes medios, usando las aplicaciones informáticas específicas.

-CE6.9. Se han identificado las actividades complementarias que el guía puede realizar en el ámbito de las terminales de transporte de viajeros.

-CE6.10. Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención a la clientela y la gestión de la calidad.

## 1.9.2. Contenidos básicos.

BC1. Caracterización de los servicios de asistencia y guía.

\*Deontología profesional.

\*Calidad del servicio de asistencia y guía.

\*Figuras profesionales: caracterización de cada una.

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

\*Regulación de la actividad profesional.

\*Normativa europea, estatal y autonómica.

\*Regulación del acceso a la condición de guía.

\*Asociaciones y colegios profesionales.

BC2. Diseño de itinerarios, visitas y otros servicios.

\*Diseño y programación de los tipos de servicios: metodología, fases y análisis de viabilidad.

\*Cartografía impresa y digital: mapas y planos.

\*Accesibilidad en los recursos turísticos.

\*Información adaptada a distintos perfiles de usuarios y servicios.

\*Intermediación del guía con otras entidades y profesionales del sector.

\*Responsabilidades contractuales.

\*Fuentes documentales en el diseño de itinerarios y visitas.

\*Aplicaciones informáticas y dispositivos electrónicos.

BC3. Descripción de los requisitos inherentes a los desplazamientos de viajeros.

\*Viajeros, viajeros en tránsito, fronteras y aduanas.

\*Aspectos legales y documentación.

\*Moneda y divisa: normativa internacional y comunitaria sobre cambio y movimiento de moneda.

\*Consulados y embajadas: funciones y servicios.

\*Salud y seguridad en los viajes.

\*Riesgos sanitarios y de otra índole. Vacunación profiláctica. Seguros de viajes.

\*Actitudes del viajero en determinados destinos ante la religión, la cultura y las tradiciones.

\*Fuentes de información de utilidad para el viajero.

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

\*Comunicación en el servicio de asistencia y guía: fases.

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

\*Técnicas narrativas aplicables en los procesos de comunicación del guía de turismo: guión, forma y expectativas formales, personajes y acción, tiempos narrativos, punto de vista, etc.

\*Metodología para la interpretación de recursos culturales y naturales: principios y aplicaciones.

\*Grupos turísticos: caracterización.

\*Dirección y liderazgo de grupos: concepto, enfoques y aplicación.

\*Técnicas de dinamización de grupos en diferentes ámbitos y segmentos.

\*Programas de animación y actividades lúdico-recreativas en ruta.

BC5. Desarrollo de los procesos de asistencia y guía.

\*Procesos de servicios de asistencia y guía en tránsito, visitas a recursos culturales y naturales, excursiones, circuitos, rutas, itinerarios, etc.

\*Documentación asociada a los servicios de asistencia y guía: fichas de recursos, listados de asignación de habitaciones (rooming-lists), bonos y expedientes, estadillos de llegadas y salidas, estadillos de proveedores, hojas de liquidación, etc.

\*Esquemas operativos y documentos de gestión diaria del itinerario.

\*Sistemas de posicionamiento geográfico y de navegación por satélite.

\*Procedimientos de desarrollo del servicio. Fases y técnicas. Gestiones previas, presentación, desarrollo y despedida.

\*Prestación de servicios a grupos turísticos en establecimientos de alojamiento y de restauración.

\*Transporte discrecional de pasajeros por carretera: características; hojas de ruta y tacógrafo; tiempos de conducción.

\*Peculiaridades del tráfico rodado y del aparcamiento en ciudades turísticas: restricciones y tasas.

\*Encuestas y autoevaluación: tipos y aplicaciones.

\*Técnicas de gestión de lo imprevisto.

\*Excursiones facultativas y técnicas de venta.

\*Tareas del guía en el posviaje: informes de contingencias del itinerario o del viaje; informes de evaluación de los prestadores de servicios; liquidación de gastos e ingresos de viajes e itinerarios.

BC6. Control de los procedimientos de entradas y salidas de viajeros en terminales de transporte.

\*Terminales y medios de transporte: características, instalaciones, organización y funcionamiento básico. Plan de seguridad.

\*Derechos y obligaciones de viajeros y transportistas.

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

\*Procedimiento de embarque.

\*Recogida de equipajes.

\*Protocolos de actuación en caso de incidencias.

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

\*Otras operaciones en terminales de transporte:

-Información turística.

-Información de la compañía.

-Asistencia a colectivos con necesidades específicas: pasajeros con movilidad reducida, situaciones de dependencia y menores no acompañados.

-Tratamiento de incidencias: overbooking, conexiones, cancelaciones, etc.

-Atención de quejas y reclamaciones.

\*Aplicaciones informáticas.

1.9.3. Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones de información, asistencia y guía turística con grupos turísticos, y los procesos derivados de la prestación de diversos servicios en terminales, en medios de transporte y en eventos.

Estas funciones incluyen aspectos como:

-Búsqueda e interpretación de información de oferta y recursos turísticos naturales y culturales.

-Diseño de itinerarios, visitas y otros servicios.

-Información y asistencia a viajeros durante los desplazamientos y en el destino.

-Organización de procesos en terminales y medios de transporte.

-Organización de los procesos de prestación de servicios en establecimientos de alojamiento y restauración.

-Prestación del servicio de asistencia en eventos.

-Aplicación de técnicas de comunicación, animación y dinámica de grupos.



-Aplicación de nuevas tecnologías.

Las actividades profesionales asociadas a estas funciones se aplican en:

-Realización de las actividades propias de información, asistencia y guía en viajes, en destinos, y en recursos naturales y culturales.

-Organización y ejecución de procesos de información y asistencia en terminales y medios de transporte.

-Prestación de servicios de información y asistencia en eventos de diversa índole.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales d), e) y f) del ciclo formativo, y las competencias d), e), f), g), h), i), j), k), l), m) y n).

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza y aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

-Enfoque procedimental del módulo, realizando simulaciones en el aula y fuera de ella.

-Análisis y caracterización de los servicios de guía, información y asistencia turística.

-Conocimiento de los recursos turísticos del entorno.

-Interpretación de los recursos naturales y culturales.

-Adaptación de la información a diversos ámbitos y niveles.

-Realización de dinámicas de grupos y técnicas de animación y dinamización.

-Uso de las lenguas extranjeras en el ámbito de actividades procedimentales.

-Aplicar técnicas de comunicación verbal y no verbal para incrementar las habilidades sociales.

-Uso de una metodología activa y motivadora que implique la participación del alumnado como agente activo del proceso de enseñanza y aprendizaje.

-Uso en el aula de TIC, y de recursos bibliográficos y audiovisuales.

1.10. Módulo profesional: diseño de productos turísticos.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 8.

\*Código: MP0387.

\*Duración: 140 horas.

1.10.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

\*RA1. Analiza las bases y los fundamentos de la planificación turística territorial.

-CE1.1. Se han identificado los conceptos y las premisas fundamentales de la planificación estratégica y territorial.

-CE1.2. Se han definido las dimensiones y los ámbitos de la planificación y las particularidades del proceso adaptadas a cada caso.

-CE1.3. Se han reconocido las fases y la secuencia del proceso de planificación estratégica del turismo.

-CE1.4. Se han identificado y se han caracterizado los instrumentos y las técnicas principales para el desarrollo del proceso.

\*RA2. Analiza el potencial turístico de la zona aplicando técnicas de evaluación de recursos.

-CE2.1. Se han identificado los elementos que constituyen los inventarios de recursos.

-CE2.2. Se han realizado inventarios de recursos a partir del estudio de campo de otros recursos.

-CE2.3. Se han identificado los puntos clave de una ficha técnica.

-CE2.4. Se han diseñado y se han cumplimentado fichas técnicas del recurso territorial.

-CE2.5. Se han analizado las técnicas de evaluaciones de los recursos turísticos.

-CE2.6. Se han delimitado las unidades ambientales turísticas y se ha establecido el índice de potencialidad turística.

-CE2.7. Se han identificado los principales contenidos de la evaluación del impacto ambiental.

-CE2.8. Se ha valorado la utilidad de los sistemas de información geográfica para realizar estudios rigurosos, identificar limitaciones y apoyar la toma de decisiones.

-CE2.9. Se han realizado análisis tipo DAFO a partir de la información obtenida en el estudio de campo.

-CE2.10. Se ha determinado la posición competitiva del territorio a partir del análisis DAFO.

-CE2.11. Se han empleado las aplicaciones informáticas para un diseño creativo.

