

HOT

*guía, información  
y asistencias turísticas*

*GRADO SUPERIOR*



***hostelería y  
turismo***





# Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas

Grado Superior

**Título:** Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas

**Edita:** Junta de Andalucía  
Consejería de Educación, Cultura y Deporte

Dirección General de Formación Profesional Inicial y Educación Permanente  
© Consejería de Educación, Cultura y Deporte

Maquetación: Pyramid Asistencia Informática



Publicación sujeta a la licencia Creative Commons.

No se permite un uso comercial de la obra original ni de las posibles obras derivadas,  
la distribución de las cuales se debe hacer con una licencia igual a la que regula la obra original.

## Índice



<b>Introducción .....</b>	11
<b>1. Identificación del Título .....</b>	21
<b>2. Perfil Profesional del Título .....</b>	25
2.1. Competencia general .....	25
2.2. Competencias profesionales, personales y sociales .....	25
2.3. Relación de cualificaciones profesionales y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título .....	26
2.4. Entorno profesional .....	27
2.5. Prospectiva del título en el sector o sectores .....	27
<b>3. Orden de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas .....</b>	31
<b>4. Módulos profesionales del título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas .....</b>	43
0171. Estructura del mercado turístico .....	43
0172. Protocolo y relaciones públicas .....	46
0173. Marketing turístico .....	51
0383. Destinos turísticos .....	57
0384. Recursos turísticos .....	62
0385. Servicios de información turística .....	67
0386. Procesos de guía y asistencia turística .....	72
0387. Diseño de productos turísticos .....	79
0179. Inglés .....	84
0180. Segunda lengua extranjera .....	90
0389. Formación y orientación laboral .....	95
0390. Empresa e iniciativa emprendedora .....	101
0388. Proyecto de guía, información y asistencia turísticas .....	107
0391. Formación en centros de trabajo .....	109
<b>5. Distribución horaria semanal .....</b>	115
<b>6. Orientaciones para elegir un itinerario en la modalidad de oferta parcial .....</b>	116
<b>7. Espacios y equipamientos mínimos .....</b>	119
<b>8. Profesorado .....</b>	123
8.1. Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del Ciclo Formativo de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas .....	123
8.2. Titulaciones equivalentes a efectos de docencia .....	124
8.3. Titulaciones requeridas para la impartición de los módulos profesionales que conforman el título para los centros de titularidad privada, de otras Administraciones distintas a la educativa y orientaciones para la Administración Pública .....	124

9.	<b>Módulos profesionales del Ciclo Formativo de Guía, Información y Asistencias Turísticas que pueden ser ofertados en la modalidad a distancia .....</b>	127
10.	<b>Convalidaciones entre módulos profesionales establecidos en el título de Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas, al amparo de la Ley Orgánica 1/1990 y los establecidos en el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas al amparo de la Ley Orgánica 2/2006 .....</b>	128
11.	<b>Correspondencia de las unidades de competencia acreditadas de acuerdo a lo establecido en el artículo 8 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, con los módulos profesionales para su convalidación .....</b>	131
12.	<b>Correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación .....</b>	132
13.	<b>Titulaciones equivalentes .....</b>	135
14.	<b>Acceso a otros estudios .....</b>	136
15.	<b>Referencias legislativas .....</b>	137
16.	<b>Glosario de términos .....</b>	141

# Introducción



Numerosos han sido los pasos dados hasta conseguir dar forma a un nuevo Catálogo de Títulos de Formación Profesional. La Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, más familiarmente conocida como LOGSE, consiguió imprimir el carácter profesionalizador que tanto el propio sistema educativo, como la sociedad, demandaba de las enseñanzas de formación profesional. Este carácter profesionalizador, establecido a partir del propio sistema productivo, consiguió unos resultados poco esperados por muchos; a la vez que dignificó unas enseñanzas dirigidas hasta el momento a los alumnos con menos proyección dentro del sistema educativo, en donde el objetivo estaba dirigido a formar universitarios, formó con excelente competencia profesional a una nueva generación de técnicos de grado medio y superior capaces de abordar situaciones reales de trabajo y obtuvo un éxito sin precedentes en el acceso al sistema productivo sin necesidad de haber pasado por la figura de aprendiz del mismo. La empresa tomaba conciencia de que el sistema educativo era capaz de formar profesionales válidos para la mayoría de sus sectores.

Como consecuencia de esta realidad, cada vez más se han producido puntos de encuentro entre el sistema educativo y el productivo. De hecho, la Administración, consciente de que el camino iniciado era favorable, se planteó la posibilidad de generar profesionales bien formados a partir de enseñanzas profesionales. Para ello fue necesario definir actividad productiva y concretar qué capacidad era la necesaria para alcanzar la habilidad y competencia profesional para desarrollar con éxito dicha actividad.

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional (LOCyFP), establece el marco normativo a partir del cual se estructura el actual sistema de formación profesional. Dicha Ley, establece un único sistema como referente nacional y lo que antes eran sistemas ahora se convierten en subsistemas. De esta forma se produce un primer nivel de integración en la formación profesional. La integración de la enseñanza/formación en formación profesional ha sido largamente demandada tanto a nivel de las enseñanzas propias del sistema educativo, como de las actividades formativas llevadas a cabo por formación profesional ocupacional y continua. Sin embargo, hasta ahora, el hecho de la integración era difícilmente realizable por falta del elemento integrador de todos los sistemas. La Ley Orgánica de las Cualificaciones y de la Formación Profesional y, más concretamente, el Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional es ese elemento.

El Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional se define en la propia Ley Orgánica, como el conjunto de instrumentos y acciones necesarios para promover y desarrollar la integración de las ofertas de la formación profesional. Esta integración se llevará a cabo a través del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, uno de los cuatro elementos del propio Sistema. Además de éste, son instrumentos del Sistema Nacional: el Procedimiento de reconocimiento, evaluación, acreditación y registro de las cualificaciones profesionales, un Sistema de información y orientación en materia de formación profesional y empleo y un Procedimiento de evaluación y mejora de la calidad del propio Sistema.

Se define como cualificación profesional al conjunto de competencias profesionales con significación para el empleo que pueden ser adquiridas mediante formación modular u otros tipos de formación, así como a través de la experiencia laboral. En una cualificación profesional han de estar reflejadas todas las tareas necesarias para desarrollar con éxito la actividad productiva de un/os determinado/s puesto/s de trabajo. Estas tareas se agrupan en unidades de competencia que se definen como el agregado mínimo de competencias profesionales, susceptible de reconocimiento y acreditación parcial. La unidad de competencia es pues, la mínima unidad acreditable dentro del Sistema de que nos hemos dotado. Las cualificaciones profesionales se agrupan por campos profesionales en 26 familias y se clasifican por complejidad de su competencia, hasta en 5 niveles. Las cualificaciones pro-

fesionales son la base para elaborar enseñanzas y/o actividades formativas de formación profesional.

El Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional definido en la Ley Orgánica 5/2002, en cuanto a cualificaciones profesionales se refiere, se desarrolla mediante el Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y mediante el Real Decreto 1416/2005, de 25 de noviembre, por el que se modifica el Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales. Estos Reales Decretos definen las cualificaciones como los elementos base a partir de los cuales la Administración educativa y la laboral, en el ámbito de sus competencias, determinarán las ofertas de formación profesional que les son propias, a saber: títulos y certificados de profesionalidad.

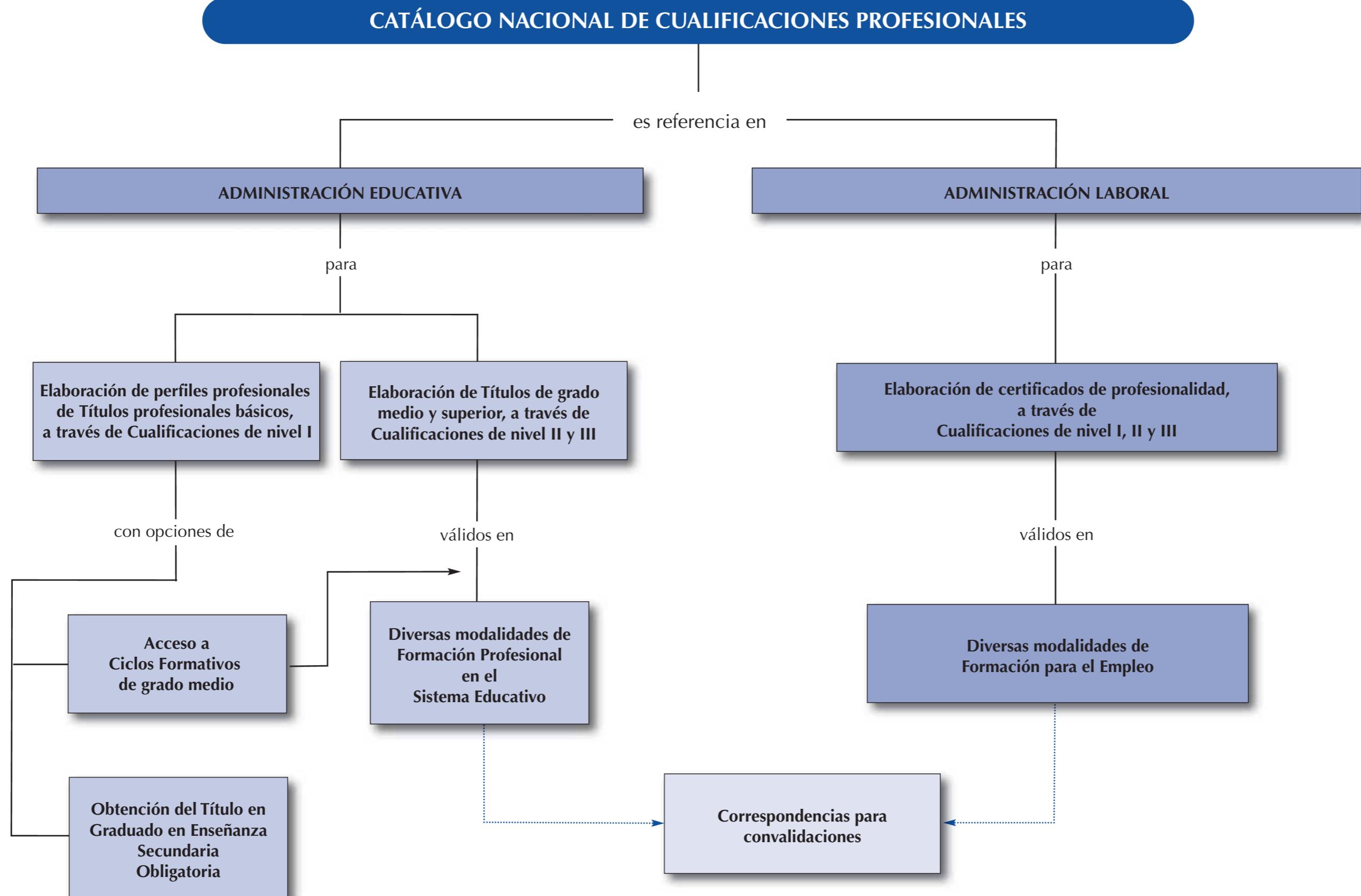
Con la publicación de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE), el gobierno define un nuevo sistema educativo donde tienen cabida, además de las competencias básicas, aquellas que nos capacitan para converger con los sistemas educativos europeos. La Ley Orgánica 2/2006, respecto de la formación profesional, asume el espíritu de integración de la Ley Orgánica 5/2002 y establece que los futuros títulos de formación profesional que se desarrollen al amparo de esta Ley Orgánica 2/2006, deberán estar basados en cualificaciones profesionales. El artículo 39.4, contenido en el capítulo V del título I de la LOE, determina que tanto los ciclos formativos de grado medio como los de grado superior estarán referidos al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y que el currículo de estas enseñanzas se ajustará a las exigencias derivadas del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional.

Con todo lo referido, el desarrollo de estos nuevos títulos, y por tanto del nuevo catálogo nacional de títulos de formación profesional dependientes de LOE, que sustituirá paulatinamente al anterior catálogo dependiente de LOGSE, se sustenta 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. En el mismo y mediante el artículo 4 se vuelve a dejar claro que la existencia de un título, independientemente de que éste sea de grado medio o superior, está supeditada a la existencia de, al menos, una cualificación profesional. El artículo 6 del referido Real Decreto define la estructura de los títulos de formación profesional y, en el mismo se detalla que, en todo caso, los títulos de formación profesional especificarán al menos los siguientes apartados: identificación del título, perfil profesional, entorno profesional, prospectiva del título en el/los sector/es, enseñanzas del ciclo formativo, correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación, convalidación o exención, parámetros básicos de contexto formativo, especificando espacios y equipamientos mínimos necesarios, modalidades y materias de bachillerato que facilitan la conexión con el ciclo formativo de grado superior, convalidaciones, exenciones y equivalencias, relación con certificados de profesionalidad, información sobre los requisitos necesarios según la legislación vigente, para el ejercicio profesional y acceso a estudios universitarios desde los ciclos formativos de grado superior.