\*RA3. Determina la oportunidad de creación, modificación o eliminación de un producto o servicio turístico, y evalúa las variables que lo caracterizan.

-CE3.1. Se han detectado los elementos de atracción del destino, a partir del trabajo de diagnóstico previo.

-CE3.2. Se han identificado los elementos que caracterizan la oferta turística existente.

-CE3.3. Se han reconocido los tres niveles que forman parte del producto turístico: recursos, servicios y valor añadido.

-CE3.4. Se han elaborado mapas de posicionamiento del destino y productos que lo caracterizan.

-CE3.5. Se ha comprobado si existe o no una pérdida de competitividad del destino.

-CE3.6. Se ha analizado el ciclo de vida del destino y de los productos que lo configuran, determinando las medidas y las actuaciones oportunas en función de la fase en la que se encuentre.

\*RA4. Diseña productos, servicios y destinos turísticos, para lo que organiza y planifica actuaciones concretas.

-CE4.1. Se han identificado los objetivos clave del plan de desarrollo para su aplicación en la creación de productos o servicios.

-CE4.2. Se han planteado planes de acción conforme a los objetivos identificados.

-CE4.3. Se han relacionado los recursos para establecer el tipo de producto, servicio o destino que se quiera diseñar, a partir del modelo de desarrollo propuesto y de las estrategias diseñadas previamente.

-CE4.4. Se han identificado las características y la tipología del destino, de los productos y de los servicios planificados.

-CE4.5. Se han identificado los componentes del producto turístico.

-CE4.6. Se han realizado las operaciones necesarias para estructurar el producto, el servicio o el destino turístico en función de los beneficios.

-CE4.7. Se han realizado todos los pasos necesarios para la creación de productos, servicios o destinos turísticos.

-CE4.8. Se han desarrollado supuestos y casos prácticos de diseño y creación de productos turísticos contemplando la secuencia y fases del proceso.

\*RA5. Pone en marcha productos, servicios y destinos turísticos, para lo que selecciona las variables de mayor impacto socioeconómico en el ámbito.

-CE5.1. Se han identificado los efectos del turismo en el área o en la zona.

-CE5.2. Se han realizado todos los estudios necesarios para conocer la capacidad de carga del destino donde se vaya a llevar a cabo el producto o el servicio turístico.

-CE5.3. Se han identificado y se han seleccionado las técnicas de ejecución apropiadas al modelo y a la tipología del destino y del producto diseñado.

-CE5.4. Se han identificado y se han seleccionado las técnicas de gestión aplicables al plan.

-CE5.5. Se han ejecutado las técnicas necesarias para el desarrollo y la puesta en marcha de un nuevo producto.

-CE5.6. Se han establecido los instrumentos y las acciones de comunicación principales, haciendo especial referencia a la construcción de la imagen y las decisiones de marca.

-CE5.7. Se han ejecutado las técnicas necesarias para establecer los niveles de producto o servicio turístico.

-CE5.8. Se ha planeado y se ha diseñado un modelo de gestión turística de los productos creados, con las técnicas más adecuadas a las particularidades de cada caso.

\*RA6. Dinamiza los recursos económicos territoriales, teniendo en cuenta la relación entre la actividad de los agentes locales y el producto o el servicio turístico creado.

-CE6.1. Se ha valorado la instrumentalización del turismo como motor de desarrollo local y los beneficios derivados.

-CE6.2. Se ha analizado el marco de intervención, se han identificado las políticas, los planes y los programas estratégicos de desarrollo local.

-CE6.3. Se han seleccionado y se han utilizado las políticas, los planes y los programas de desarrollo turístico y local.

-CE6.4. Se han identificado y se han seleccionado los equipos humanos y las técnicas adecuadas para dinamizar los recursos de la zona.

-CE6.5. Se han aplicado las técnicas de dinamización seleccionadas.

-CE6.6. Se ha valorado la repercusión de la dinamización turística llevada a cabo como oportunidad de desarrollo local, de la economía y del bienestar social.

-CE6.7. Se han distinguido y se han analizado las modalidades y las herramientas de medición y control.

-CE6.8. Se han identificado y se han seleccionado los indicadores para el seguimiento y la evaluación correctos del producto desarrollado.

-CE6.9. Se ha planeado y se ha diseñado un sistema de seguimiento y control de los productos diseñados.

1.10.2. Contenidos básicos.

BC1. Planificación estratégica.

\*Orígenes y antecedentes.

\*Principios y requisitos.

\*Relaciones y dependencias entre la planificación turística y la territorial.

\*Marco y niveles de intervención. Funciones y competencias de las administraciones públicas.

\*Programación del desarrollo.

\*Herramientas de intervención: técnicas de diagnóstico, ejecución, gestión y evaluación.

BC2. Análisis del potencial turístico de una zona.

\*Recursos turísticos del territorio.

\*Fuentes de investigación.

\*Tipos de recursos.

\*Confección de fichas de recursos turísticos.

\*Elaboración de los inventarios de recursos turísticos.

\*Técnicas de evaluación.

\*Cuestionarios de evaluación de recursos.

\*Modelos de estimación de capacidad de carga.

\*Unidades ambientales turísticas.

\*Evaluación de la potencialidad turística. Cálculo del índice de potencialidad.

\*Evaluación del impacto ambiental.

\*Sistemas de información geográfica: modelos y funciones.

\*Elaboración de sistemas de diagnóstico DAFO.

\*Programas ofimáticos de gestión de datos.

BC3. Oportunidades de creación, modificación y eliminación de productos, servicios o destinos turísticos.

\*Organización de la oferta turística: componentes y niveles.

\*Mapas de posicionamiento.

\*Ciclo de vida de los destinos, los productos y los servicios turísticos.

\*Medidas y acciones asociadas a cada etapa.

BC4. Diseño de productos, servicios y destinos turísticos.

\*Clasificación de los destinos.

\*Definición del producto, del servicio y del destino.

\*Planificación del destino turístico: creación y fases de desarrollo.

\*Plan de desarrollo del producto, del destino y del servicio turístico.

\*Plan de acción.

BC5. Puesta en marcha de los productos, los servicios y los destinos turísticos.

\*Desarrollo del producto, el servicio y el destino turístico.

\*Modelos de temporalización.

\*Planeamiento urbanístico.

\*Normativa y directrices de desarrollo.

\*Análisis de los efectos del desarrollo turístico.

\*Establecimiento de la capacidad de carga.

\*Puesta en marcha del producto y del destino turístico. Procesos e instrumentos de gestión.

\*Sistemas de información y gestión turísticas.

\*Herramientas de información, formación, participación y sensibilización.

\*Organismos de gestión.

\*Instrumentos y acciones de comunicación.

\*Importancia y creación de la marca y de la imagen del destino. Funciones y tipos de la imagen de marca.

BC6. Dinamización de los recursos territoriales.

\*Desarrollo local. Fundamentos y premisas de desarrollo.

\*Desarrollo local y empleos futuros.

\*Políticas instrumentales de desarrollo local.

\*Programas de intervención para el desarrollo.

\*Ayudas y subvenciones.

\*Evaluación, control y seguimiento.

\*Instrumentos y técnicas de medición.

\*Indicadores de desarrollo: categorías y aplicación.

1.10.3. Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar las funciones de comercialización y organización de las unidades de producción en los procesos de asistencia y productos turísticos, señaladamente en lo relacionado con los subprocesos de guía, centros de información y productos turísticos locales y regionales.

La función de diseño de productos turísticos incluye aspectos como:

- Análisis de información y necesidades.
- Identificación de la oferta y de los recursos.
- Diagnóstico estratégico.
- Generación de medidas, proyectos y acciones.
- Programación de actividades.
- Programación del desarrollo.
- Programación de la estrategia de comunicación.
- Información y asesoramiento. Atención a la clientela.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- Planificación y gestión estratégica de destinos.
- Planificación y diseño de productos y servicios turísticos.

-Detección y creación de planes de desarrollo para la generación de oportunidades y desarrollo de la oferta turística local y regional.

-Actividad de los agentes de desarrollo local.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales a), b), c), g), l), n) y ñ) del ciclo formativo, y las competencias a), b), c), k) y l).

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza y aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

-Investigación sobre las bases y la metodología de los procesos de planificación estratégica.

-Investigación de las fuentes de información sobre zonas concretas para detectar posibles recursos turísticos empleando las nuevas tecnologías de la comunicación.

-Análisis del ciclo de vida de productos locales existentes.