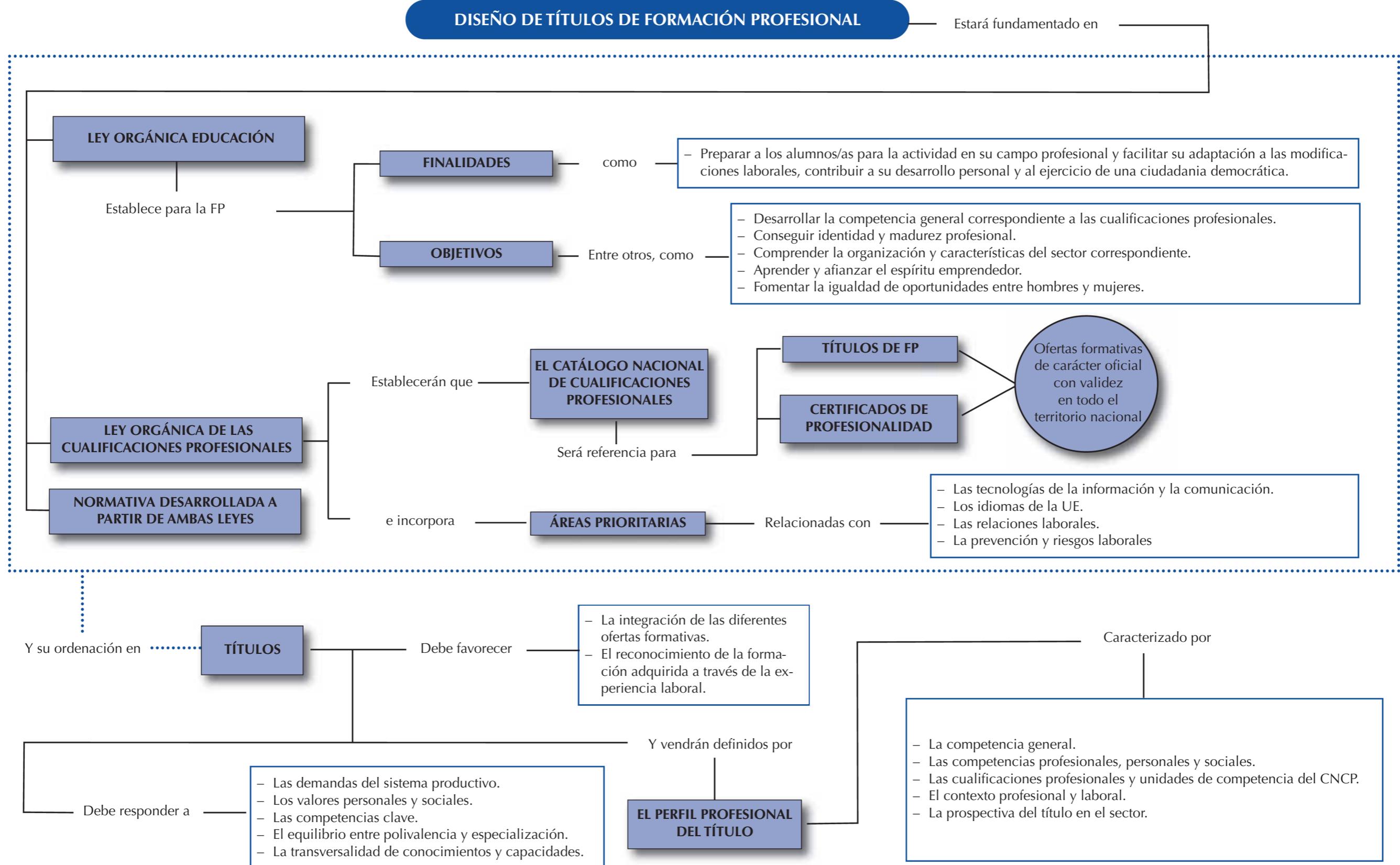
En el proceso de elaboración de los nuevos títulos, competencia del Ministerio de Educación, Política social y Deporte se ha trabajado en todos y cada uno de los apartados anteriores que conforman el mismo. Sin embargo, el artículo 6.3 de la LOE determina que el contenido básico de las enseñanzas mínimas de los currículos establecidos por el Estado corresponden sólo al 55 por ciento del currículo, por lo que el resto es competencia de cada Comunidad Autónoma. En esta línea hemos trabajado desde nuestra Comunidad; hemos conformado un currículo de máximos que hemos tramitado por Orden y que desarrolla aquello sobre lo que realmente tenemos competencia como Administración Educativa Autonómica, no repitiendo en la misma aquello que ya quedó fijado a nivel nacional y sobre lo que, como Administración autonómica, no tenemos competencia. Así pues, el manejo exclusivo de la norma autonómica, como se ha venido haciendo hasta el momento con los títulos LOGSE, no es suficiente

para conocer en toda su extensión todas las especificaciones de las que consta un título LOE. Al objeto de facilitar el conocimiento de un título en toda su extensión y de evitar el manejo, siempre engoroso de normativa, la Dirección General de Formación Profesional y Educación Permanente edita esta Guía del título y la pone a disposición del personal docente para su utilización y consulta.

# Referencias para el Catálogo Nacional de Cualificaciones profesionales



# Algunos fundamentos para el diseño de Títulos de Formación Profesional





## 1. Identificación del Título



## 1. Identificación del Título

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

Denominación: Guía, Información y Asistencia Turísticas.

Nivel: Formación Profesional de Grado Superior.

Duración: 2000 horas.

Familia Profesional: Hostelería y Turismo.

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



## **2. Perfil Profesional del Título**



## 2. Perfil Profesional del Título

El perfil profesional del título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas queda determinado por su competencia general, sus competencias profesionales, personales y sociales, y por la relación de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título.

### 2.1. Competencia general

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

### 2.2. Competencias profesionales, personales y sociales

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

- a) Estudiar el potencial de las diferentes áreas territoriales y del mercado turístico de la zona y detectar las ayudas institucionales existentes, analizando la información necesaria a fin de promocionarlos como destino.
- b) Diseñar y modificar los productos turísticos de base territorial para satisfacer las expectativas de la demanda turística y rentabilizar los recursos y la oferta de servicios del entorno.
- c) Proponer acciones de promoción y comercialización de los destinos turísticos con vista a su lanzamiento o consolidación, fijando los precios adecuados.
- d) Asesorar e informar al turista tanto en puntos de información como en viaje o destino, teniendo en cuenta las normas de protocolo básicas, empleando los medios técnicos más adecuados en función del cliente, y así lograr una prestación de servicio satisfactoria y la fidelización del visitante.
- e) Guiar y asistir a viajeros en viajes, traslados o visitas, empleando las estrategias de comunicación, consiguiendo la satisfacción de éstos.
- f) Informar y conducir a turistas y viajeros, fomentando el respeto por la riqueza del patrimonio cultural y natural.
- g) Coordinar las operaciones de los diferentes tipos de eventos, prestando asistencia a los clientes en los casos que así lo requieran.
- h) Atender las contingencias, imprevistos y quejas que puedan surgir y afectar a viajeros y situaciones, solucionando los problemas que ocasionen permitiendo un desarrollo adecuado del servicio.

- i) Prestar servicios específicos al cliente en medios de transporte, así como en terminales de viajeros (aeropuertos y estaciones) cumpliendo las formalidades propias de estos procesos de manera adecuada.
- j) Aplicar los protocolos de calidad en los servicios, así como en las actuaciones de post-venta, buscando la satisfacción del cliente.
- k) Incrementar la eficacia de los servicios prestados mediante el empleo de aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC.
- l) Motivar al personal a su cargo, delegar funciones y tareas, promoviendo la participación y el respeto, las actitudes de tolerancia y los principios de igualdad de oportunidades.
- m) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
- n) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de servicio y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.
- ñ) Ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
- o) Detectar y analizar oportunidades de empleo y autoempleo desarrollando una cultura emprendedora y adaptándose a diferentes puestos de trabajo y nuevas titulaciones.
- p) Establecer y administrar una pequeña empresa, realizando un análisis básico de viabilidad de productos y servicios, de planificación y de comercialización.

### 2.3. Relación de cualificaciones profesionales y unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título

#### 1. Cualificaciones profesionales completas:

- a) Guía de turistas y visitantes HOT 335\_3 (R.D. 1700/2007, de 14 de diciembre), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC1069\_3: Interpretar el patrimonio y bienes de interés cultural del ámbito de actuación a turistas y visitantes.

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

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

UC1072\_3: 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 (R.D. 1700/2007, de 14 de diciembre), que comprende las siguientes unidades de competencia:

UC1074\_3: Gestionar información turística.

UC1075\_3: Crear, promocionar y gestionar servicios y productos turísticos locales.

UC0268\_3: Gestionar unidades de información y distribución turísticas.

b) Creación y gestión de viajes combinados y eventos HOT330\_3 (R.D. 1700/2007, de 14 de diciembre).

UC0268\_3: Gestionar unidades de información y distribución turísticas.

UC1056\_3: Gestionar eventos.

## 2.4. Entorno profesional

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

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

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

- Guía local.
- Guía acompañante.
- Guía en emplazamientos de bienes de interés cultural.
- Informador/a turístico/a.
- Jefe/a de oficinas de información.
- Promotor/a turístico/a.
- Técnico/a de empresa de consultoría turística.
- Agente de desarrollo turístico local.
- Azafata/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.

## 2.5. Prospectiva del título en el sector o sectores

Las Administraciones educativas tendrán en cuenta, al desarrollar el currículo correspondiente, las siguientes consideraciones:

- a) El sector turístico es un sector fundamental y pujante en la economía española con un crecimiento constante. En total proporciona empleo a más de dos millones y medio de personas en nuestro país. 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 cuanto a trabajadores contratados y desarrollo de ocupaciones relacionadas.
- b) España ha pasado de ser un destino vacacional tradicional, área en la que surgen numerosos competidores (como el resto de países mediterráneos, entre otros), 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, así como conocimiento profundo de las localizaciones dónde trabajan.
- c) Por lo que se refiere al transporte, han surgido multitud de servicios complementarios derivados de la gran inversión y mejora de infraestructuras de terminales, como son estaciones de ferrocarril, puertos y aeropuertos. En éstos se potencian de manera notable ocupaciones relacionadas con la atención a pasajeros y servicios a los mismos, para las cuales se precisan profesionales polivalentes y con formación adecuada en áreas de asistencia, idiomas etc. Cabe hacer notar que, hasta ahora, estos trabajos no contaban con formación oficial específica.
- d) Por último, cabe 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.

3. Orden de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas



### 3. Orden de 13 de octubre de 2010, por la que se desarrolla el currículo correspondiente al título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas

El Estatuto de Autonomía para Andalucía establece en su artículo 52.2 la competencia compartida de la Comunidad Autónoma en el establecimiento de planes de estudio y en la organización curricular de las enseñanzas que conforman el sistema educativo.

La Ley 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía, establece mediante el capítulo V "Formación profesional" del Título II "Las enseñanzas", los aspectos propios de Andalucía relativos a la ordenación de las enseñanzas de formación profesional del sistema educativo.

Por otra parte, el Real Decreto 1538/2006, de 15 de diciembre, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo, fija la estructura de los nuevos títulos de formación profesional, que tendrán como base el Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales, las directrices fijadas por la Unión Europea y otros aspectos de interés social, dejando a la Administración educativa correspondiente el desarrollo de diversos aspectos contemplados en el mismo.

Como consecuencia de todo ello, el Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establece la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional inicial que forma parte del sistema educativo, regula los aspectos generales de estas enseñanzas. Esta formación profesional está integrada por estudios conducentes a una amplia variedad de titulaciones, por lo que el citado Decreto determina en su artículo 13 que la Consejería competente en materia de educación regulará mediante Orden el currículo de cada una de ellas.

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, hace necesario que, al objeto de poner en marcha estas nuevas enseñanzas en la Comunidad Autónoma de Andalucía, se desarrolle el currículo correspondiente a las mismas. Las enseñanzas correspondientes al título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas se organizan en forma de ciclo formativo de grado superior, de 2.000 horas de duración, y están constituidas por los objetivos generales y los módulos profesionales del ciclo formativo.

De conformidad con lo establecido en el artículo 13 del Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, el currículo de los módulos profesionales está compuesto por los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación, los contenidos y duración de los mismos y las orientaciones pedagógicas. En la determinación del currículo establecido en la presente Orden se ha tenido en cuenta la realidad socioeconómica de Andalucía, así como las necesidades de desarrollo económico y social de su estructura productiva. En este sentido, ya nadie duda de la importancia de la formación de los recursos humanos y de la necesidad de su adaptación a un mercado laboral en continua evolución.

Por otro lado, en el desarrollo curricular de estas enseñanzas se pretende promover la autonomía pedagógica y organizativa de los centros docentes, de forma que puedan adaptar los contenidos de las mismas a las características de su entorno productivo y al propio proyecto de centro. Con este fin, se establecen dentro del currículo horas de libre configuración, dentro del marco y de las orientaciones

recogidas en la presente Orden.

La presente Orden determina, asimismo, el horario lectivo semanal de cada módulo profesional y la organización de éstos en los dos cursos escolares necesarios para completar el ciclo formativo. Por otra parte, se hace necesario tener en cuenta las medidas conducentes a flexibilizar la oferta de formación profesional para facilitar la formación a las personas cuyas condiciones personales, laborales o geográficas no les permiten la asistencia diaria a tiempo completo a un centro docente. Para ello, se establecen orientaciones que indican los itinerarios más adecuados en el caso de que se cursen ciclos formativos de formación profesional de forma parcial, así como directrices para la posible impartición de los mismos en modalidad a distancia.

En su virtud, a propuesta de la Dirección General de Formación Profesional y Educación Permanente, y de acuerdo con las facultades que me confiere el artículo 44.2 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía y el artículo 13 del Decreto 436/2008, de 2 de septiembre.

## **DISPONGO**

### **Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.**

1. La presente Orden tiene por objeto desarrollar el currículo de las enseñanzas conducentes al título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas, de conformidad con el Decreto 436/2008, de 2 de septiembre.

2. Las normas contenidas en la presente disposición serán de aplicación en todos los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía que imparten las enseñanzas del Ciclo Formativo de Grado Superior de Guía, Información y Asistencias Turísticas.

### **Artículo 2. Organización de las enseñanzas.**

Las enseñanzas conducentes a la obtención del título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas conforman un ciclo formativo de grado superior y están constituidas por los objetivos generales y los módulos profesionales.

### **Artículo 3. Objetivos generales.**

De conformidad con lo establecido en el artículo 9 del Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio por el que se establece el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas y se fijan sus enseñanzas mínimas, los objetivos generales de las enseñanzas correspondientes al mismo son:

- a) Analizar e interpretar diferentes fuentes, seleccionando la información sobre la oferta turística del entorno y las ayudas institucionales para estudiar el potencial de las diferentes áreas territoriales y del mercado turístico de la zona.
- b) Realizar procesos de investigación de mercados turísticos, interpretando cada una de las fases secuenciadas para diseñar y modificar productos turísticos de base territorial rentables y de calidad.
- c) Identificar los destinos turísticos nacionales e internacionales más relevantes, analizando su oferta, características y ciclos de vida para proponer acciones de promoción y comercialización.