-Contraste de las nuevas tendencias en turismo con la oferta local por zonas.

-Trabajos de campo para la realización de planes de reactivación local socioeconómica a partir de la creación o de la modificación de productos y servicios turísticos.

Se recomienda seguir la secuencia propuesta en los resultados de aprendizaje y en el desglose de contenidos relacionados con ellos para garantizar la visión global y la perspectiva general del módulo.

Se aconseja el cumplimiento de los contenidos relacionados con la realización de supuestos prácticos en los resultados de aprendizaje para mejorar la adquisición de los contenidos.

1.11. Módulo profesional: proyecto de guía, información y asistencia turísticas.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 5.

\*Código: MP0388.

\*Duración: 26 horas.

1.11.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

\*RA1. Identifica necesidades del sector productivo en relación con proyectos tipo que las puedan satisfacer.

-CE1.1. Se han clasificado las empresas del sector por sus características organizativas y el tipo de producto o servicio que ofrecen.

-CE1.2. Se han caracterizado las empresas tipo, y se ha indicado la estructura organizativa y las funciones de cada departamento.

-CE1.3. Se han identificado las necesidades más demandadas a las empresas.

-CE1.4. Se han valorado las oportunidades de negocio previsibles en el sector.

-CE1.5. Se ha identificado el tipo de proyecto requerido para dar respuesta a las demandas previstas.

-CE1.6. Se han determinado las características específicas requeridas al proyecto.

-CE1.7. Se han determinado las obligaciones fiscales, laborales y de prevención de riesgos, y sus condiciones de aplicación.

-CE1.8. Se han identificado posibles ayudas o subvenciones para la incorporación de nuevas tecnologías de producción o de servicio que se proponen.

-CE1.9. Se ha elaborado el guión de trabajo que se vaya a seguir para la elaboración del proyecto.

\*RA2. Diseña proyectos relacionados con las competencias expresadas en el título, que incluyan y desarrollen sus fases.

-CE2.1. Se ha recopilado información relativa a los aspectos que se vayan a tratar en el proyecto.

-CE2.2. Se ha realizado el estudio de su viabilidad técnica.

-CE2.3. Se han identificado las fases o partes del proyecto y su contenido.

-CE2.4. Se han establecido los objetivos y se ha identificado su alcance.

-CE2.5. Se han previsto los recursos materiales y personales necesarios para realizarlo.

-CE2.6. Se ha realizado el presupuesto correspondiente.

-CE2.7. Se han identificado las necesidades de financiación para su puesta en marcha.

-CE2.8. Se ha definido y se ha elaborado la documentación necesaria para su diseño.

-CE2.9. Se han identificado los aspectos que haya que controlar para garantizar la calidad del proyecto.

\*RA3. Planifica la puesta en funcionamiento o ejecución del proyecto, y determina el plan de intervención y la documentación asociada.

-CE3.1. Se ha establecido la secuencia de las actividades en función de las necesidades de puesta en práctica.

-CE3.2. Se han determinado los recursos y la logística necesarios para cada actividad.

-CE3.3. Se han identificado las necesidades de permisos y autorizaciones para llevar a cabo las actividades.

-CE3.4. Se han determinado los procedimientos de actuación o ejecución de las actividades.

-CE3.5. Se han identificado los riesgos inherentes a la puesta en práctica y se ha definido el plan de prevención de riesgos, así como los medios y los equipos necesarios.

-CE3.6. Se han planificado la asignación de recursos materiales y humanos, y los tiempos de ejecución.

-CE3.7. Se ha hecho la valoración económica que dé respuesta a las condiciones de la puesta en marcha.

-CE3.8. Se ha definido y se ha elaborado la documentación necesaria para la puesta en marcha o ejecución.

\*RA4. Define los procedimientos para el seguimiento y el control en la ejecución del proyecto, y justifica la selección de las variables y de los instrumentos empleados.

-CE4.1. Se ha definido el procedimiento de evaluación de las actividades o de las intervenciones.

-CE4.2. Se han definido los indicadores de calidad para realizar la evaluación.

-CE4.3. Se ha definido el procedimiento para la evaluación de las incidencias que puedan presentarse durante la realización de las actividades, su posible solución y su registro.

-CE4.4. Se ha definido el procedimiento para gestionar los posibles cambios en los recursos y en las actividades, incluyendo el sistema para su registro.

-CE4.5. Se ha definido y se ha elaborado la documentación necesaria para la evaluación de las actividades y del proyecto.

-CE4.6. Se ha establecido el procedimiento para la participación en la evaluación de los usuarios o de la clientela, y se han elaborado los documentos específicos.

-CE4.7. Se ha establecido un sistema para garantizar el cumplimiento del pliego de condiciones del proyecto, cuando éste exista.

#### 1.11.2. Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional complementa la formación establecida para el resto de los módulos profesionales que integran el título en las funciones de análisis del contexto, diseño del proyecto y organización de la ejecución.

La función de análisis del contexto incluye las subfunciones siguientes:

-Recopilación de información.

-Identificación de necesidades.

-Estudio de viabilidad.

La función de diseño del proyecto, que tiene como objetivo establecer las líneas generales para dar respuesta a las necesidades formuladas concretando los

aspectos relevantes para su realización, incluye las siguientes subfunciones:

-Definición del proyecto.

-Planificación de la intervención.

-Elaboración de la documentación.

La función de organización de la ejecución incluye las subfunciones siguientes:

-Programación de actividades.

-Gestión de recursos.

-Supervisión de la intervención.

Las actividades profesionales asociadas a estas funciones se desarrollan en el sector de guía, información y asistencia turísticas, en áreas relacionadas con la gestión de los recursos turísticos, marketing y comercialización de reservas, promoción del sector, seguridad medioambiental, prevención y seguridad laboral.

Se fomentará y se valorará la creatividad, el espíritu crítico y la capacidad de innovación en los procesos realizados, así como la adaptación de la formación recibida en supuestos laborales y en nuevas situaciones.

El equipo docente ejercerá la tutoría de las siguientes fases de realización del trabajo, que se realizarán fundamentalmente de modo no presencial: estudio de las necesidades del sector productivo, diseño, planificación, y seguimiento de la ejecución del proyecto.

La exposición del informe, que realizará todo el alumnado, es parte esencial del proceso de evaluación y se defenderá ante el equipo docente.

Por sus propias características, la formación del módulo se relaciona con todos los objetivos generales del ciclo y con todas las competencias profesionales, personales y sociales siguientes, excepto en lo relativo a la puesta en práctica de diversos aspectos de la intervención diseñada.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza y aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo están relacionadas con:

-Ejecución de trabajos en equipo.

-Autoevaluación del trabajo realizado.

-Autonomía e iniciativa.

-Uso de las TIC.

1.12. Módulo profesional: formación y orientación laboral.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 5.

\*Código: MP0389.

\*Duración: 107 horas.

1.12.1. Unidad formativa 1: prevención de riesgos laborales.

\*Código: MP0389\_12.

\*Duración: 45 horas.

1.12.1.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

\*RA1. Reconoce los derechos y las obligaciones de las personas trabajadoras y empresarias relacionados con la seguridad y la salud laboral.

-CE1.1. Se han relacionado las condiciones laborales con la salud de la persona trabajadora.

-CE1.2. Se han distinguido los principios de la acción preventiva que garantizan el derecho a la seguridad y a la salud de las personas trabajadoras.

-CE1.3. Se ha apreciado la importancia de la información y de la formación como medio para la eliminación o la reducción de los riesgos laborales.

-CE1.4. Se han comprendido las actuaciones adecuadas ante situaciones de emergencia y riesgo laboral grave e inminente.

-CE1.5. Se han valorado las medidas de protección específicas de personas trabajadoras sensibles a determinados riesgos, así como las de protección de la maternidad y la lactancia, y de menores.

-CE1.6. Se han analizado los derechos a la vigilancia y protección de la salud en el sector de guía, información y asistencia turística.

-CE1.7. Se ha asumido la necesidad de cumplir las obligaciones de las personas trabajadoras en materia de prevención de riesgos laborales.

\*RA2. Evalúa las situaciones de riesgo derivadas de su actividad profesional analizando las condiciones de trabajo y los factores de riesgo más habituales del sector de guía, información y asistencia turística.

-CE2.1. Se han determinado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional de técnico superior en guía, información y asistencia turística.

-CE2.2. Se han clasificado los factores de riesgo en la actividad y los daños derivados de ellos.

-CE2.3. Se han clasificado y se han descrito los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con el perfil profesional de técnico superior en guía, información y asistencia turística.

-CE2.4. Se han identificado las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo de las personas con la titulación de técnico superior en guía, información y asistencia turística.

-CE2.5. Se ha llevado a cabo la evaluación de riesgos en un entorno de trabajo, real o simulado, relacionado con el sector de actividad.

\*RA3. Participa en la elaboración de un plan de prevención de riesgos e identifica las responsabilidades de todos los agentes implicados.

-CE3.1. Se ha valorado la importancia de los hábitos preventivos en todos los ámbitos y en todas las actividades de la empresa.

-CE3.2. Se han clasificado los modos de organización de la prevención en la empresa en función de los criterios establecidos en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.

-CE3.3. Se han determinado los modos de representación de las personas trabajadoras en la empresa en materia de prevención de riesgos.

-CE3.4. Se han identificado los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.

-CE3.5. Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa que incluya la secuencia de actuaciones para realizar en caso de emergencia.

-CE3.6. Se ha establecido el ámbito de una prevención integrada en las actividades de la empresa, y se han determinado las responsabilidades y las funciones de cada uno.

-CE3.7. Se ha definido el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el sector profesional de la titulación de técnico superior en guía, información y asistencia turística.

-CE3.8. Se ha proyectado un plan de emergencia y evacuación para una pequeña o mediana empresa del sector de actividad del título.

\*RA4. Determina las medidas de prevención y protección en el entorno laboral de la titulación de técnico superior en guía, información y asistencia turística.

-CE4.1. Se han definido las técnicas y las medidas de prevención y de protección que se deben aplicar para evitar o disminuir los factores de riesgo, o para reducir sus consecuencias en el caso de materializarse.

-CE4.2. Se ha analizado el significado y el alcance de la señalización de seguridad de diversos tipos.

-CE4.3. Se han seleccionado los equipos de protección individual (EPI) adecuados a las situaciones de riesgo halladas.

-CE4.4. Se han analizado los protocolos de actuación en caso de emergencia.

-CE4.5. Se han identificado las técnicas de clasificación de personas heridas en caso de emergencia, donde existan víctimas de diversa gravedad.

-CE4.6. Se han identificado las técnicas básicas de primeros auxilios que se deben aplicar en el lugar del

accidente ante daños de diversos tipos, así como la composición y el uso del botiquín de urgencias.

#### 1.12.1.2. Contenidos básicos.

BC1. Derechos y obligaciones en seguridad y salud laboral.

\*Relación entre trabajo y salud. Influencia de las condiciones de trabajo sobre la salud.

\*Conceptos básicos de seguridad y salud laboral.

\*Análisis de los derechos y de las obligaciones de las personas trabajadoras y empresarias en prevención de riesgos laborales.

\*Actuación responsable en el desarrollo del trabajo para evitar las situaciones de riesgo en su entorno laboral.

\*Protección de personas trabajadoras especialmente sensibles a determinados riesgos.

BC2. Evaluación de riesgos profesionales.

\*Análisis de factores de riesgo ligados a condiciones de seguridad, medioambientales, ergonómicas y psicosociales.

\*Determinación de los daños a la salud de la persona trabajadora que pueden derivar de las condiciones de trabajo y de los factores de riesgo detectados.

\*Riesgos específicos en el sector de guía, información y asistencia turística en función de las probables consecuencias, del tiempo de exposición y de los factores de riesgo implicados.

\*Evaluación de los riesgos hallados en situaciones potenciales de trabajo en el sector de guía, información y asistencia turística.

BC3. Planificación de la prevención de riesgos en la empresa.

\*Gestión de la prevención en la empresa: funciones y responsabilidades.

\*Órganos de representación y participación de las personas trabajadoras en prevención de riesgos laborales.

\*Organismos estatales y autonómicos relacionados con la prevención de riesgos.

\*Planificación de la prevención en la empresa.

\*Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.

\*Elaboración de un plan de emergencia en una empresa del sector.

\*Participación en la planificación y en la puesta en práctica de los planes de prevención.

BC4. Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa.

\*Medidas de prevención y protección individual y colectiva.

\*Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.

\*Aplicación de las técnicas de primeros auxilios.

\*Actuación responsable en situaciones de emergencias y primeros auxilios.

1.12.2. Unidad formativa 2: equipos de trabajo, derecho del trabajo y de la seguridad social, y búsqueda de empleo.

\*Código: MP0389\_22.

\*Duración: 62 horas.

1.12.2.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

\*RA1. Participa responsablemente en equipos de trabajo eficientes que contribuyan a la consecución de los objetivos de la organización.

-CE1.1. Se han identificado los equipos de trabajo en situaciones de trabajo relacionadas con el perfil de técnico superior en guía, información y asistencia turística, y se han valorado sus ventajas sobre el trabajo individual.

-CE1.2. Se han determinado las características del equipo de trabajo eficaz frente a las de los equipos ineficaces.

-CE1.3. Se han adoptado responsablemente los papeles asignados para la eficiencia y la eficacia del equipo de trabajo.

-CE1.4. Se han empleado adecuadamente las técnicas de comunicación en el equipo de trabajo para recibir y transmitir instrucciones y coordinar las tareas.

-CE1.5. Se han determinado procedimientos para la resolución de los conflictos identificados en el seno del equipo de trabajo.

-CE1.6. Se han aceptado de forma responsable las decisiones adoptadas en el seno del equipo de trabajo.

-CE1.7. Se han analizado los objetivos alcanzados por el equipo de trabajo en relación con los objetivos establecidos, y con la participación responsable y activa de sus miembros.

\*RA2. Identifica los derechos y las obligaciones que derivan de las relaciones laborales, y los reconoce en diferentes situaciones de trabajo.

-CE2.1. Se han identificado el ámbito de aplicación, las fuentes y los principios de aplicación del derecho del trabajo.

-CE2.2. Se han distinguido los principales organismos que intervienen en las relaciones laborales.

-CE2.3. Se han identificado los elementos esenciales de un contrato de trabajo.

-CE2.4. Se han analizado las principales modalidades de contratación y se han identificado las medidas de fomento de la contratación para determinados colectivos.

-CE2.5. Se han valorado los derechos y las obligaciones que se recogen en la normativa laboral.

-CE2.6. Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en el convenio colectivo aplicable o, en su defecto, las condiciones habituales en el sector profesional relacionado con el título de técnico superior en guía, información y asistencia turística.

-CE2.7. Se han valorado las medidas establecidas por la legislación para la conciliación de la vida laboral y familiar, y para la igualdad efectiva entre hombres y mujeres.

-CE2.8. Se ha analizado el recibo de salarios y se han identificado los principales elementos que lo integran.

-CE2.9. Se han identificado las causas y los efectos de la modificación, la suspensión y la extinción de la relación laboral.

-CE2.10. Se han identificado los órganos de representación de las personas trabajadoras en la empresa.

-CE2.11. Se han analizado los conflictos colectivos en la empresa y los procedimientos de solución.

-CE2.12. Se han identificado las características definitorias de los nuevos entornos de organización del trabajo.

\*RA3. Determina la acción protectora del sistema de la Seguridad Social ante las contingencias cubiertas, e identifica las clases de prestaciones.

-CE3.1. Se ha valorado el papel de la Seguridad Social como pilar esencial del estado social y para la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.

-CE3.2. Se ha delimitado el funcionamiento y la estructura del sistema de la Seguridad Social.

-CE3.3. Se han identificado, en un supuesto sencillo, las bases de cotización de una persona trabajadora y las cuotas correspondientes a ella y a la empresa.

-CE3.4. Se han determinado las principales prestaciones contributivas de la Seguridad Social, sus requisitos y su duración, y se ha realizado el cálculo de su cuantía en algunos supuestos prácticos.

-CE3.5. Se han determinado las posibles situaciones legales de desempleo en supuestos prácticos sencillos, y se ha realizado el cálculo de la duración y de la cuantía de una prestación por desempleo de nivel contributivo básico.

\*RA4. Planifica su itinerario profesional seleccionando alternativas de formación y oportunidades de empleo a lo largo de la vida.

-CE4.1. Se han valorado las propias aspiraciones, motivaciones, actitudes y capacidades que permitan la toma de decisiones profesionales.

-CE4.2. Se ha tomado conciencia de la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.

-CE4.3. Se han valorado las oportunidades de formación y empleo en otros estados de la Unión Europea.

-CE4.4. Se ha valorado el principio de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el acceso al empleo y en las condiciones de trabajo.