- d) Identificar y seleccionar información turística, analizando las fuentes, los medios, el nivel y los procedimientos más adecuados para asesorar e informar al turista en puntos de información, viajes o en el destino, empleando al menos el inglés y otro idioma extranjero.
- e) Identificar y seleccionar estrategias de comunicación analizando su adecuación en cada tipo de servicio para guiar y asistir a viajeros en viajes, traslados o visitas, empleando al menos el inglés y otro idioma extranjero.
- f) Reconocer y valorar el patrimonio natural y cultural, analizando sus peculiaridades para informar y conducir a turistas y viajeros.
- g) Analizar los procesos de servicios y los medios técnicos y humanos, identificando los procedimientos en cada caso para coordinar las operaciones en diferentes tipos de eventos.
- h) Reconocer los problemas más comunes asociados al servicio y sus posibles soluciones, analizando y aplicando las técnicas de atención al cliente apropiadas para atender las posibles contingencias, imprevistos y quejas.
- i) Analizar los procesos de prestación del servicio, identificando los recursos técnicos y humanos así como los procedimientos habituales en terminales de transporte de viajeros para prestar servicios específicos al cliente.
- j) Caracterizar los procedimientos de los servicios y las actuaciones postventa, seleccionando las técnicas apropiadas para la aplicación de los protocolos de calidad.
- k) Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión así como las TIC, reconociendo su utilidad para incrementar la eficacia de los servicios prestados.
- l) Analizar las actitudes positivas valorando la participación, respeto, tolerancia e igualdad de oportunidades entre las personas para motivar al personal a su cargo y delegar funciones del puesto de trabajo.
- m) Identificar las normas de seguridad ambiental y de prevención de riesgos laborales, reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad asociados a la prestación de los servicios de guía, información y asistencias 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 asistencias 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, recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.
- p) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo de la sociedad, analizando el marco legal

que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

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

#### **Artículo 4. Componentes del currículo.**

1. De conformidad con el artículo 10 del Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio, los módulos profesionales en que se organizan las enseñanzas correspondientes al título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas son:

- a) Módulos profesionales asociados a unidades de competencia:

- 0384. Recursos turísticos.
- 0386. Procesos de guía y asistencia turística.
- 0172. Protocolo y relaciones públicas.
- 0173. Marketing turístico.
- 0179. Inglés.
- 0180. Segunda lengua extranjera.
- 0387. Diseño de productos turísticos.
- 0385. Servicios de información turística.

- b) Otros módulos profesionales:

- 0171. Estructura del mercado turístico.
- 0383. Destinos turísticos.
- 0388. Proyecto de guía, información y asistencia turísticas.
- 0389. Formación y orientación laboral.
- 0390. Empresa e iniciativa emprendedora.
- 0391. Formación en centros de trabajo.

2. El currículo de los módulos profesionales estará constituido por los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación, contenidos, duración en horas y orientaciones pedagógicas, tal como figuran en el Anexo I de la presente Orden.

#### **Artículo 5. Desarrollo curricular.**

1. Los centros docentes, en virtud de su autonomía pedagógica, desarrollarán el currículo del Título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas mediante las programaciones didácticas, en el marco del Proyecto Educativo de Centro.

2. El equipo educativo responsable del desarrollo del ciclo formativo del Título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas, elaborará de forma coordinada las programaciones didácticas para los módulos profesionales, teniendo en cuenta la adecuación de los diversos elementos curriculares a las características del entorno social y cultural del centro docente, así como a las del alumnado para alcanzar la adquisición de la competencia general y de las competencias profesionales, personales y sociales del título.

## Artículo 6. Horas de libre configuración.

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 15 del Decreto 436/2008, de 2 de septiembre, el currículo de las enseñanzas correspondientes al título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas incluye horas de libre configuración por el centro docente.

2. El objeto de estas horas de libre configuración será determinado por el departamento de la familia profesional de Hostelería y Turismo, que podrá dedicarlas a actividades dirigidas a favorecer el proceso de adquisición de la competencia general del Título o a implementar la formación relacionada con las tecnologías de la información y la comunicación o a los idiomas.

3. El departamento de la familia profesional de Hostelería y Turismo deberá elaborar una programación didáctica en el marco del Proyecto Educativo de Centro, en la que se justificará y determinará el uso y organización de las horas de libre configuración.

4. A los efectos de que estas horas cumplan eficazmente su objetivo, se deberán tener en cuenta las condiciones y necesidades del alumnado; estas condiciones se deberán evaluar con carácter previo a la programación de dichas horas, y se establecerán, por tanto, con carácter anual.

5. Las horas de libre configuración se organizarán de alguna de las tres formas siguientes:

- a) Cuando el departamento de familia profesional considere que estas horas deban de estar dirigidas a favorecer el proceso de adquisición de la competencia general del título, las citadas horas serán impartidas por profesorado con atribución docente en alguno de los módulos profesionales asociados a unidades de competencia de segundo curso, quedando adscritas al módulo profesional que se decida a efectos de matriculación y evaluación.
- b) Cuando el departamento de familia profesional considere que estas horas deban de implementar la formación relacionada con las tecnologías de la información y la comunicación, las citadas horas serán impartidas por profesorado de alguna de las especialidades con atribución docente en ciclos formativos de formación profesional relacionados con estas tecnologías. Cuando no exista en el centro docente profesorado de estas especialidades, la impartición de estas horas se llevará a cabo por profesorado del departamento de familia profesional con atribución docente en segundo curso del ciclo formativo objeto de la presente Orden, con conocimiento en tecnologías de la información y la comunicación. Estas horas quedarán, en todo caso, adscritas a uno de los módulos profesionales asociado a unidades de competencia del segundo curso a efectos de matriculación y evaluación.
- c) Cuando el ciclo formativo tenga la consideración de bilingüe o cuando el departamento de familia profesional considere que estas horas deban de implementar la formación en idioma, las citadas horas de libre configuración serán impartidas por docentes del departamento de familia profesional con competencia bilingüe o, en su caso, por docentes del departamento didáctico del idioma correspondiente. Estas horas quedarán, en todo caso, adscritas a uno de los módulos profesionales de segundo curso asociados a unidades de competencia a efectos de matriculación y evaluación.

## Artículo 7. Módulos profesionales de Formación en centros de trabajo y de Proyecto.

1. Los módulos profesionales de Formación en centros de trabajo y de Proyecto de guía, información y asistencias turísticas se cursará una vez superados el resto de módulos profesionales que

constituyen las enseñanzas del ciclo formativo.

2. El módulo profesional de Proyecto de guía, información y asistencias turísticas tiene carácter integrador y complementario respecto del resto de módulos profesionales del Ciclo Formativo de Grado Superior de Guía, Información y Asistencias Turísticas. Por este motivo, es necesaria la implicación y participación de todo el equipo educativo en tareas de organización, desarrollo, seguimiento y evaluación del módulo de manera coordinada.

3. Con objeto de facilitar el proceso de organización y coordinación del módulo de Proyecto de guía, información y asistencia turísticas, el profesorado con atribución docente en éste módulo profesional tendrá en cuenta las siguientes directrices:

- a) Se establecerá un periodo de inicio con al menos seis horas lectivas y presenciales en el centro docente para profesorado y alumnado, dedicándose al planteamiento, diseño y adecuación de los diversos proyectos a realizar.
- b) Se establecerá un periodo de tutorización con al menos tres horas lectivas semanales y presenciales en el centro docente para profesorado, dedicándose al seguimiento de los diversos proyectos durante su desarrollo. El profesorado podrá utilizar como recurso aquellas tecnologías de la información y la comunicación disponibles en el centro docente y que considere adecuadas.
- c) Se establecerá un periodo de finalización con al menos seis horas lectivas y presenciales en el centro docente para profesorado y alumnado, dedicándose a la presentación, valoración y evaluación de los diversos proyectos.

4. Todos los aspectos que se deriven de la organización y coordinación de estos periodos, deberán reflejarse en el diseño curricular del módulo de Proyecto de guía, información y asistencia turísticas, a través de su correspondiente programación didáctica.

#### **Artículo 8. Horario.**

Las enseñanzas del Ciclo Formativo de Grado Superior de Guía, Información y Asistencias Turísticas, cuando se oferten de forma completa, se organizarán en dos cursos escolares, con la distribución horaria semanal de cada módulo profesional que figura como Anexo II.

#### **Artículo 9. Oferta completa.**

1. En el caso de que las enseñanzas correspondientes al título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas se imparten a alumnado matriculado en oferta completa, se deberá tener en cuenta que una parte de los contenidos de los módulos profesionales de Formación y orientación laboral y de Empresa e iniciativa emprendedora pueden encontrarse también en otros módulos profesionales.

2. Los equipos educativos correspondientes, antes de elaborar las programaciones de aula, recogerán la circunstancia citada en el párrafo anterior, delimitando de forma coordinada el ámbito y/o el nivel de profundización adecuado para el desarrollo de dichos contenidos, con objeto de evitar al alumnado la repetición innecesaria de contenidos.

#### **Artículo 10. Oferta parcial.**

1. En caso de que las enseñanzas correspondientes al título de Técnico Superior en Guía, Infor-

mación y Asistencias Turísticas se cursen de forma parcial, deberá tenerse en cuenta el carácter de determinados módulos a la hora de elegir un itinerario formativo, de acuerdo con la siguiente clasificación:

- a) Módulos profesionales que contienen la formación básica e imprescindible respecto de otros del mismo ciclo, de manera que deben cursarse de forma secuenciada.
- b) Módulos profesionales que contienen formación complementaria entre si, siendo aconsejable no cursarlos de forma aislada.
- c) Módulos profesionales que contienen formación transversal, aplicable en un determinado número de módulos del mismo ciclo.

2. Los módulos que corresponden a cada una de estas clases figuran en el Anexo III.

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

Los espacios y equipamientos mínimos necesarios para el desarrollo de las enseñanzas de este ciclo formativo son los establecidos en el Anexo IV.

#### **Artículo 12. Profesorado.**

1. La atribución docente de los módulos profesionales que constituyen las enseñanzas de este ciclo formativo corresponde al profesorado del Cuerpo de Catedráticos de Enseñanza Secundaria, Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria y del Cuerpo de Profesores Técnicos de Formación Profesional, según proceda, de las especialidades establecidas en el Anexo V A).

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

3. Las titulaciones requeridas y cualesquiera otros requisitos necesarios 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 la educativa, se concretan en el Anexo V C). En todo caso, se exigirá que las enseñanzas conducentes a las titulaciones citadas engloben los resultados de aprendizaje de los módulos profesionales o se acremente, 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.

Con objeto de garantizar el cumplimiento de lo referido en el párrafo anterior, se deberá acreditar que se cumple con todos los requisitos, aportando la siguiente documentación:

- a) Fotocopia compulsada del título académico oficial exigido, de conformidad a las titulaciones incluidas en el Anexo V C) de la presente Orden. Cuando la titulación presentada esté vinculada con el módulo profesional que se desea impartir se considerará que engloba en sí misma los resultados de aprendizaje de dicho módulo profesional. En caso contrario, además de la titulación

se aportarán los documentos indicados en el apartado b) o c).

b) En el caso de que se desee justificar que las enseñanzas conducentes a la titulación aportada engloban los objetivos de los módulos profesionales que se pretende impartir:

1º Certificación académica personal de los estudios realizados, original o fotocopia compulsada, expedida por un centro oficial, en la que consten las enseñanzas cursadas detallando las asignaturas.

2º Programas de los estudios aportados y cursados por el interesado, original o fotocopia compulsada de los mismos, sellados por la propia Universidad o Centro docente oficial o autorizado correspondiente.

c) En el caso de que se desee justificar mediante la experiencia laboral de que, al menos tres años, ha desarrollado su actividad en el sector vinculado a la familia profesional, su duración se acreditará mediante el documento oficial justificativo correspondiente al que se le añadirá:

1º Certificación de la empresa u organismo empleador en la que conste específicamente la actividad desarrollada por el interesado. Esta actividad ha de estar relacionada implícitamente con los resultados de aprendizaje del módulo profesional que se pretende impartir.

2º En el caso de trabajadores por cuenta propia, declaración del interesado de las actividades más representativas relacionadas con los resultados de aprendizaje.

4. Las Administraciones competentes velarán para que los profesores que imparten los módulos profesionales cumplan con los requisitos especificados y garantizar así la calidad de estas enseñanzas.

### **Artículo 13. Oferta de estas enseñanzas a distancia.**

1. Los módulos profesionales susceptibles de ser ofertados en la modalidad a distancia son exclusivamente los señalados en el Anexo VI.

2. Los módulos profesionales ofertados a distancia, que por sus características requieran que se establezcan actividades de enseñanza aprendizaje presenciales que faciliten al alumnado la consecución de todos los objetivos expresados como resultados de aprendizaje, son los señalados en el Anexo VI.

3. La Dirección General competente en materia de formación profesional, adoptará las medidas necesarias y dictará las instrucciones precisas a los centros que estén autorizados para impartir este ciclo formativo en régimen presencial, para la puesta en marcha y funcionamiento de la oferta del mismo a distancia.

4. Los centros autorizados para impartir estas enseñanzas de formación profesional a distancia contarán con materiales curriculares y medios técnicos adecuados que se adaptarán a lo dispuesto en la disposición adicional cuarta de la Ley Orgánica 2/2006 de 3 de mayo.

### **Disposición adicional única. Implantación de estas enseñanzas.**

De conformidad con lo establecido en la disposición final segunda del Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio, las enseñanzas conducentes al título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas reguladas en la presente Orden se implantarán en el curso académico 2010/11. A

tales efectos se tendrá en cuenta lo siguiente:

1. En el curso académico 2010/11 se implantará con carácter general el primer curso de las enseñanzas conducentes al título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas reguladas en la presente Orden y dejarán de impartirse las enseñanzas correspondientes a dicho curso del título de Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas regulado por el Decreto 180/2003, de 17 de junio, por el que se establecen las enseñanzas correspondientes al título de formación profesional de Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

2. En el curso académico 2011/12 se implantará con carácter general el segundo curso de las enseñanzas conducentes al título Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas reguladas en la presente Orden y dejarán de impartirse las enseñanzas correspondientes a dicho curso del título de Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas regulado por el Decreto 180/2003, de 17 de junio, por el que se establecen las enseñanzas correspondientes al título de formación profesional de Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

**Disposición transitoria única. Matriculación del alumnado en oferta completa durante el periodo de transición de las enseñanzas.**

1. El alumnado matriculado en oferta completa en el primer curso del título de Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas regulado por el Decreto 180/2003, de 17 de junio, que deja de impartirse como consecuencia de la entrada en vigor del título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas regulado en la presente Orden, que no pueda promocionar a segundo, quedará matriculado en primer curso del título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas. A estos efectos, serán de aplicación las convalidaciones recogidas en el anexo IV del Real Decreto 1255/2009, de 24 de julio.

2. El alumnado matriculado en oferta completa en el primer curso del título de Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas regulado por el Decreto 180/2003, de 17 de junio, que deja de impartirse como consecuencia de la entrada en vigor del título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas regulado en la presente Orden, que promociona a segundo curso, continuará en el curso académico 2010/11 cursando el título de Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas regulado por el Decreto 180/2003, de 17 de junio. Los módulos profesionales que pudieran quedar pendientes al dejar de impartirse el título de Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas regulado por el Decreto 180/2003, de 17 de junio, podrán ser superados mediante convocatorias extraordinarias durante los dos cursos académicos siguientes al de desaparición del currículo, disponiéndose para ello del número de convocatorias que por normativa vigente corresponda.

**Disposición final primera. Ejecución de la presente Orden.**

Se faculta a la persona titular de la Dirección General competente en materia de formación profesional, para dictar los actos necesarios en ejecución de la presente Orden.

**Disposición final segunda. Entrada en vigor.**

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.



## 4. Módulos profesionales del título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas



## 4. Módulos profesionales del título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas

Estructura del mercado turístico  
Equivalencia en créditos ECTS: 8

Código: 0171

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

Duración: 96 horas.

Contenidos básicos:

- Contextualización del sector turístico:
  - Conceptos básicos del turismo:
    - Turismo, turista, visitante, Excursionista y otros.
  - Modalidades de turismo.
  - Evolución del turismo. Normativa turística.
  - Principales eventos locales, regionales, nacionales e internacionales en materia de turismo.
  - Entidades públicas y privadas de ámbito local, regional, nacional e internacional relacionadas

- con el sector turístico.
- Valoración de la actividad turística en el desarrollo de un núcleo poblacional.
  - Valoración de las nuevas tecnologías como fuentes de información y promoción turística.
  - Valoración del profesional turístico en el ámbito de su profesión.
- **Identificación de las tipologías turísticas y sus tendencias:**
    - Tipologías turísticas (Sol y playa, cultural, deportivo, rural, de grandes eventos, otras), sus características y factores que influyen en su localización espacial.
    - Localización geográfica de las principales tipologías turísticas.
    - Tendencias de las tipologías turísticas nacionales.
    - Tendencias de las tipologías turísticas internacionales.
    - Impactos económicos, sociales, culturales y medioambientales del turismo a nivel local, regional, nacional e internacional.
    - Factores que intervienen en la demanda y la incidencia que se puede ejercer sobre los mismos.
  - **Análisis de la oferta turística:**
    - El mercado turístico y sus características.
    - La oferta turística. Elementos y estructuras.
      - Oferta básica. Empresas de alojamientos turísticos, medios de transporte turísticos, Intermediación turística y canales de distribución.
      - La oferta complementaria. Empresas de restauración turística y servicios diversos.
    - El núcleo turístico. Características. Recursos turísticos. Importancia económica del turismo para el núcleo turístico.
    - La oferta turística en Andalucía.
  - **Caracterización de la demanda turística:**
    - La demanda turística. Definición. Caracterización.
      - Factores que intervienen en su determinación.
    - La elasticidad de la demanda y elementos que influyen en ella.
    - Los clientes. Tipología. Características. Comportamientos de compra.
    - Motivaciones de la demanda turística.
    - La 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.

## Orientaciones pedagógicas:

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para situar al alumno en el contexto del mercado del turismo, dotándolo de conocimientos básicos de cómo está estructurado dicho mercado a nivel local, nacional e internacional, haciéndole comprender la importancia de este sector para el desarrollo económico de un área determinada.

Este módulo incluye aspectos como:

- Una introducción básica al mundo del turismo.
- Las 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 de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- 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.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de éste título que se relacionan a continuación:

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

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

- La aplicación de las nuevas tecnologías y aplicaciones informáticas de gestión de la información.
- Investigación del mercado turístico, ya que este es cambiante y necesita de una constante actualización tanto de las tendencias de la demanda como de la oferta.
- Análisis y caracterización de los elementos básicos que componen el mercado turístico.
- El funcionamiento básico de los distintos sectores o empresas que configuran la oferta.
- La caracterización y elementos que condicionan la demanda del mercado turístico.

## Protocolo y relaciones públicas Equivalencia en créditos ECTS: 8

Código: 0172

### Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han definido los elementos que conforman el protocolo institucional.
- b) Se han determinado los criterios para establecer la presidencia en los actos oficiales.
- c) Se han caracterizado los diferentes sistemas de ordenación de los invitados en función del tipo de acto a organizar.

- d) Se ha reconocido la normativa de protocolo y precedencias oficiales del Estado y otras instituciones.
  - e) Se han realizado los programas protocolarios en función del evento a desarrollar.
  - f) Se ha caracterizado el diseño y planificación de actos protocolarios.
  - g) Se han diseñado diferentes tipos de invitaciones en relación con diferentes tipos de acto.
  - h) Se ha determinado la ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.
2. Aplica el protocolo empresarial describiendo los diferentes elementos de diseño y organización según la naturaleza, el tipo de acto, así como al público al que va dirigido.

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

5. Gestiona las quejas, reclamaciones y sugerencias describiendo las fases establecidas de resolución asociadas, para conseguir una correcta satisfacción del cliente.

Criterios de evaluación:

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

6. Demuestra actitudes de correcta atención al cliente analizando la importancia de superar las expectativas de los clientes con relación al trato recibido.

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado las expectativas de los diferentes tipos de cliente.
- b) Se ha conseguido una actitud de empatía.
- c) Se ha valorado la importancia de una actitud de simpatía.
- d) Se ha valorado en todo momento una actitud de respeto hacia los clientes, superiores y compañeros.
- e) Se ha conseguido alcanzar una actitud profesional.

- f) Se ha seguido una actitud de discreción.
- g) Se ha valorado la importancia de la imagen corporativa.

**Duración: 128 horas.**

**Contenidos básicos:**

- **Aplicación del protocolo institucional:**

- Protocolo institucional. Definición y elementos.
- Sistemas de organización de invitados.
- Tipos de presidencias
- Interés por la normativa en materia de protocolo y precedencias oficiales del Estado y de las Comunidades Autónomas.
- Proyección de actos protocolarios.
- Diseño de invitaciones.
- Colocación y ordenación de banderas dentro de los actos protocolarios.

- **Aplicación del protocolo empresarial:**

- Tipos y objetivos de los actos protocolarios empresariales.
- Manual protocolario y de comunicación de una empresa. Diseño.
- Identificación del público objetivo y adecuación del acto.
- Actos protocolarios empresariales. Diseño y aplicación del protocolo durante el acto.
  - Documentación asociada.
  - Elaboración del programa y cronograma del acto a organizar.

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

- Fundamentos y principios de las RR.PP.
- Aplicación y valoración de las RR.PP. en el ámbito turístico empresarial e institucional.
- Recursos de las relaciones públicas.
- Identidad corporativa. Identificación y caracterización. Principales marcas de entidades del sector turístico.
- La imagen corporativa. Concepto, componentes y tipos de imagen.
- La imagen del turismo español.
- La imagen del turismo andaluz.
- Procesos y canales de comunicación. Selección de medios de comunicación adecuados.
- La expresión corporal y la expresión verbal. Técnicas. La imagen personal. Habilidades sociales.

- **Comunicación con los clientes:**

- Proceso de la comunicación.
- Comunicación no verbal.
- Comunicación verbal.
- Objetivos y variables de la atención al cliente.

- Modalidades de atención al cliente. Contacto directo y no directo. Técnicas.
- Puntos clave de una buena atención al cliente según la fase de contacto de este con la empresa. Actitudes y aptitudes.
- Técnicas de dinamización e interacción grupal.

- **Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias:**

- Quejas, reclamaciones y sugerencias. Conceptos formales y no formales. Valoración de su importancia.
- Principales motivos de quejas del cliente de las empresas de hostelería y turismo.
- Elementos de recogida de quejas, reclamaciones o sugerencias.
- Fases de la gestión de quejas y reclamaciones.
- Normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.
- Diseño de puntos clave que debe contener un manual corporativo de atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.

- **Actitudes de atención al cliente:**

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

## Orientaciones pedagógicas:

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

Las funciones de atención al cliente y conocimientos del protocolo institucional y empresarial incluyen aspectos como:

- Protocolo institucional básico.
- Protocolo empresarial.
- Elementos de una correcta atención al cliente.
- Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Actitudes básicas referentes a una correcta atención al cliente.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- d) Identificar y seleccionar información turística analizando las fuentes, los medios, el nivel y los procedimientos más adecuados para asesorar e informar al turista en puntos de información, viajes o en el destino, empleando al menos el inglés y otro idioma extranjero.
- e) Identificar y seleccionar estrategias de comunicación analizando su adecuación en cada tipo de servicio para guiar y asistir a viajeros en viajes, traslados o visitas, empleando al menos el inglés

y otro idioma extranjero.

- f) Reconocer y valorar el patrimonio natural y cultural analizando sus peculiaridades para informar y conducir a turistas y viajeros.
- h) Reconocer los problemas más comunes asociados al servicio y sus posibles soluciones analizando y aplicando las técnicas de atención al cliente apropiadas para atender las posibles contingencias, imprevistos y quejas.
- i) Analizar los procesos de prestación del servicio identificando los recursos técnicos y humanos así como los procedimientos habituales en terminales de transporte de viajeros para prestar servicios específicos al cliente.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de éste título que se relacionan a continuación:

- d) Asesorar e informar al turista tanto en puntos de información como en viaje o destino, teniendo en cuenta las normas de protocolo básicas, empleando los medios técnicos más adecuados en función del cliente, para lograr una prestación de servicio satisfactoria y la fidelización del visitante.
- e) Guiar y asistir a viajeros en viajes, traslados o visitas, empleando las estrategias de comunicación, consiguiendo la satisfacción de éstos.
- f) Informar y conducir a turistas y viajeros, fomentando el respeto por la riqueza del patrimonio cultural y natural.
- h) Atender las contingencias, imprevistos y quejas que puedan surgir y afectar a viajeros y situaciones, solucionando los problemas que ocasionen para permitir un desarrollo adecuado del servicio.
- i) Prestar servicios específicos al cliente en medios de transporte, así como en terminales (aeropuertos y estaciones) cumpliendo las formalidades propias de estos procesos de manera adecuada.

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

- Trabajar las actitudes de los alumnos en referencia a todos los aspectos relacionados con la atención al cliente.
- Dotarlos de herramientas básicas de protocolo institucional.
- Análisis y proyección del protocolo en los actos empresariales.
- Herramientas de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.

## Marketing turístico

### Equivalencia en créditos ECTS: 10

Código: 0173

#### Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los elementos del marketing-mix.
- b) Se han identificado las etapas del ciclo de vida de un producto y su relación con la toma de decisiones estratégicas.
- c) Se han analizado los elementos y niveles del producto, así como la aplicación de un sistema de «servucción».
- d) Se han caracterizado las distintas políticas de marcas en el sector turístico y se ha valorado la importancia de diferenciar el producto.
- e) Se ha valorado la importancia del precio y sus condicionantes como instrumento comercial en las empresas turísticas.

- f) Se han calculado los precios mediante la fijación de métodos de precios idóneos para el sector turístico.
  - g) Se han identificado los canales de distribución/ comercialización directa e indirecta en el sector turístico.
  - h) Se ha reconocido la importancia de los sistemas de distribución global y su impacto en la industria turística.
  - i) Se ha reconocido la importancia de la publicidad, las RR.PP., promoción de ventas y merchandising en el sector turístico.
  - j) Se ha valorado la función de las ferias turísticas y otros encuentros profesionales como instrumentos de marketing estableciendo la diferencia con otras estrategias promocionales.
4. Aplica las nuevas tecnologías en el marketing turístico analizando sus aplicaciones y oportunidades en el desarrollo de políticas de dicho marketing.

Criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

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

- j) Se han valorado las implicaciones ambientales de la implementación de un plan de marketing propuesto.
  - k) Se ha realizado la presentación del plan de marketing con las pautas establecidas y ante los responsables implicados.
6. Reconoce el proceso de decisión de compra de los consumidores analizando sus motivaciones y necesidades.

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

Duración: 192 horas.

Contenidos básicos:

- **Caracterización del marketing turístico:**
  - Marketing. Concepto. Elementos.
    - Evolución de la función del marketing: orientación hacia el consumidor. El futuro del mar-

keting.

- Marketing de servicios versus marketing de productos.
- Marketing turístico. Relación con el sector de la hostelería y el turismo.
- La investigación comercial en el marketing turístico. El proceso de investigación comercial (delimitación, planificación, implantación, resultados).
- La dirección del marketing turístico.

- **Interpretación de la segmentación de mercados turísticos:**

- La segmentación en el sector turístico. Concepto. Requisitos generales y estratégicos de los segmentos.
- Variables de segmentación más utilizadas en turismo.
- La planificación estratégica en el marketing turístico.
  - 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. Métodos. Mapas perceptuales.
- Instrumentos comerciales y compatibilidad de los segmentos.

- **Identificación del marketing-mix y sus elementos:**

- Marketing mix. Concepto. Elementos. Aplicación y estrategias.
- El producto-servicio. Niveles y elementos.
  - La «servucción».
  - El ciclo de vida del producto y de los destinos turísticos.
  - Desarrollo y lanzamiento de los nuevos productos turísticos.
  - La Marca en los productos y servicios turísticos.
- El precio turístico. Concepto. Importancia.
  - Factores externos e internos determinantes de los precios.
  - Métodos y estrategias para la fijación de precios turísticos.
  - El yield management. Concepto. Cálculo.
- La distribución turística. Canales.
- La comunicación turística. Concepto y funciones.
  - La promoción turística en el mix promocional: la publicidad, las RR.PP., las promociones de ventas/ merchandising, las ferias turísticas, Work shops, Fam-trips y otros.