-CE4.5. Se han diseñado los itinerarios formativos profesionales relacionados con el perfil profesional de técnico superior en guía, información y asistencia turística.

-CE4.6. Se han determinado las competencias y las capacidades requeridas para la actividad profesional relacionada con el perfil del título, y se ha seleccionado la formación precisa para mejorarlas y permitir una adecuada inserción laboral.

-CE4.7. Se han identificado las principales fuentes de empleo y de inserción laboral para las personas con la titulación de técnico superior en guía, información y asistencia turística.

-CE4.8. Se han empleado adecuadamente las técnicas y los instrumentos de búsqueda de empleo.

-CE4.9. Se han previsto las alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.

1.12.2.2. Contenidos básicos.

BC1. Gestión del conflicto y equipos de trabajo.

\*Diferenciación entre grupo y equipo de trabajo.

\*Valoración de las ventajas y los inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.

\*Equipos en el sector de guía, información y asistencia turística según las funciones que desempeñen.

\*Dinámicas de grupo.

\*Equipos de trabajo eficaces y eficientes.

\*Participación en el equipo de trabajo: desempeño de papeles, comunicación y responsabilidad.

\*Conflicto: características, tipos, causas y etapas.

\*Técnicas para la resolución o la superación del conflicto.

BC2. Contrato de trabajo.

\*Derecho del trabajo.

\*Organismos públicos (administrativos y judiciales) que intervienen en las relaciones laborales.



\*Análisis de la relación laboral individual.

\*Derechos y deberes derivados de la relación laboral.

\*Análisis de un convenio colectivo aplicable al ámbito profesional de la titulación de técnico superior en guía, información y asistencia turística.

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

\*Análisis de las principales condiciones de trabajo: clasificación y promoción profesional, tiempo de trabajo, retribución, etc.

\*Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.

\*Sindicatos de trabajadores y asociaciones empresariales.

\*Representación de las personas trabajadoras en la empresa.

\*Conflictos colectivos.

\*Nuevos entornos de organización del trabajo.

BC3. Seguridad Social, empleo y desempleo.

\*La Seguridad Social como pilar del estado social.

\*Estructura del sistema de Seguridad Social.

\*Determinación de las principales obligaciones de las personas empresarias y de las trabajadoras en materia de seguridad social.

\*Protección por desempleo.

\*Prestaciones contributivas de la Seguridad Social.

BC4. Búsqueda activa de empleo.

\*Conocimiento de los propios intereses y de las propias capacidades formativo-profesionales.

\*Importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional de las personas con la titulación de técnico superior en guía, información y asistencia turística.

\*Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa.

\*Itinerarios formativos relacionados con la titulación de técnico superior en guía, información y asistencia turística.

\*Definición y análisis del sector profesional del título de técnico superior en guía, información y asistencia turística.

\*Proceso de toma de decisiones.

\*Proceso de búsqueda de empleo en el sector de actividad.

\*Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.

### 1.12.3. Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para que el alumno o la alumna se puedan insertar laboralmente y desarrollar su carrera profesional en el sector de guía, información y asistencia turística.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales l), m), n), ñ) y o) del ciclo formativo, y las competencias l), m), ñ) y o).

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza y aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

-Manejo de las fuentes de información para la elaboración de itinerarios formativo-profesionalizadores, en especial en lo referente al sector de guía, información y asistencia turística.

-Puesta en práctica de técnicas activas de búsqueda de empleo:

-Realización de pruebas de orientación y dinámicas sobre las propias aspiraciones, competencias y capacidades.

-Manejo de fuentes de información, incluidos los recursos de internet para la búsqueda de empleo.

-Preparación y realización de cartas de presentación y currículos (se potenciará el empleo de otros idiomas oficiales en la Unión Europea en el manejo de información y elaboración del *curriculum vitae* Europass).

-Familiarización con las pruebas de selección de personal, en particular la entrevista de trabajo.

-Identificación de ofertas de empleo público a las que se puede acceder en función de la titulación, y respuesta a su convocatoria.

-Formación de equipos en el aula para la realización de actividades mediante el empleo de técnicas de trabajo en equipo.

-Estudio de las condiciones de trabajo del sector de guía, información y asistencia turística a través del manejo de la normativa laboral, de los contratos más comúnmente utilizados y del convenio colectivo de aplicación en el sector de guía, información y asistencia turística.

-Superación de cualquier forma de discriminación en el acceso al empleo y en el desarrollo profesional.

-Análisis de la normativa de prevención de riesgos laborales que permita la evaluación de los riesgos derivados de las actividades desarrolladas en el sector productivo, así como la colaboración en la definición de un plan de prevención para la empresa y de las medidas necesarias para su implementación.

El correcto desarrollo de este módulo exige la disposición de medios informáticos con conexión a inter-

net y que por lo menos dos sesiones de trabajo semanales sean consecutivas.

1.13. Módulo profesional: empresa e iniciativa emprendedora.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 4.

\*Código: MP0390.

\*Duración: 53 horas.

1.13.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

\*RA1. Desarrolla su espíritu emprendedor identificando las capacidades asociadas a él y definiendo ideas emprendedoras caracterizadas por la innovación y la creatividad.

-CE1.1. 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.

-CE1.2. Se ha analizado el concepto de cultura emprendedora y su importancia como dinamizador del mercado laboral y fuente de bienestar social.

-CE1.3. Se ha valorado la importancia de la iniciativa individual, la creatividad, la formación, la responsabilidad y la colaboración como requisitos indispensables para tener éxito en la actividad emprendedora.

-CE1.4. Se han analizado las características de las actividades emprendedoras en el sector de guía, información y asistencia turística.

-CE1.5. Se ha valorado el concepto de riesgo como elemento inevitable de toda actividad emprendedora.

-CE1.6. Se han valorado ideas emprendedoras caracterizadas por la innovación, por la creatividad y por su factibilidad.

-CE1.7. Se ha decidido a partir de las ideas emprendedoras una determinada idea de negocio del ámbito de guía, información y asistencia turística, que servirá de punto de partida para la elaboración del proyecto empresarial.

-CE1.8. Se ha analizado la estructura de un proyecto empresarial y se ha valorado su importancia como paso previo a la creación de una pequeña empresa.

\*RA2. Decide la oportunidad de creación de una pequeña empresa para el desarrollo de la idea emprendedora, previo análisis de la relación entre la empresa y el entorno, del proceso productivo, de la organización de los recursos humanos y de los valores culturales y éticos.

-CE2.1. Se ha valorado la importancia de las pequeñas y medianas empresas en el tejido empresarial gallego.

-CE2.2. Se ha analizado el impacto medioambiental de la actividad empresarial y la necesidad de introducir criterios de sustentabilidad en los principios de actuación de las empresas.

-CE2.3. Se han identificado los principales componentes del entorno general que rodea la empresa y, en especial, en los aspectos tecnológico, económico, social, medioambiental, demográfico y cultural.

-CE2.4. Se ha apreciado la influencia en la actividad empresarial de las relaciones con la clientela, con proveedores, con las administraciones públicas, con las entidades financieras y con la competencia como principales integrantes del entorno específico.

-CE2.5. Se han determinado los elementos del entorno general y específico de una pequeña o mediana empresa de guía, información y asistencia turística en función de su posible localización.

-CE2.6. Se ha analizado el fenómeno de la responsabilidad social de las empresas y su importancia como un elemento de la estrategia empresarial.

-CE2.7. Se ha valorado la importancia del balance social de una empresa relacionada con la guía, información y asistencia turística, y se han descrito los principales costes sociales en que incurren estas empresas, así como los beneficios sociales que producen.

-CE2.8. Se han identificado, en empresas de guía, información y asistencia turística, prácticas que incorporen valores éticos y sociales.

-CE2.9. Se han definido los objetivos empresariales incorporando valores éticos y sociales.

-CE2.10. Se han analizado los conceptos de cultura empresarial, y de comunicación e imagen corporativa, así como su relación con los objetivos empresariales.

-CE2.11. Se han descrito las actividades y los procesos básicos que se realizan en una empresa de guía, información y asistencia turística, y se han delimitado las relaciones de coordinación y dependencia dentro del sistema empresarial.

-CE2.12. Se ha elaborado un plan de empresa que incluya la idea de negocio, la localización, la organización del proceso productivo y de los recursos necesarios, la responsabilidad social y el plan de marketing.

\*RA3. Selecciona la forma jurídica teniendo en cuenta las implicaciones legales asociadas y el proceso para su constitución y puesta en marcha.