- **Análisis de las nuevas tecnologías aplicadas al marketing turístico:**

- Marketing directo en turismo y nuevas tecnologías. Desarrollo y expansión. Factores que le influyen. Materiales de soporte y de desarrollo de políticas de marketing directo.
- Marketing en Internet. Evolución, elementos y principios.
- Bases de datos. Objetivos, funciones, elaboración y mantenimiento.
- Legislación sobre la protección de datos.

- **Caracterización del plan de marketing:**

- La planificación comercial estratégica en las empresas turísticas.
- Plan de marketing. Elementos y Finalidad.
- Análisis de la situación.
  - Análisis del mercado.

- Análisis del entorno.
- Análisis de la competencia del sector.
- Análisis DAFO.
- Objetivos y cuotas de ventas.
- Planes de acción. Estrategias y tácticas.
- Segmentación y público objetivo.
- Recursos necesarios para respaldar las estrategias y alcanzar los objetivos.
- Seguimiento y control del plan de marketing.
  - Auditoría ambiental del plan.
  - Presentación y promoción del plan.
- **Interpretación del proceso de decisión en el consumidor:**
  - Estudio del comportamiento del consumidor. Finalidad.
    - Necesidades y motivaciones del consumidor.
  - Los nuevos consumidores en el sector turístico.
    - Tendencias de consumo.
  - El proceso de decisión de compra. Fases. Postcompra y fidelización.
  - La calidad en el sector turístico. La satisfacción del cliente.
    - Herramientas de control de la calidad y la satisfacción del cliente. Implementación en empresas del sector turístico.
- **Caracterización de los criterios de consumerismo:**
  - Concepto de Economía y actividad económica.
  - Características de la economía de mercado.
  - El consumerismo. Concepto, características y evolución.
  - La reacción de la empresa y su respuesta.
  - Normativa que regula al consumidor y sus derechos en la U.E. y en España: legislación genérica y específica.
  - Derechos y deberes de los consumidores.

## Orientaciones pedagógicas:

Este módulo profesional tiene como finalidad la adquisición de competencias básicas e iniciales en el ámbito profesional turístico de temas de introducción y aplicación de conceptos y criterios específicos del marketing.

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

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- Los planes de marketing.
- Tareas de comercialización y comunicación de los productos.
- Aumentar el número de visitantes, reservas y ventas.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que

se relacionan a continuación:

- b) Realizar procesos de investigación de mercados turísticos interpretando cada una de las fases secuenciadas para diseñar y modificar productos turísticos de base territorial rentables y de calidad.
- c) Identificar los destinos turísticos nacionales e internacionales más relevantes analizando su oferta, características y ciclos de vida para proponer acciones de promoción y comercialización.
- q) Reconocer e identificar posibilidades de negocio analizando el mercado y estudiando la viabilidad de los proyectos para la generación de su propio empleo.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de éste título que se relacionan a continuación:

- 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 vistas a su lanzamiento o consolidación, fijando los precios adecuados.
- p) Establecer y administrar una pequeña empresa, realizando un análisis básico de viabilidad de productos y servicios, de planificación y de comercialización.

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

- Descripción, variedades, características de los distintos vocablos del marketing y diferenciación de conceptos.
- La descripción, acopio de documentación necesaria, aplicación de fases, entre otras, para elaborar un folleto.
- Las fases necesarias y las pautas a seguir para elaborar un plan de marketing y para presentarlo.
- La aplicación de las nuevas fórmulas de marketing adaptadas a las tendencias más actuales.

## Destinos turísticos

### Equivalencia en créditos ECTS: 12

Código: 0383

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado el concepto de geografía turística y su importancia para el conocimiento integral de los destinos.
- b) Se ha identificado la organización territorial y administrativa de España, distinguiendo las comunidades autónomas, provincias y comarcas más representativas y los municipios turísticos más

- relevantes, ubicándolos en el espacio geográfico.
- c) Se han identificado y descrito las principales características, unidades físicas y accidentes geográficos del relieve de España.
  - d) Se han identificado los principales elementos característicos de la hidrografía y el litoral.
  - e) Se han identificado y descrito los paisajes característicos y la vegetación autóctona, así como los principales espacios naturales protegidos.
  - f) Se han identificado y descrito las características generales del clima de España.
  - g) Se ha analizado la distribución de la población en el conjunto del Estado español.
  - h) Se han identificado los principales elementos característicos de las diferentes culturas y pueblos de España.
  - i) Se ha valorado la pluralidad de lenguas, culturas, costumbres, ritos y creencias de las comunidades autónomas españolas.
  - j) Se han identificado los materiales y fuentes para el estudio de los destinos turísticos.
2. Identifica los principales elementos de la geografía turística de Europa y del resto del mundo reconociendo la división política de los continentes y sus Estados, el relieve, la hidrografía y el clima.
- Criterios de evaluación:
- a) Se han descrito las funciones de la Organización Mundial del Turismo, (OMT), en el contexto de la división territorial de los países en regiones y subregiones.
  - b) Se han identificado las regiones y subregiones turísticas de la OMT, ubicándolas en el espacio geográfico.
  - c) Se ha analizado la organización política y territorial de Europa.
  - d) Se han identificado las principales unidades físicas de Europa.
  - e) Se han distinguido los países comunitarios y los no comunitarios, así como los territorios dependientes dentro y fuera de Europa, ubicándolos en el espacio geográfico.
  - f) Se han descrito los elementos y características más relevantes y representativas del relieve, la hidrografía y el litoral europeos.
  - g) Se han descrito las unidades físicas, paisajes y vegetación más relevantes; así como los principales espacios naturales protegidos y las características generales del clima europeo.
  - h) Se han analizado las características más sobresalientes de las diferentes culturas y pueblos de Europa.
  - i) Se han descrito las características más relevantes de relieve, hidrografía, vegetación, clima y diversidad cultural del resto de regiones y subregiones del mundo.
  - j) Se ha valorado la pluralidad de lenguas, culturas, costumbres, ritos y creencias de los diferentes Estados de Europa y del mundo.
3. Identifica los principales destinos turísticos de España, describiendo y valorando sus recursos y oferta turística.

Criterios de evaluación:

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

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

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

Criterios de evaluación:

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

Duración: 160 horas.

Contenidos básicos:

- Identificación de la geografía turística de España:
  - Concepto de geografía turística. Identificación.
  - Organización territorial y administrativa. Concepto de Autonomía, región, provincia, comarca y municipio. Identificación.
  - Relieve. Características. Unidades físicas.
  - Hidrografía y el litoral. Denominaciones turísticas de costas.
  - Vegetación, paisajes característicos y espacios naturales protegidos.
  - El clima de España.
  - Demografía. Distribución de la población.
  - Etnología.
  - Respeto por las diferentes creencias, lenguas y elementos diferenciales de las distintas comunidades autónomas.
  - Aplicaciones informáticas y otras fuentes para el estudio de la geografía turística.

- Identificación de la geografía turística de Europa y del resto del mundo:
  - La Organización Internacional del Turismo. La OMT. Concepto y funciones. Regiones y subregiones.
  - Organización política y territorial de Europa. Países comunitarios y no comunitarios. Territorios dependientes de dentro y fuera de Europa.
  - Unidades físicas europeas. Relieve, hidrografía y litoral.
  - Vegetación, paisajes, espacios naturales y climas europeos.
  - Diversidad cultural europea. Culturas, pueblos, lenguas.
  - Geografía turística del resto del mundo. Rasgos distintivos del relieve, hidrografía, vegetación, clima y diversidad cultural de las regiones y subregiones de la OMT, excepto Europa.
  - Actitud de respeto por las diferentes razas, creencias y elementos diferenciadores de estos países.
- Identificación de los principales destinos turísticos de España:
  - Destinos españoles de sol y playa. Centros turísticos litorales peninsulares e islas.
  - Destinos culturales españoles. Rutas culturales. Bienes de Interés Cultural (BIC). Patrimonio de la Humanidad. Gastronomía y enología. Fiestas, ritos y costumbres.
  - Destinos urbanos españoles. Municipio turístico. Negocios, reuniones, congresos e incentivos.
  - Destinos rurales y de naturaleza españoles.
    - Parque nacional, parque natural, paraje natural, reserva natural, monumento natural, paisaje protegido, parque periurbano, reserva natural concertada, reserva de la biosfera y patrimonio de la humanidad.
  - Destinos españoles de espacios lúdicos y de ocio.
  - Destinos deportivos (golf, esquí, náutico, ecuestre, aventura y nieve) y de salud y belleza.
  - Grandes eventos en los destinos.
- Identificación de los principales destinos turísticos de Europa y del resto del mundo:
  - Destinos de sol y playa. Centros turísticos litorales, islas y archipiélagos.
  - Destinos culturales. Rutas culturales. Patrimonio de la Humanidad. Gastronomía y enología. Fiestas, ritos y costumbres.
  - Destinos urbanos. La oferta turística en las ciudades. Negocios, reuniones, congresos e incentivos.
  - Destinos rurales y de naturaleza.
    - Parques nacionales.
    - Parques naturales.
    - Reservas de la Biosfera y Patrimonio de la Humanidad.
  - Destinos de espacios lúdicos y de ocio.
  - Destinos deportivos (golf, esquí, náutico, ecuestre, aventura y nieve) y de salud y belleza.
  - Grandes eventos en los destinos.

## Orientaciones pedagógicas

Se trata de un módulo soporte que 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:

- Servicio de asistencia y guía en viajes y en el destino.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- a) Analizar e interpretar diferentes fuentes seleccionando la información sobre la oferta turística del entorno y las ayudas institucionales para estudiar el potencial de las diferentes áreas territoriales y del mercado turístico de la zona.
- b) Realizar procesos de investigación de mercados turísticos interpretando cada una de las fases secuenciadas para diseñar y modificar productos turísticos de base territorial rentables y de calidad.
- d) Identificar y seleccionar información turística analizando las fuentes, los medios, el nivel y los procedimientos más adecuados para asesorar e informar al turista en puntos de información, viajes o en el destino, empleando al menos el inglés y otro idioma extranjero.
- f) Reconocer y valorar el patrimonio natural y cultural analizando sus peculiaridades para informar y conducir a turistas y viajeros.
- k) Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión así como las TIC reconociendo su utilidad para incrementar la eficacia de los servicios prestados.
- ñ) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento reconociendo otras prácticas, ideas y creencias para resolver problemas y tomar decisiones.
- o) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de éste título que se relacionan a continuación:

- a) Estudiar el potencial de las diferentes áreas territoriales y del mercado turístico de la zona y detectar las ayudas institucionales existentes, analizando la información necesaria para promocionarlos como destino.
- d) Asesorar e informar al turista tanto en puntos de información como en viaje o destino, teniendo en cuenta las normas de protocolo básicas, empleando los medios técnicos más adecuados en función del cliente, para lograr una prestación de servicio satisfactoria y la fidelización del visitante.
- f) Informar y conducir a turistas y viajeros, fomentando el respeto por la riqueza del patrimonio cultural y natural.
- k) Incrementar la eficacia de los servicios prestados mediante el empleo de aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC.
- m) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos es-

- tablecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
- n) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de servicio y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.

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

- El análisis de la especialización de diferentes tipos de destinos turísticos.
- La caracterización de los elementos más característicos del medio físico de los destinos, desde el enfoque de la geografía turística.
- La identificación de los destinos turísticos más relevantes analizando su oferta, recursos y características más sobresalientes.
- La actualización continua de la información para la selección de los destinos más relevantes del mercado turístico.
- La utilización de una metodología activa y motivadora que implique la participación del alumno como agente activo del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- La utilización en el aula de recursos bibliográficos, audiovisuales y TIC.

## Recursos turísticos

Equivalencia en créditos ECTS: 10

Código: 0384

### Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los objetivos y los elementos clave para clasificar los distintos tipos de patrimonio histórico y cultural.
- b) Se han elaborado fichas que identifiquen los recursos y sus descripciones más adecuadas para clasificar la tipología del recurso y la importancia del mismo.
- c) Se han identificado las ciudades Patrimonio de la Humanidad de nuestro país, así como otros bienes inscritos en la Lista de Patrimonio Mundial, como "BIC" y otro tipo de bienes clasificados.
- d) Se han diseñado fórmulas para clasificar e interpretar otro tipo de recursos como gastronomía, museos, etnografía, etnología y tradiciones de las localidades.
- e) Se han clasificado las fiestas tradicionales de las distintas comunidades y se han diferenciado las de interés turístico internacional, nacional y las clasificadas por las propias CCAA.
- f) Se han identificado los principales museos y centros culturales del territorio nacional así como los contenidos genéricos de los mismos.
- g) Se han identificado los bienes pertenecientes al Catalogo General del Patrimonio Histórico Andaluz.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los objetivos y los elementos clave para clasificar los distintos tipos de recursos naturales y paisajísticos.
- b) Se han clasificado los distintos tipos de espacios naturales protegidos y no protegidos (litoral, montaña, espacios húmedos y otros).
- c) Se han definido las características de las diferentes clasificaciones legales existentes.
- d) Se han propuesto métodos para sensibilizar al visitante y prevenir conflictos en la relación turismo-naturaleza.
- e) Se han utilizado los sistemas de información geográfica como herramienta de planificación y uso

- de los recursos naturales para uso turístico.
- f) Se ha definido cual es la protección legal e institucional del patrimonio natural: organismos e instituciones en la tutela del patrimonio, acuerdos y convenios internacionales, normativa de la Unión Europea.
5. **Interpreta globalmente el patrimonio artístico, sociocultural e histórico, analizando las estrategias necesarias para su aplicación como recurso turístico.**

Criterios de evaluación:

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

**Duración: 160 horas.**

**Contenidos básicos:**

- **Identificación de los recursos turísticos del territorio:**
  - Recursos turísticos. Clasificación y tipología.
  - Características de los recursos en función de su tipología.
  - Análisis de los recursos. Valor del recurso y su relación como parte integrante de la oferta turística de una zona.
  - Legislación que afecta a los recursos turísticos y su aplicación a los mismos.
  - Normativa de protección existente en Europa, España y Andalucía referente a los recursos turísticos, a su protección, mantenimiento y reconocimiento.
- **Interpretación de los conceptos básicos del arte:**
  - Pintura.
  - Escultura.
  - Arquitectura.
  - Otras manifestaciones artísticas.
  - Diferentes movimientos y estilos artísticos en pintura, escultura, arquitectura y otras manifestaciones artísticas de España.
    - La prehistoria, las primeras culturas, el arte romano, arte visigodo, arte islámico, mudéjar y mozárabe, prerrománico, románico, gótico, renacimiento, barroco, neoclasicismo, mo-

dernismo, nuevas tendencias y estilos, especial referencia al entorno local y regional en Andalucía.

- Análisis e interpretación de una obra de arte.

- **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 en la lista de Patrimonio de la Humanidad. Categorías de inclusión. Gestión de una candidatura. Órganos. Bienes españoles incluidos en la lista Patrimonio de la Humanidad.
- Patrimonio europeo. Concepto. Finalidad. Bienes españoles declarados.
- Museos y otros centros culturales.
- Fiestas y declaraciones de interés turístico regional, nacional e internacional. Normativa.
- Gastronomía de España. Elaboraciones y productos tradicionales.
- Enología de España. Zonas vinícolas y denominaciones de origen.
- Etnografía y artesanía. Productos propios de cada zona. Tipos.
- Patrimonio Inmaterial. Descripción y contenido. Música popular. Danza. Tradiciones. Otras expresiones culturales.
- Tipología de la arquitectura popular en las CCAA.

- **Patrimonio natural y paisajístico:**

- Concepto de recursos naturales y paisajísticos.
- Normativa estatal y andaluza.
- Espacios naturales protegidos españoles y su normativa.
  - Parques nacionales, parques naturales y otros.
  - Flora y fauna más destacada.
- Programas europeos de ayuda al patrimonio natural y paisajístico.
- Programas europeos, nacionales y otras ayudas destinadas al aprovechamiento turístico de estos bienes.
- Nuevas tecnologías para detectar y localizar los espacios, programas de cartografía y otros. Utilización.
- Medidas para mantener el medio ambiente. Turismo y sostenibilidad.

- **Interpretación global del patrimonio histórico, artístico y sociocultural:**

- Métodos para acercar el legado natural y cultural al público visitante.
- Significado de la interpretación del patrimonio.
- La interpretación del patrimonio como sistema de gestión.
- Medios y planificación interpretativa más empleada.
- Sugerencias para la interpretación. Casos prácticos.
- Diseño de los métodos de evaluación y control de los sistemas de interpretación.

## 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 así como el entorno natural dentro de la oferta turística de cada zona.

Este módulo incluye aspectos como:

- Comercialización de turismos especializados en el recurso proporcionando valor añadido a los destinos.
- Aprovechamiento de la zona para favorecer el posible desarrollo turístico y local.
- 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 aquellas que ya son destinos maduros.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- Las actividades de guía turístico, tanto en destinos como en rutas.
- Las oficinas de información turística.
- Las actividades de promoción turística local de toda índole.
- El aspecto de asesoramiento en venta de productos y servicios turísticos.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

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

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de éste título que se relacionan a continuación:

- a) Estudiar el potencial de las diferentes áreas territoriales y del mercado turístico de la zona y detectar las ayudas institucionales existentes, analizando la información necesaria para promocionarlos como destino.
- f) Informar y conducir a turistas y viajeros, fomentando el respeto por la riqueza del patrimonio cultural y natural.

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

- La aplicación de las nuevas tecnologías y aplicaciones ofimáticas para detectar y analizar los distintos recursos.
- El conocimiento de la legislación aplicable.
- La investigación sobre las nuevas fórmulas de ofertar y acercar el legado cultural y patrimonial al visitante realizando trabajos de campo.
- Visitas guiadas a puntos de interés turístico por su patrimonio cultural o natural.

## Servicios de información turística Equivalencia en créditos ECTS: 6 Código: 0385

### Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado la evolución de las oficinas de información turística dentro de la historia del turismo y su tendencia actual.
- b) Se ha realizado un estudio y análisis comparativo de las legislaciones turísticas y del papel y funciones de las oficinas en los ámbitos comunitarios, estatales y autonómicos.
- c) Se ha analizado la situación actual de las oficinas en España y en cada CCAA y se han comparado con el desarrollo experimentado en Europa.
- d) Se han identificado otros organismos oficiales y/o privados que desarrollan tareas de información y promoción turística.
- e) Se han empleado las aplicaciones informáticas para el diseño creativo y la presentación de información de las oficinas en la CCAA a partir de datos reales.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito los distintos espacios de una oficina de información turística en relación a sus funciones.
- b) Se han identificado las fuentes de información necesarias para elaborar un fondo de documentación turística que responda a las necesidades planteadas.
- c) Se han señalizado los servicios de información turística, puntos de información y resto de siste-

mas según la normativa vigente.

- d) Se han utilizado los soportes técnicos e informáticos más adecuados para la gestión y tratamiento de la información.
  - e) Se han empleado los medios de elaboración y soportes de difusión de la información turística más apropiados y actuales..
  - f) Se ha aplicado el plan de calidad turística vigente en España y en Andalucía a la hora de organizar los sistemas de información turística.
4. **Diseña el plan de atención al público de un sistema de información turística adecuando el organigrama y resto de recursos.**

Criterios de evaluación:

- a) Se han planificado los recursos humanos de para atender la organización diseñada.
  - b) Se ha analizado la demanda real y potencial para plantear el diseño de oferta de productos y servicios de información que cumplan los estándares de calidad.
  - c) Se han descrito las características del plan de atención al público, estableciendo unas pautas básicas de atención diferenciada para cada caso (presencial, por teléfono, e-mail u otras vías).
  - d) Se han identificado los horarios más adecuados para atender el servicio de información y para planificar los recursos humanos.
  - e) Se han ejecutado las técnicas necesarias para poder solucionar posibles quejas o reclamaciones que se produzcan en los sistemas de información turística.
  - f) Se han obtenido las estadísticas e informes necesarios para analizar el funcionamiento de los sistemas de información turística.
  - g) Se ha elaborado la documentación interna y externa.
5. **Comunica los productos y servicios de los sistemas de información difundiendo las tareas realizadas por éstos.**

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los instrumentos de comunicación más adecuados para difundir los productos y servicios de los sistemas de información turística.
- b) Se han ejecutado las políticas y programas de identidad corporativa.
- c) Se ha evaluado la posibilidad de venta de servicios opcionales o complementarios en los casos que la legislación lo permita.
- d) Se han desarrollado los instrumentos administrativos para la gestión de datos sobre flujos turísticos que afectan al sistema de información.
- e) Se han determinado posibles vías de colaboración con otras empresas que tienen una relación directa o indirecta con el turismo de la zona.

**Duración: 84 horas.**

**Contenidos básicos:**

- **Descripción de los sistemas de información turística:**

- Historia de la información turística y tendencia actual.
- Legislaciones turísticas y normativa sobre las oficinas de turismo.
  - Europea, estatal, autonómica, provincial y local.
- Papel y funciones de las oficinas de información turística.
- Estructura de la política sobre información turística.
  - Europa.
  - España.
  - CCAA.
- Situación actual de las oficinas en España y en cada CCAA en comparación con Europa.
- Otros organismos de información oficiales y/o privados.
- Aplicaciones informáticas para el diseño y presentación de información a partir de datos reales.

- **Definición de los tipos de oficinas de información turística y sus fines:**

- Tipos de oficinas de información turística.
- Funciones básicas y actividades que se desarrollan en una oficina.
- Diferentes tipos de profesionales de la información turística.
  - Profesionales de oficinas de turismo.
  - Personal básico.
  - Responsables de la información turística.
  - El informador técnico de una oficina de turismo.
- Organigramas funcionales de los servicios de información turística.

- **Estructuración de los servicios de información turística:**

- Distribución de los espacios y áreas en los sistemas de información turística.
  - Infraestructura.
  - Barreras arquitectónicas.
  - Área de acogida.
  - Área de almacén.
  - Área de biblioteca.
  - Ubicación.
  - Sistemas de señalización externos a la oficina.
  - Sistemas de señalización internos.
  - Distintivos del personal.
- Fuentes de información. Redes de centros y servicios de información turística.
  - Instituto de estudios turísticos estatal.
  - Instituto de estudios turísticos andaluces.
  - Centros de documentación generales.
  - Páginas web afines a esta temática.
- Plan autonómico de señalización turística.
- Software adecuado para el tratamiento de la información turística.
  - Programas ofimáticos.
  - Diseño de cuestionarios específicos de oficinas.
  - Mailings.
  - Procesos de datos y contraste.
- Creación de soportes de difusión de la información.

- Plan de calidad turística de España y Andalucía.
- **Diseño del plan de atención al público en oficinas de información:**
  - Planificación de los RRHH en una oficina.
    - Horarios.
    - Temporadas.
    - Formación continua.
  - Análisis de la demanda.
  - Atención al público en los servicios de información turística.
    - Principios básicos de atención al cliente.
    - Tratamiento de solicitudes y peticiones vía mail o por correo.
  - Quejas y reclamaciones.
  - Documentación interna y externa.
- **Comunicación y difusión de los servicios y productos de los sistemas de información turística:**
  - Los instrumentos de comunicación.
    - Ferias turísticas.
    - Workshops.
    - Famtrips.
  - Venta de servicios y productos complementarios.
  - Informe y liquidación de servicios.
  - Relación con los medios de comunicación.
    - Notas y ruedas de prensa.
    - Anuncios publicitarios.
    - Publicaciones.
    - Organización de concursos y otras actividades.
  - La identidad corporativa.
  - Instrumentos de gestión de datos para los de flujos turísticos.
  - Relaciones con otros agentes turísticos.
    - Colaboración, acuerdos y convenios.
    - Reuniones periódicas.

## Orientaciones pedagógicas:

Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de información turística y de asistencia en eventos.

Las funciones de información turística y asistencia en eventos incluye aspectos como:

- Recopilación y análisis de información sobre recursos y oferta de los destinos turísticos donde se halla el servicio de información.
- Información y asesoramiento a visitantes a ferias, congresistas y otros.
- Este módulo profesional contiene la formación necesaria para desempeñar la función de información y asesoramiento.
- Las funciones de asesoramiento e información turística incluye 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:

- Servicio de asistencia y guía en viajes y en el destino.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- d) Identificar y seleccionar información turística analizando las fuentes, los medios, el nivel y los procedimientos más adecuados para asesorar e informar al turista en puntos de información, viajes o en el destino, empleando al menos el inglés y otro idioma extranjero.
- f) Reconocer y valorar el patrimonio natural y cultural analizando sus peculiaridades para informar y conducir a turistas y viajeros.
- h) Reconocer los problemas más comunes asociados al servicio y sus posibles soluciones analizando y aplicando las técnicas de atención al cliente apropiadas para atender las posibles contingencias, imprevistos y quejas.
- j) Caracterizar los procedimientos de los servicios y las actuaciones postventa seleccionando las técnicas apropiadas para la aplicación de los protocolos de calidad.
- k) Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión así como las TIC reconociendo su utilidad para incrementar la eficacia de los servicios prestados.
- l) Analizar las actitudes positivas valorando la participación, respeto, tolerancia e igualdad de oportunidades entre las personas para motivar al personal a su cargo y delegar funciones del puesto de trabajo.
- 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 recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de éste título que se relacionan a continuación:

- d) Asesorar e informar al turista tanto en puntos de información como en viaje o destino, teniendo en cuenta las normas de protocolo básicas, empleando los medios técnicos más adecuados en función del cliente, para lograr una prestación de servicio satisfactoria y la fidelización del visitante.
- f) Informar y conducir a turistas y viajeros, fomentando el respeto por la riqueza del patrimonio cultural y natural.
- h) Atender las contingencias, imprevistos y quejas que puedan surgir y afectar a viajeros y situaciones, solucionando los problemas que ocasionen para permitir un desarrollo adecuado del servicio.
- j) Aplicar los protocolos de calidad en los servicios, así como en las actuaciones de post-venta,

- buscando la satisfacción del cliente.
- k) Incrementar la eficacia de los servicios prestados mediante el empleo de aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC.
  - l) Motivar al personal a su cargo, delegar funciones y tareas, promoviendo la participación y el respeto, las actitudes de tolerancia y los principios de igualdad de oportunidades.
  - m) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
  - n) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de servicio y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.

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

- El conocimiento del destino en donde se encuentra el servicio de información y alrededores.
- La caracterización de los elementos más característicos del medio físico donde ejerce su función de informador.
- La identificación de su oferta y de los recursos y características más sobresalientes, realizando fichas técnicas para luego poder asesorar e informar de forma veraz y eficaz.
- La actualización continua de la información para poder desempeñar su trabajo de la forma más idónea.
- La utilización de una metodología activa y motivadora que implique la participación del alumno como agente activo del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- La utilización en el aula de recursos bibliográficos, audiovisuales y TIC que permita al alumno utilizar los programas más adecuados para una correcta gestión de los servicios de información turística.

## Procesos de guía y asistencia turística Equivalencia en créditos ECTS: 8 Código: 0386

### Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito los principios éticos y deontológicos de la profesión.
- b) Se han descrito las distintas modalidades y perfiles profesionales de la actividad de asistencia y guía de grupos turísticos.
- c) Se han reconocido los distintos tipos de servicios y caracterizado las funciones a desarrollar en cada uno de ellos.
- d) Se ha caracterizado y relacionado los aspectos de calidad y atención al cliente en los servicios de asistencia y guía.