-CE3.1. Se ha analizado el concepto de persona empresarial, así como los requisitos para desarrollar la actividad empresarial.

-CE3.2. Se han analizado las formas jurídicas de la empresa y se han determinado las ventajas y las desventajas de cada una en relación con su idea de negocio.

-CE3.3. Se ha valorado la importancia de las empresas de economía social en el sector de guía, información y asistencia turística.

-CE3.4. Se ha especificado el grado de responsabilidad legal de las personas propietarias de la empresa en función de la forma jurídica elegida.

-CE3.5. Se ha diferenciado el tratamiento fiscal establecido para cada forma jurídica de empresa.

-CE3.6. Se han identificado los trámites exigidos por la legislación para la constitución de una pequeña o mediana empresa en función de su forma jurídica.

-CE3.7. Se han identificado las vías de asesoramiento y gestión administrativa externas a la hora de poner en marcha una pequeña o mediana empresa.

-CE3.8. Se han analizado las ayudas y subvenciones para la creación y puesta en marcha de empresas de guía, información y asistencia turística teniendo en cuenta su localización.

-CE3.9. Se ha incluido en el plan de empresa información relativa a la elección de la forma jurídica, los trámites administrativos, las ayudas y las subvenciones.

\*RA4. Realiza actividades de gestión administrativa y financiera básica de una pequeña o mediana empresa, identifica las principales obligaciones contables y fiscales, y cumplimenta la documentación.

-CE4.1. Se han analizado los conceptos básicos de contabilidad, así como las técnicas de registro de la información contable: activo, pasivo, patrimonio neto, ingresos, gastos y cuentas anuales.

-CE4.2. Se han descrito las técnicas básicas de análisis de la información contable, en especial en lo referente al equilibrio de la estructura financiera y a la solvencia, a la liquidez y a la rentabilidad de la empresa.

-CE4.3. Se han definido las obligaciones fiscales (declaración censal, IAE, liquidaciones trimestrales, resúmenes anuales, etc.) de una pequeña y de una mediana empresa relacionadas con la guía, información y asistencia turística, y se han diferenciado los tipos de impuestos en el calendario fiscal (liquidaciones trimestrales y liquidaciones anuales).

-CE4.4. Se ha cumplimentado con corrección, mediante procesos informáticos, la documentación básica de carácter comercial y contable (notas de pedido, albaranes, facturas, recibos, cheques, pagarés y letras de cambio) para una pequeña y una mediana empresa de guía, información y asistencia turística, y se han descrito los circuitos que recorre esa documentación en la empresa.

-CE4.5. Se ha elaborado el plan financiero y se ha analizado la viabilidad económica y financiera del proyecto empresarial.

#### 1.13.2. Contenidos básicos.

##### BC1. Iniciativa emprendedora.

\*Innovación y desarrollo económico. Principales características de la innovación en la actividad de

guía, información y asistencia turística (materiales, tecnología, organización de la producción, etc.).

\*Cultura emprendedora en la Unión Europea, en España y en Galicia.

\*Factores clave de las personas emprendedoras: iniciativa, creatividad, formación, responsabilidad y colaboración.

\*Actuación de las personas emprendedoras en el sector de guía, información y asistencia turística.

\*El riesgo como factor inherente a la actividad emprendedora.

\*Valoración del trabajo por cuenta propia como fuente de realización personal y social.

\*Ideas emprendedoras: fuentes de ideas, maduración y evaluación de éstas.

\*Proyecto empresarial: importancia y utilidad, estructura y aplicación en el ámbito de guía, información y asistencia turística.

##### BC2. La empresa y su entorno.

\*La empresa como sistema: concepto, funciones y clasificaciones.

\*Análisis del entorno general de una pequeña o mediana empresa de guía, información y asistencia turística: aspectos tecnológico, económico, social, medioambiental, demográfico y cultural.

\*Análisis del entorno específico de una pequeña o mediana empresa de guía, información y asistencia turística: clientes, proveedores, administraciones públicas, entidades financieras y competencia.

\*Localización de la empresa.

\*La persona empresaria. Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial.

\*Responsabilidad social de la empresa y compromiso con el desarrollo sostenible.

\*Cultura empresarial, y comunicación e imagen corporativas.

\*Actividades y procesos básicos en la empresa. Organización de los recursos disponibles. Externalización de actividades de la empresa.

\*Descripción de los elementos y estrategias del plan de producción y del plan de marketing.

##### BC3. Creación y puesta en marcha de una empresa.

\*Formas jurídicas de las empresas.

\*Responsabilidad legal de la persona empresaria.

\*La fiscalidad de la empresa como variable para la elección de la forma jurídica.

\*Proceso administrativo de constitución y puesta en marcha de una empresa.

\*Vías de asesoramiento para la elaboración de un proyecto empresarial y para la puesta en marcha de la empresa.

\*Ayudas y subvenciones para la creación de una empresa de guía, información y asistencia turística.

\*Plan de empresa: elección de la forma jurídica, trámites administrativos, y gestión de ayudas y subvenciones.

#### BC4. Función administrativa.

\*Análisis de las necesidades de inversión y de las fuentes de financiación de una pequeña y de una mediana empresa en el sector de guía, información y asistencia turística.

\*Concepto y nociones básicas de contabilidad: activo, pasivo, patrimonio neto, ingresos, gastos y cuentas anuales.

\*Análisis de la información contable: equilibrio de la estructura financiera y ratios financieras de solvencia, liquidez y rentabilidad de la empresa.

\*Plan financiero: estudio de la viabilidad económica y financiera.

\*Obligaciones fiscales de una pequeña y de una mediana empresa.

\*Ciclo de gestión administrativa en una empresa de guía, información y asistencia turística: documentos administrativos y documentos de pago.

\*Cuidado en la elaboración de la documentación administrativo-financiera.

#### 1.13.3. Orientaciones pedagógicas.

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desarrollar la propia iniciativa en el ámbito empresarial, tanto hacia el autoempleo como hacia la asunción de responsabilidades y funciones en el empleo por cuenta ajena.

La formación del módulo permite alcanzar los objetivos generales k), n), ñ), o) y p) del ciclo formativo, y las competencias k) y p).

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza y aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo versarán sobre:

-Manejo de las fuentes de información sobre el sector de las empresas de guía, información y asistencia turística, incluyendo el análisis de los procesos de innovación sectorial en marcha.

-Realización de casos y dinámicas de grupo que permitan comprender y valorar las actitudes de las personas emprendedoras y ajustar su necesidad al sector de guía, información y asistencia turística.

-Utilización de programas de gestión administrativa y financiera para pequeñas y medianas empresas del sector.

-Realización de un proyecto empresarial relacionado con la actividad de guía, información y asistencia turística compuesto por un plan de empresa y un plan financiero y que incluya todas las facetas de puesta en marcha de un negocio.

El plan de empresa incluirá los siguientes aspectos: maduración de la idea de negocio, ubicación, organización de la producción y de los recursos, justificación de su responsabilidad social, plan de marketing, elección de la forma jurídica, trámites administrativos, y ayudas y subvenciones.

El plan financiero incluirá el plan de tesorería, la cuenta de resultados provisional y el balance provisional, así como el análisis de su viabilidad económica y financiera.

Es aconsejable que el proyecto empresarial se vaya realizando conforme se desarrollen los contenidos relacionados en los resultados de aprendizaje.

El correcto desarrollo de este módulo exige la disposición de medios informáticos con conexión a internet y que, al menos, dos sesiones de trabajo sean consecutivas.

1.4. Módulo profesional: formación en centros de trabajo.

\*Equivalencia en créditos ECTS: 22.

\*Código: MP0391.

\*Duración: 384 horas.

1.14.1. Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

\*RA1. Identifica la estructura y organización de la empresa en relación con el tipo de servicio que presta.

-CE1.1. Se han identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área.

-CE1.2. Se ha comparado la estructura de la empresa con las organizaciones empresariales tipo del sector.

-CE1.3. Se han relacionado las características del servicio y el tipo de clientes con el desarrollo de la actividad empresarial.

-CE1.4. Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la prestación de servicio.

-CE1.5. Se han valorado las competencias necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad.

-CE1.6. Se ha valorado la idoneidad de los canales de difusión más frecuentes en esta actividad.

\*RA2. Aplica hábitos éticos y laborales en el desarrollo de su actividad profesional de acuerdo con las características del puesto de trabajo y con los procedimientos establecidos en la empresa.