- e) Se han interpretado las disposiciones legales vigentes que afectan a la actividad de asistencia y guía.
  - f) Se han identificado las principales asociaciones y colegios profesionales y sus funciones.
2. **Diseña itinerarios, visitas y otros servicios analizando la información y aplicando la metodología de cada proceso.**
- Criterios de evaluación:
- a) Se han identificado los componentes de la oferta turística de un ámbito territorial y temporal determinado.
  - b) Se han diseñado itinerarios, rutas y visitas a recursos turísticos, caracterizando los diversos métodos y fases.
  - c) Se ha justificado la viabilidad comercial, técnica y, en su caso, ambiental del itinerario, ruta o visita diseñada.
  - d) Se han identificado las posibles dificultades para personas con discapacidad o necesidades específicas.
  - e) Se han caracterizado y seleccionado las estrategias adecuadas para adaptar la información al perfil del usuario.
  - f) Se ha caracterizado la intermediación habitual del guía con prestatarios de los recursos y servicios turísticos y otros guías.
  - g) Se han seguido los protocolos establecidos para la gestión de la documentación relativos al registro, emisión y archivo, utilizando medios informáticos.
3. **Describe los requisitos inherentes a los desplazamientos de viajeros analizando la normativa aplicable.**
- Criterios de evaluación:
- a) Se ha identificado e interpretado la normativa sobre movimientos de viajeros en fronteras y aduanas.
  - b) Se han identificado las principales divisas y caracterizado la operativa del cambio y el movimiento de divisas.
  - c) Se han descrito las funciones y servicios que prestan los Consulados y Embajadas.
  - d) Se han identificado y descrito los posibles riesgos para la seguridad y la salud de los viajeros en determinados destinos y los trámites sanitarios exigidos en cada caso.
  - e) Se han identificado y descrito las prestaciones de los seguros de viajes, las cláusulas de las pólizas y las exclusiones, así como el procedimiento a seguir en caso de contingencias.
  - f) Se han reconocido las diferencias religiosas, culturales y otras consideraciones que deben ser tenidas en cuenta en determinados destinos.
  - g) Se han utilizado diversas fuentes para la obtención de información de utilidad al viajero.
4. **Aplica las técnicas de comunicación y de dinamización, analizándolas y relacionándolas con las diferentes tipologías de grupos.**

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado las fases en el proceso de comunicación del guía con grupos de visitantes y se han previsto las dificultades propias en dicho proceso.
- b) Se han descrito y aplicado diferentes técnicas de habilidades sociales y de comunicación no verbal propias de la actividad de asistencia y guía de grupos.
- c) Se ha expresado oralmente, de forma directa o con otros medios de amplificación, con tono, ritmo, volumen de voz y expresión gestual adecuada a la situación.
- d) Se han descrito los comportamientos que se pueden encontrar en grupos de viajeros y se han identificado los problemas de relación que plantean.
- e) Se han identificado y aplicado las técnicas de dinámicas de grupo, motivación y liderazgo aplicables a la asistencia y guía de grupos turísticos en diferentes entornos de trabajo y con diferente tipología de grupos.
- f) Se han planificado diferentes programas y actividades de animación y actividades lúdico-recreativas dependiendo del servicio y de las características del grupo.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han comprobado las condiciones de los recursos a utilizar (días de apertura, horarios y otros posibles), la disponibilidad del transporte y cualquier otra información relevante para el desarrollo del viaje, ruta, itinerario o visita.
- b) Se ha comprobado la documentación de viaje que aportan las agencias y mayoristas para el guía y los prestatarios de los servicios.
- c) Se han anticipado posibilidades de cambios en el viaje, ruta, itinerario o visita por imprevistos.
- d) Se han desarrollado las exposiciones adaptando el mensaje en función del tipo de cliente.
- e) Se han tenido en cuenta las condiciones de accesibilidad y las barreras arquitectónicas para personas con necesidades específicas.
- f) Se han desarrollado las relaciones interprofesionales.
- g) Se han aplicado las técnicas para la autoevaluación de la práctica profesional.
- h) Se han tenido en cuenta los aspectos relacionados con la atención al cliente, la seguridad y la gestión de la calidad.
- i) Se ha realizado la factura teniendo en cuenta las tarifas vigentes.
- j) Se han aplicado técnicas para la gestión de situaciones de tensión, resolución de conflictos individuales o de grupo y de imprevistos.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito y caracterizado las tipologías de terminales de transporte.
- b) Se han descrito las instalaciones, el personal y el funcionamiento básico de las terminales de

transporte.

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

**Duración: 126 horas.**

**Contenidos básicos:**

- **Caracterización de los servicios de asistencia y guía:**
  - Deontología profesional. Manual de buenas prácticas.
  - Figuras profesionales. Caracterización de cada figura.
  - Servicios de asistencia y guía. Tipos. Caracterización de cada tipo y funciones del guía en cada caso.
  - La calidad del servicio de asistencia y guía. Concepto y sistemas normalizados específicos.
  - Regulación de la actividad profesional.
  - Normativa europea, estatal y autonómica.
  - Regulación del acceso a la condición de guía.
  - Asociaciones y colegios profesionales. Funciones y utilidades.
- **Diseño de itinerarios, visitas y otros servicios:**
  - Identificación de la oferta turística del entorno.
  - Diseño y programación de los diferentes tipos de servicios. Metodología. Fases. Análisis de viabilidad.
  - La accesibilidad en los recursos turísticos.
  - Información adaptada a distintos perfiles de usuarios y/o servicios. Estrategias.
  - Intermediación del guía con otras entidades y profesionales del sector.
    - Tipos de contratos, tarifas, comisiones y otros.
    - Responsabilidades contractuales.
  - Documentación asociada a los servicios de asistencia y guía. Fichas de recursos, “rooming-list”, bonos y expedientes. Caracterización y aplicaciones de uso.
  - Aplicaciones informáticas.

- **Descripción de los requisitos inherentes a los desplazamientos de viajeros:**
  - Viajeros, viajeros en tránsito, fronteras y aduanas. Identificación y conceptos.
  - Aspectos legales y documentación para la entrada y salida de viajeros.
  - Moneda y divisa. Normativa internacional y comunitaria sobre cambio y movimiento de moneda.
  - Consulados y Embajadas. Funciones y servicios.
  - La salud y la seguridad en los viajes.
    - Riesgos sanitarios y de otra índole.
    - Vacunación profiláctica y otros.
  - Seguros de viajes. Tipos y coberturas.
  - Actitudes del viajero en determinados destinos. Religión, cultura y tradiciones.
  - Fuentes de información de utilidad al viajero.
- **Aplicación de técnicas de comunicación y de dinamización de grupos:**
  - La comunicación en el servicio de asistencia y guía. Fases y dificultades del proceso.
  - Habilidades sociales y técnicas de comunicación específicas para la actividad de asistencia, acompañamiento y guía de grupos turísticos.
  - Metodología para la comunicación de la interpretación de recursos culturales y naturales. Aplicaciones.
  - Los grupos turísticos. Caracterización. Comportamientos observables.
  - Dirección y liderazgo de grupos. Concepto, enfoques y aplicación.
  - Técnicas de dinamización de grupos en diferentes entornos y distintos segmentos.
  - Programas de animación y actividades lúdico-recreativas en ruta.
- **Desarrollo de los procesos de asistencia y guía:**
  - La servucción en los procesos de asistencia y guía.
  - Procesos de servicios de asistencia y guía.
    - Transfer.
    - Visitas a recursos culturales y naturales.
    - Excursiones.
    - Circuitos, rutas e itinerarios.
    - Otros servicios.
  - Procedimientos de desarrollo del servicio.
    - Fases (gestiones previas, presentación, desarrollo y despedida).
    - Técnicas.
  - Encuestas y autoevaluación. Tipos y aplicaciones.
  - La gestión del imprevisto. Técnicas.
- **Control de los procedimientos de entradas y salidas de viajeros en terminales de transporte:**
  - Terminales y medios de transporte. Concepto, características, instalaciones, organización y funcionamiento básico. Plan de seguridad.
  - Derechos y obligaciones de viajeros y transportistas.
  - Procedimiento de facturación.
    - Tipos de equipaje y su normativa.
    - Normas de seguridad y documentación.

- Mercancías peligrosas y animales vivos.
- Procedimiento de embarque. Características según medio de transporte.
- Recogida de equipajes. Características según medio de transporte.
- Protocolos de actuación en caso de incidencias.
  - Overbooking, conexiones, cancelaciones, otros.
- 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 y menores no acompañados.
  - Atención de quejas y reclamaciones.
  - Otras posibles.
- Aplicaciones informáticas.

## 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 y medios de transporte y en eventos.

Las funciones del servicio de información, asistencia y guía 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.
- 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 esta función se aplican en:

- Realizar las actividades propias de información, asistencia y guía en viajes, destinos y en recursos naturales y culturales.
- Organizar y ejecutar procesos de información y asistencia en terminales y medios de transporte.
- Prestar servicios de información y asistencia en eventos de diversa índole.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

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

servicio para guiar y asistir a viajeros en viajes, traslados o visitas, empleando al menos el inglés y otro idioma extranjero.

- f) Reconocer y valorar el patrimonio natural y cultural analizando sus peculiaridades para informar y conducir a turistas y viajeros.
- g) Analizar los procesos de servicios y los medios técnicos y humanos identificando los procedimientos en cada caso para coordinar las operaciones en diferentes tipos de eventos.
- h) Reconocer los problemas más comunes asociados al servicio y sus posibles soluciones analizando y aplicando las técnicas de atención al cliente apropiadas para atender las posibles contingencias, imprevistos y quejas.
- i) Analizar los procesos de prestación del servicio identificando los recursos técnicos y humanos así como los procedimientos habituales en terminales de transporte de viajeros para prestar servicios específicos al cliente.
- j) Caracterizar los procedimientos de los servicios y las actuaciones postventa seleccionando las técnicas apropiadas para la aplicación de los protocolos de calidad.
- k) Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión así como las TIC reconociendo su utilidad para incrementar la eficacia de los servicios prestados.
- 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.
- o) Reconocer e identificar posibilidades de mejora profesional recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de éste título que se relacionan a continuación:

- a) Estudiar el potencial de las diferentes áreas territoriales y del mercado turístico de la zona y detectar las ayudas institucionales existentes, analizando la información necesaria para promocionarlos como destino.
- d) Asesorar e informar al turista tanto en puntos de información como en viaje o destino, teniendo en cuenta las normas de protocolo básicas, empleando los medios técnicos más adecuados en función del cliente, para lograr una prestación de servicio satisfactoria y la fidelización del visitante.
- e) Guiar y asistir a viajeros en viajes, traslados o visitas, empleando las estrategias de comunicación, consiguiendo la satisfacción de éstos.
- f) Informar y conducir a turistas y viajeros, fomentando el respeto por la riqueza del patrimonio cultural y natural.
- g) Coordinar las operaciones de los diferentes tipos de eventos, prestando asistencia a los clientes en los casos que así lo requieran.
- h) Atender las contingencias, imprevistos y quejas que puedan surgir y afectar a viajeros y situaciones, solucionando los problemas que ocasionen para permitir un desarrollo adecuado del servicio.
- i) Prestar servicios específicos al cliente en medios de transporte, así como en terminales (aeropuertos y estaciones) cumpliendo las formalidades propias de estos procesos de manera adecuada.
- j) Aplicar los protocolos de calidad en los servicios, así como en las actuaciones de post-venta, buscando la satisfacción del cliente.

- k) Incrementar la eficacia de los servicios prestados mediante el empleo de aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC.
- n) Mantener el espíritu de innovación, de mejora de los procesos de servicio y de actualización de conocimientos en el ámbito de su trabajo.

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

- Enfoque procedural del módulo, realizando simulaciones en el aula y fuera de ella.
- Análisis y caracterización de los distintos 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 diferentes 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.
- La utilización de una metodología activa y motivadora que implique la participación del alumno como agente activo del proceso de enseñanza-aprendizaje.
- La utilización en el aula de recursos bibliográficos, audiovisuales y TIC.

## Diseño de productos turísticos

### Equivalencia en créditos ECTS: 8

Código: 0387

#### Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los elementos que constituyen los inventarios de recursos.
- b) Se ha realizado un inventario de recursos a partir del estudio de campo de otros recursos.
- c) Se han identificado los puntos claves de una ficha de técnica.
- d) Se han diseñado y cumplimentado fichas técnicas del recurso territorial.
- e) Se ha realizado un análisis “DAFO” a partir de la información obtenida en el estudio de campo.
- f) Se ha determinado la posición competitiva del territorio a partir del análisis “DAFO”.
- g) Se han analizado las técnicas de evaluación de los recursos turísticos.
- h) Se han empleado las aplicaciones informáticas para un diseño creativo.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los elementos que crean la oferta turística.
- b) Se han detectado los elementos de atracción del destino.
- c) Se han reconocido los tres niveles que forman parte del producto turístico: recursos, servicios y valor añadido.
- d) Se ha elaborado un mapa de posicionamiento del producto/ destino o servicio turístico.
- e) Se ha comprobado si existe o no una pérdida de competitividad del destino.
- f) Se ha elaborado el ciclo de vida del producto, servicio o destino y se ha establecido en qué fase se halla.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han relacionado los recursos para establecer el tipo de producto/servicio y/o destino que se quiere diseñar.
- b) Se han identificado las características del producto/servicio o destino turísticos.
- c) Se han identificado los componentes del producto turístico.
- d) Se han realizado las operaciones necesarias para estructurar el producto/servicio o destino turístico en función de los beneficios.
- e) Se han realizado todos los pasos necesarios para la creación de productos/servicios o destinos turísticos.
- f) Se han identificado los objetivos clave del plan de desarrollo para su aplicación en la creación de productos/servicios.
- g) Se ha formulado un plan de acción conforme a los objetivos identificados.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

**Duración: 168 horas.**

**Contenidos básicos:**

- **Análisis del potencial turístico de una zona:**
  - Recursos turísticos del territorio.
    - Tipos de recursos. Descripción., categorías y clasificación.
  - Confección de fichas de recursos turísticos.
    - Descripción y características.
    - Diseño de las mismas
    - Clasificación y almacenamiento de las fichas de inventarios.
  - Elaboración de los inventarios de recursos turísticos.
    - Documentos relacionados con los mismos.
  - Técnicas de evaluación.
  - Aplicación de las distintas teorías de evaluación de recursos.
  - Cuestionarios de evaluación de recursos.
  - Elaboración de sistemas de diagnóstico DAFO.
  - Programas ofimáticos de gestión de datos.
- **Oportunidades de creación, modificación y eliminación de productos/ servicios o destinos turísticos:**
  - Organización de la oferta turística.
    - Tipos de turismo que se dan en la zona (turismo cultural, deportivo, sol y playa, otros.).
    - Elementos tangibles y elementos intangibles en el servicio, producto o destino.
  - Mapas de posicionamiento.
  - Ciclo de vida de los productos/servicios y destinos.
    - Fase de introducción.
    - Fase de crecimiento/implicación.
    - Fase de madurez/ consolidación.
    - Fase de declive o sustitución.
- **Diseño de productos/servicios y/o destinos turísticos:**
  - Planificación del destino turístico. Creación y desarrollo.
    - Planificación territorial.
    - Concepto de destino turístico.
    - Actuaciones.