-CE2.1. Se han reconocido y se han justificado:

-Disponibilidad personal y temporal necesarias en el puesto de trabajo.

-Actitudes personales (puntualidad, empatía, etc.) y profesionales (orden, limpieza, responsabilidad, etc.) necesarias para el puesto de trabajo.

-Requisitos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional.

-Requisitos actitudinales referidos a la calidad en la actividad profesional.

-Actitudes relacionales con el propio equipo de trabajo y con la jerarquía establecida en la empresa.

-Actitudes relacionadas con la documentación de las actividades realizadas en el ámbito laboral.

-Necesidades formativas para la inserción y la reinserción laboral en el ámbito científico y técnico del buen hacer profesional.

-CE2.2. Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales y los aspectos fundamentales de la ley de prevención de riesgos laborales de aplicación en la actividad profesional.

-CE2.3. Se han aplicado los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa.

-CE2.4. Se ha mantenido una actitud de respeto por el medio ambiente en las actividades desarrolladas.

-CE2.5. Se han mantenido organizados, limpios y libres de obstáculos el puesto de trabajo y el área correspondiente al desarrollo de la actividad.

-CE2.6. Se ha responsabilizado del trabajo asignado, interpretando y cumpliendo las instrucciones recibidas.

-CE2.7. Se ha establecido una comunicación eficaz con la persona responsable en cada situación y con los miembros del equipo.

-CE2.8. Se ha coordinado con el resto del equipo y ha comunicado las incidencias relevantes.

-CE2.9. Se ha valorado la importancia de la actividad propia y la necesidad de adaptación a los cambios de tareas.

-CE2.10. Se ha responsabilizado de la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo del trabajo.

\*RA3. Ejecuta y coordina las actividades de guía local y guía acompañante para las que tiene capacitación, para lo que identifica y utiliza medios, equipos e instrumentos adecuados, y aplica técnicas y procedimientos, de acuerdo con las instrucciones y las normas establecidas, así como en relación al puesto que desempeña en empresas de diversos tipos, en donde vaya a realizar los cometidos asignados.

-CE3.1. Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada proceso en función de si se trata de tarea de guía local, de guía acompañante o en algún medio de transporte.

-CE3.2. Se han identificado y se han localizado los elementos materiales, la documentación necesaria,

los útiles y las herramientas necesarias para la prestación de los servicios en cada situación.

-CE3.3. Se han utilizado y se han revisado correctamente los equipos, los materiales y los bienes necesarios para desempeñar las actividades.

-CE3.4. Se ha operado con las aplicaciones informáticas más adecuadas para el desarrollo de la tarea que haya que desempeñar.

-CE3.5. Se han aplicado las normas y los criterios establecidos a la hora de realizar las operaciones de asistencia, guía e información a clientes y visitantes.

-CE3.6. Se han realizado informes y se han prestado los servicios solicitados atendiendo a las normas previstas y a los protocolos establecidos.

-CE3.7. Se ha participado activamente en la organización de la ruta, así como en la programación y en la ejecución de tareas asignadas en función de la empresa en la que se preste el servicio.

-CE3.8. Se han previsto, se han ejecutado y se han supervisado los procesos relacionados con la ejecución de las acciones relacionadas con las tareas asignadas.

-CE3.9. Se ha participado en actividades de comunicación y dinamización propias de la tarea de guía local y guía acompañante.

-CE3.10. Se han seguido las instrucciones y las normas de protección medioambiental, así como la política de protección del patrimonio, propias de cada entorno visitado.

\*RA4. Ejecuta y coordina las actividades de informador y agente de desarrollo turístico utilizando los medios, los equipos y los instrumentos adecuados, aplicando técnicas y procedimientos de acuerdo con las instrucciones y las normas establecidas, y atendiendo a la demanda de la clientela, según los recursos turísticos de la zona de trabajo.

-CE4.1. Se han identificado los recursos turísticos de la zona.

-CE4.2. Se han reconocido las ayudas de los organismos para llevar a cabo un plan de desarrollo turístico.

-CE4.3. Se ha operado con las aplicaciones informáticas más adecuadas para el desarrollo de la tarea.

-CE4.4. Se han seguido los procedimientos de gestión y de tramitación de documentación necesaria para llevar o establecer los procesos de planificación y de desarrollo turístico de la zona.

-CE4.5. Se han identificado las ofertas o los productos turísticos más adecuados para implantar o para consolidar en la área de trabajo.

-CE4.6. Se han reconocido las operaciones previas y las simultáneas necesarias en la ejecución de planes de desarrollo local y regional.

-CE4.7. Se ha dado información correcta a viajeros, turistas y entes implicados en el proceso, así como a todos los agentes colaboradores.

-CE4.8. Se han descrito los objetivos, las fases y los tiempos para el desarrollo del plan establecido.

\*RA5. Ejecuta las actividades de asistencia turística en terminales de transporte y eventos, utilizando medios, equipos e instrumentos de control, y con aplicación de técnicas y procedimientos con arreglo a las instrucciones y las normas establecidas.

-CE5.1. 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 algún medio de transporte.

-CE5.2. Se han identificado y se han localizado los elementos materiales, la documentación necesaria, los útiles y las herramientas necesarias para la prestación de los servicios en cada situación.

-CE5.3. Se han utilizado y se han revisado correctamente los equipos, los materiales y los bienes necesarios para desempeñar las actividades.

-CE5.4. Se ha operado con las aplicaciones informáticas más adecuadas para el desarrollo de la tarea.

-CE5.5. Se han aplicado los criterios y las normas establecidas a la hora de realizar las operaciones de asistencia a clientes, visitantes y viajeros en terminales, en medios de transporte y en eventos.

-CE5.6. Se han realizado informes y se han prestado los servicios solicitados atendiendo a las normas previstas y a los protocolos establecidos.

-CE5.7. Se han previsto, se han ejecutado y se han supervisado los procesos relacionados con la ejecución de las acciones relacionadas con las tareas asignadas.

-CE5.8. Se ha participado en actividades de comunicación e información propias de la tarea de asistencia en eventos, en terminales y en medios de transporte.

-CE5.9. Se han seguido las instrucciones y las normas de protección medioambiental, así como las medidas de seguridad propias de cada localización de eventos, terminales y medios de transporte.

Este módulo profesional contribuye a completar las competencias y los objetivos generales propios de este título que se hayan alcanzado en el centro educativo, o a desarrollar competencias características de difícil consecución en él.

## 2. ANEXO II

### A) Espacios mínimos.

Espacio formativo	Superficie en m <sup>2</sup> (30 alumnos/as)	Superficie en m <sup>2</sup> (20 alumnos/as)	Grado de utilización
-Aula polivalente.	60	40	28%
-Aula de agencia e información turística.	60	40	72%

\*La Consellería de Educación y Ordenación Universitaria podrá autorizar unidades para menos de treinta puestos escolares, por lo que será posible reducir los espacios formativos proporcionalmente al número de alumnos y alumnas, tomando como referencia para la determinación de las superficies necesarias las cifras indicadas en las columnas segunda y tercera de la tabla.

\*El grado de utilización expresa en tanto por ciento la ocupación en horas prevista del espacio para la impartición de las enseñanzas en el centro educativo, por un grupo de alumnado, respecto de la duración total de éstas.

\*En el margen permitido por el grado de utilización, los espacios formativos establecidos pueden ser ocupados por otros grupos de alumnos o alumnas que cursen el mismo u otros ciclos formativos, u otras etapas educativas.

\*En todo caso, las actividades de aprendizaje asociadas a los espacios formativos (con la ocupación expresada por el grado de utilización) podrán realizarse en superficies utilizadas también para otras actividades formativas afines.

### B) Equipamientos mínimos.

#### Equipamiento.

-Equipos informáticos y audiovisuales.

-Instalación de red con acceso a internet.

-Impresora láser con conexión a la red.

-Software.

-Paquete ofimático (tratamiento de textos, hojas de cálculo y gestor de presentaciones, etc.).

-Programa de gestión de grupos en agencias de viajes.

-Navegador web.

-Diseño gráfico.

-Programas de diseño HTML y FLASH.

-Creación de documentos en formato pdf.

-Planificador de rutas.

-SIG.

-Programa de gestión de redes en educación.

-Cámaras de vídeo y fotografía.

-Micrófonos portátiles.

-Guías, mapas, planos, revistas turísticas, audiovisuales de destinos y recursos turísticos, etc.

-PDA con GPS, o navegador GPS portátil con cartografía.

## 3. ANEXO III

A) Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de guía, información y asistencia turística.

Módulo profesional	Especialidad del profesorado	Cuerpo
-MP0171. Estructura del mercado turístico.	Hostelería y turismo.	Catedrático/a de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
-MP0172. Protocolo y relaciones públicas.	Hostelería y turismo.	Catedrático/a de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
-MP0173. Márketing turístico.	Hostelería y turismo.	Catedrático/a de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
-MP0179. Inglés.	Inglés.	Catedrático/a de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
-MP0180. Segunda lengua extranjera.	Lengua extranjera.	Catedrático/a de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
-MP0383. Destinos turísticos.	Hostelería y turismo.	Catedrático/a de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
-MP0384. Recursos turísticos.	Hostelería y turismo.	Catedrático/a de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
-MP0385. Servicios de información turística.	Hostelería y turismo.	Catedrático/a de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
-MP0386. Procesos de guía y asistencia turística.	Hostelería y turismo.	Catedrático/a de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
-MP0387. Diseño de productos turísticos.	Hostelería y turismo.	Catedrático/a de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
-MP0388. Proyecto de guía, información y asistencia turística.	Hostelería y turismo.	Catedrático/a de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
-MP0389. Formación y orientación laboral.	Formación y orientación laboral.	Catedrático/a de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.
-MP0390. Empresa e iniciativa emprendedora.	Formación y orientación laboral.	Catedrático/a de enseñanza secundaria. Profesorado de enseñanza secundaria.

B) Titulaciones equivalentes a efectos de docencia.

Cuerpos	Especialidades	Titulaciones
-Profesorado de enseñanza secundaria.	Formación y orientación laboral.	-Diplomado/a en ciencias empresariales. -Diplomado/a en relaciones laborales. -Diplomado/a en trabajo social. -Diplomado/a en educación social. -Diplomado/a en gestión y Administración pública.
	Hostelería y turismo.	-Diplomado/a en turismo.

C) Titulaciones requeridas para la impartición de los módulos profesionales que conforman el título para los centros de titularidad privada y de otras administraciones distintas de la educativa, y orientaciones para la Administración educativa.

Módulos profesionales	Titulaciones
-MP0171. Estructura del mercado turístico. -MP0172. Protocolo y relaciones públicas. -MP0173. Márketing turístico. -MP0179. Inglés. -MP0180. Segunda lengua extranjera. -MP0383. Destinos turísticos. -MP0384. Recursos turísticos. -MP0385. Servicios de información turística. -MP0386. Procesos de guía y asistencia turística. -MP0387. Diseño de productos turísticos. -MP0388. Proyecto de guía, información y asistencia turística. -MP0389. Formación y orientación laboral. -MP0390. Empresa e iniciativa emprendedora.	-Licenciado/a, ingeniero/a, arquitecto/a o el título de grado correspondiente, u otros títulos equivalentes a efectos de docencia.

## 4. ANEXO IV

Convalidaciones entre módulos profesionales establecidos en el título de técnico superior en información y comercialización turística al amparo de la Ley orgánica 1/1990, y los establecidos en el título de técnico superior en guía, información y asistencia turística al amparo de la Ley orgánica 2/2006.

Módulos profesionales del ciclo formativo (LOGSE): información y comercialización turística	Módulos profesionales del ciclo formativo (LOE): guía, información y asistencia turística
-Diseño y comercialización de productos turísticos locales y regionales.	-MP0387. Diseño de productos turísticos. -MP0173. Márketing turístico. -MP0171. Estructura del mercado turístico. -MP0384. Recursos turísticos.
-Información turística en destino.	-MP0171. Estructura del mercado turístico. -MP0385. Servicios de información turística. -MP0172. Protocolo y relaciones públicas.
-Productos y destinos turísticos nacionales e internacionales.	-MP0383. Destinos turísticos. -MP0384. Recursos turísticos.
-Asistencia y guía de grupos.	-MP0386. Procesos de guía y asistencia turística. -MP0172. Protocolo y relaciones públicas.
-Lengua extranjera.	-MP0179. Inglés.
-Segunda lengua extranjera.	-MP0180. Segunda lengua extranjera.
-Formación en centro de trabajo.	-MP0391. Formación en centros de trabajo.

## 5. ANEXO V

A) Correspondencia de las unidades de competencia acreditadas con arreglo a lo establecido en el artículo 8 de la Ley orgánica 5/2002, de 19 de junio, con los módulos profesionales para su convalidación.

Unidades de competencia acreditadas	Módulos profesionales convalidables
-UC1069_3: interpretar el patrimonio y los bienes de interés cultural del ámbito de actuación, a turistas y visitantes.	-MP0384. Recursos turísticos.
-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.	-MP0386. Procesos de guía y asistencia turística.
-UC1056_3: gestionar eventos.	-MP0172. Protocolo y relaciones públicas.
-UC1072_3: comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación.	-MP0179. 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.	-MP0180. Segunda lengua extranjera (*).
-UC1074_3: gestionar información turística.	-MP0173. Marketing turístico.
-UC1075_3: crear, promocionar y gestionar servicios y productos turísticos locales.	-MP0387. Diseño de productos turísticos.
-UC0268_3: gestionar unidades de información y distribución turísticas.	-MP0385. Servicios de información turística.

\*Podrá convalidarse de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 66.4º de la Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación.

B) Correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación.

Módulos profesionales superados	Unidades de competencia acreditables
-MP0384. Recursos turísticos.	-UC1069_3: interpretar el patrimonio y los 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.
-MP0386. Procesos de guía y asistencia turística.	-UC1071_3: prestar servicios de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes, y diseñar itinerarios turísticos.
-MP0172. Protocolo y relaciones públicas.	-UC1056_3: gestionar eventos.
-MP0173. Marketing turístico.	-UC1074_3: gestionar información turística.
-MP0387. Diseño de productos turísticos.	-UC1075_3: crear, promocionar y gestionar servicios y productos turísticos locales.
-MP0179. Inglés.	-UC1072_3: comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación.
-MP0180. 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.

## 6. ANEXO VI

Organización de los módulos profesionales del ciclo formativo para el régimen ordinario.

Curso	Módulo	Duración	Especialidad del profesorado
1º	-MP0171. Estructura del mercado turístico.	133	Hostelería y turismo.
1º	-MP0173. Marketing turístico.	160	Hostelería y turismo.
1º	-MP0179. Inglés.	160	Inglés.
1º	-MP0384. Recursos turísticos.	187	Hostelería y turismo.
1º	-MP0383. Destinos turísticos.	213	Hostelería y turismo.
1º	-MP0389. Formación y orientación laboral.	107	Formación y orientación laboral.
Total 1º (FCE)		960	
2º	-MP0172. Protocolo y relaciones públicas.	105	Hostelería y turismo.
2º	-MP0180. Segunda lengua extranjera.	157	Lengua extranjera.
2º	-MP0385. Servicios de información turística.	70	Hostelería y turismo.
2º	-MP0386. Procesos de guía y asistencia turística.	105	Hostelería y turismo.
2º	-MP0387. Diseño de productos turísticos.	140	Hostelería y turismo.
2º	-MP0390. Empresa e iniciativa emprendedora.	53	Formación y orientación laboral.
Total 2º (FCE)		630	
2º	-MP0388. Proyecto de guía, información y asistencia turísticas.	26	Hostelería y turismo.
2º	-MP0391. Formación en centros de trabajo.	384	

\*Distribución semanal para los centros que impartan las enseñanzas del ciclo formativo por el régimen ordinario en sesiones de 50 minutos.

## 7. ANEXO VII

Organización de los módulos profesionales en unidades formativas de menor duración.

Módulo profesional	Unidades formativas	Duración
-MP0389. Formación y orientación laboral.	-MP0389_12. Prevención de riesgos laborales.	45
	-MP0389_22. Equipos de trabajo, derecho del trabajo y de la seguridad social, y búsqueda de empleo.	62

*Orden de 30 de septiembre de 2010 por la que se establece el plan de estudios de las enseñanzas artísticas superiores de grado en Conservación y Restauración de Bienes Culturales en la Comunidad Autónoma de Galicia, y se regula el acceso a dichas enseñanzas.*

La Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, establece los principios generales que deben

regir el sistema educativo, y en su artículo 56 los aspectos básicos de las enseñanzas artísticas superiores de Conservación y Restauración de Bienes Culturales.

El Decreto 352/1991, de 17 de octubre, creó la Escuela Superior de Conservación y Restauración de Bienes Culturales de Galicia, con sede en Pontevedra.