- Clasificación de los destinos. De negocios, vacacional, sol y playa, montaña, exóticos, ecológicos y otros.
- Definición del producto, servicio y / o destino.
  - Descripción y clasificación.
  - Características intrínsecas al producto, servicio y/o destino turístico.
  - Análisis de los elementos que constituyen el producto y o servicio.
  - Ubicación y posicionamiento del destino, servicio o producto en el mercado.
- Plan de desarrollo del producto, destino y/o servicio turístico.
  - Descripción y jerarquía de los objetivos.
  - Formulación de la misión.
  - Plan de acción.
- **Implementación de los productos/servicios y/o destinos turísticos:**
  - Desarrollo del producto/servicio y/ o destino turístico.
  - Análisis de los efectos del desarrollo turístico.
    - Ámbito económico.
    - Ámbito sociocultural.
    - Ámbito medioambiental.
  - Establecimiento de la capacidad de carga.
    - Diferentes tipos de capacidad de carga económica, social, ambiental.
    - Turismo sostenible y sus principios.
  - La puesta en marcha del producto/ destino turístico.
    - Técnicas de marketing turístico aplicables a la implementación del plan.
    - Los niveles del producto o destino turístico.
    - Diseño del producto/ servicio o destino turístico.
  - Importancia y creación de la marca y de la imagen del destino.
    - Funciones de la imagen de marca y tipos.
- **Dinamización de los recursos territoriales:**
  - Desarrollo local y empleos futuros.
    - Descripción y análisis de los nuevos yacimientos de empleo.
    - Políticas locales sobre cultura, ocio y deporte.
    - Medio ambiente como recurso endógeno.
    - Técnicas de dinamización local.
  - Políticas instrumentales de desarrollo local.
    - Formación de capital humano.
    - La dimensión dinamizadora de las TIC.
    - La economía social y el desarrollo local.
  - Ayudas y subvenciones.

## 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, en especial, en lo relacionado con los subprocesos de guía, centros de información y productos turísticos locales y regionales.

Las funciones de diseño de productos turísticos incluye aspectos como:

- Análisis de información y necesidades.
- Determinación de la oferta.
- Determinación de los recursos.
- Programación de actividades.
- Asignación de recursos y tareas
- Atención al cliente.
- Información y asesoramiento.

Las actividades profesionales asociadas a esta función se aplican en:

- La detección y creación de planes de desarrollo de oportunidades de oferta turística locales y regionales.
- La actividad de los agentes de desarrollo local.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- a) Analizar e interpretar diferentes fuentes seleccionando la información sobre la oferta turística del entorno y las ayudas institucionales para estudiar el potencial de las diferentes áreas territoriales y del mercado turístico de la zona.
- b) Realizar procesos de investigación de mercados turísticos interpretando cada una de las fases secuenciadas para diseñar y modificar productos turísticos de base territorial rentables y de calidad.
- c) Identificar los destinos turísticos nacionales e internacionales más relevantes analizando su oferta, características y ciclos de vida para proponer acciones de promoción y comercialización.
- k) Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión así como las TIC reconociendo su utilidad para incrementar la eficacia de los servicios prestados.
- l) Analizar las actitudes positivas valorando la participación, respeto, tolerancia e igualdad de oportunidades entre las personas para motivar al personal a su cargo y delegar funciones del puesto de trabajo.
- ñ) Valorar la diversidad de opiniones como fuente de enriquecimiento reconociendo otras prácticas, ideas y creencias para resolver problemas y tomar decisiones.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de éste título que se relacionan a continuación:

- a) Estudiar el potencial de las diferentes áreas territoriales y del mercado turístico de la zona y detectar las ayudas institucionales existentes, analizando la información necesaria para promocionarlos como destino.
- b) Diseñar y modificar los productos turísticos de base territorial para satisfacer las expectativas de la demanda turística y rentabilizar los recursos y la oferta de servicios del entorno.
- c) Proponer acciones de promoción y comercialización de los destinos turísticos con vistas a su lanzamiento o consolidación, fijando los precios adecuados.
- k) Incrementar la eficacia de los servicios prestados mediante el empleo de aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC.

- l) Motivar al personal a su cargo, delegar funciones y tareas, promoviendo la participación y el respeto, las actitudes de tolerancia y los principios de igualdad de oportunidades.
- m) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.

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

- 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/modificación de productos y servicios turísticos.

## Inglés

Equivalencia en créditos ECTS: 7

Código: 0179

### Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los registros utilizados para la emisión del mensaje.
  - b) Se ha expresado con fluidez, precisión y eficacia sobre una amplia serie de temas generales, académicos, profesionales o de ocio, marcando con claridad la relación entre las ideas.
  - c) Se ha comunicado espontáneamente, adoptando un nivel de formalidad adecuado a las circunstancias.
  - d) Se han utilizado normas de protocolo en presentaciones formales e informales.
  - e) Se ha utilizado correctamente la terminología de la profesión.
  - f) Se han expresado y defendido puntos de vista con claridad, proporcionando explicaciones y argumentos adecuados.
  - g) Se ha descrito y secuenciado un proceso de trabajo de su competencia.
  - h) Se ha argumentado con todo detalle, la elección de una determinada opción o procedimiento de trabajo elegido.
  - i) Se ha solicitado la reformulación del discurso o parte del mismo cuando se ha considerado necesario.
4. Elabora documentos e informes propios del sector o de la vida académica y cotidiana, relacionando los recursos lingüísticos con el propósito del mismo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han redactado textos claros y detallados sobre una variedad de temas relacionados con su especialidad, sintetizando y evaluando información y argumentos procedentes de varias fuentes.
- b) Se ha organizado la información de manera coherente y cohesionada.
- c) Se han redactado informes, destacando los aspectos significativos y ofreciendo detalles relevantes.

tes que sirvan de apoyo.

- d) Se ha cumplimentado documentación específica de su campo profesional.
- e) Se han aplicado las fórmulas establecidas y el vocabulario específico en la cumplimentación de documentos.
- f) Se han resumido artículos, manuales de instrucciones y otros documentos escritos, utilizando un vocabulario amplio para evitar la repetición frecuente.
- g) Se han utilizado las fórmulas de cortesía propias del documento a elaborar.

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

Criterios de evaluación:

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

**Duración: 128 horas.**

**Contenidos básicos:**

- **Análisis de mensajes orales:**
  - Obtención de información global y específica de conferencias y discursos sobre temas concretos y con cierta abstracción.
  - Estrategias para comprender e inferir significados no explícitos. Ideas principales. Claves contextuales en textos orales sobre temas diversos o para comprobar la comprensión.
  - Comprensión global de un mensaje, sin necesidad de entender todos y cada uno de los elementos del mismo.
  - Comprensión de mensajes profesionales y cotidianos.
    - Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados.
    - Terminología específica del sector turístico (actividades de guía, información y asistencia turística)
    - Ideas principales y secundarias. Identificación del propósito comunicativo de los elementos del discurso oral.
    - Recursos gramaticales. Tiempos verbales, preposiciones, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos preposicionales, verbos modales y otros.
    - Otros recursos lingüísticos. Gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y

advertencia.

- Diferentes acentos de lengua oral.
- Identificación de registros con mayor o menor grado de formalidad en función de la intención comunicativa y del contexto de comunicación.
- Utilización de estrategias para comprender e inferir significados por el contexto de palabras, expresiones desconocidas e información implícita en textos orales sobre temas profesionales.

- **Interpretación de mensajes escritos:**

- Predicción de información a partir de elementos textuales y no textuales en textos escritos sobre temas diversos.
- Recursos digitales, informáticos y bibliográficos, para solucionar problemas de comprensión o para buscar información, ideas y opiniones necesarias para la realización de una tarea.
- Comprensión de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos.
  - Soportes telemáticos. Fax, e-mail, burofax.
  - Terminología específica del sector turístico. Análisis de los errores más frecuentes. Sinónimos y antónimos, adjetivos descriptivos
  - Idea principal y secundarias. Identificación del propósito comunicativo de los elementos textuales y de la forma de organizar la información distinguiendo las partes del texto.
  - Recursos gramaticales. Tiempos verbales, preposiciones, verbos preposicionales, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales, verbos seguidos de infinitivo o formas en “-ing”, usos de las formas en “-ing” después de ciertos verbos, preposiciones y con función de sujeto, participios en “-ing” o en “-ed” y otros.
- Relaciones lógicas. Oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
- Relaciones temporales. Anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
- Comprensión de sentidos implícitos, posturas o puntos de vista en artículos e informes referidos a temas profesionales concretos o de actualidad.
- Estrategias de lectura según el género textual, el contexto de comunicación y la finalidad que se persiga.

- **Producción de mensajes orales:**

- Mensajes orales.
  - Registros utilizados en la emisión de mensajes orales según el grado de formalidad.
  - Terminología específica del sector turístico.
  - Expresiones de uso frecuente e idiomáticas en el ámbito profesional. Fórmulas básicas de interacción socio-profesional en el ámbito internacional.
  - Recursos gramaticales. Tiempos verbales, preposiciones, verbos preposicionales, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales y otros.
  - Otros recursos lingüísticos. Gustos y preferencias, sugerencias, argumentaciones, instrucciones, acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
  - Fonética. Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones y 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.
  - Conversaciones informales improvisadas sobre temas cotidianos y de su ámbito profesional. Participación. Opiniones personales. Intercambio de información de interés personal.

- Recursos utilizados en la planificación del mensaje oral para facilitar la comunicación. Secuenciación. Uso de circunloquios y paráfrasis para suplir carencias lingüísticas y mecanismos para dar coherencia y cohesión al discurso.
- Discurso oral y medios para expresar lo que se quiere comunicar. Adaptación a la situación y al receptor, adoptando un registro adecuado.
- Estrategias para participar y mantener la interacción y para negociar significados. Elementos paratextuales, aclarar opiniones, resumir, preguntar o repetir con otras palabras parte de lo dicho para confirmar la comprensión mutua.
- Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
- Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, otros.
- Entonación como recurso de cohesión del texto oral. Uso de los patrones de entonación.

- **Emisión de textos escritos:**

- Composición de una variedad de textos de cierta complejidad. Planificación y revisión. Uso de mecanismos de organización, articulación y cohesión del texto.
- Expresión y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos.
  - Currículum vitae y soportes telemáticos. Fax, e-mail, burofax.
  - Terminología específica del sector turístico.
  - Idea principal y secundarias. Propósito comunicativo de los elementos textuales y de la forma de organizar la información distinguiendo las partes del texto.
  - Recursos gramaticales. Tiempos verbales, preposiciones, verbos preposicionales, verbos modales, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto. Nexos ("Because of", "since", "although", "even if", "in spite of", "despite", "however", "in contrast" y otros).
- Relaciones lógicas. Oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado, consecuencia.
- Secuenciación del discurso escrito (first, after, then, finally).
- Derivación. Sufijos para formar adjetivos y sustantivos.
- Relaciones temporales. Anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
- Coherencia textual.
  - Adecuación del texto al contexto comunicativo.
  - Tipo y formato de texto.
  - Variedad de lengua. Registro. Uso apropiado al lector al que va dirigido el texto.
  - Selección léxica, de estructuras sintácticas y de contenido relevante.
  - Estructuras formales en los textos escritos. Selección y aplicación.
  - Ordenación lógica de frases y párrafos. Textos coherentes. Elementos de enlace adecuados.
  - Inversión. Después de "neither", "nor" y de "so". Después de expresiones negativas y de "only".
  - Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión. Ejemplificación. Conclusión y/o resumen del discurso.
  - Uso de los signos de puntuación.
- Redacción, en soporte papel y digital, de textos de cierta complejidad. Correspondencia, informes, resúmenes, noticias o instrucciones, con claridad, razonable corrección gramatical y adecuación léxica al tema.
- Elementos gráficos para facilitar la comprensión. Ilustraciones, tablas, gráficos o tipografía, en soporte papel y digital.
- Argumentos. Razonamientos a favor o en contra de un punto de vista concreto y explicación de las ventajas y desventajas de varias opciones.

- Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países de lengua extranjera (inglesa):
  - Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
  - Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.
  - Reconocimiento de la lengua 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, el interlocutor y la intención de los interlocutores.
  - Interés por la buena presentación de los textos escritos tanto en soporte papel como digital, con respeto a las normas gramaticales, ortográficas y tipográficas.

## Orientaciones pedagógicas:

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

La tarea de guía, información y asistencia turísticas 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 de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- d) Identificar y seleccionar información turística, analizando las fuentes, los medios, el nivel y los procedimientos más adecuados para asesorar e informar al turista en puntos de información, viajes o en el destino, empleando al menos el inglés y otro idioma extranjero.
- e) Identificar y seleccionar estrategias de comunicación analizando su adecuación en cada tipo de servicio para guiar y asistir a viajeros en viajes, traslados o visitas, empleando al menos el inglés y otro idioma extranjero.
- h) Reconocer los problemas más comunes asociados al servicio y sus posibles soluciones, analizando y aplicando las técnicas de atención al cliente apropiadas para atender las posibles contingencias, imprevistos y quejas.
- i) Analizar los procesos de prestación del servicio, identificando los recursos técnicos y humanos así como los procedimientos habituales en terminales de transporte de viajeros para prestar servicios específicos al cliente.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- d) Asesorar e informar al turista tanto en puntos de información como en viaje o destino, teniendo en cuenta las normas de protocolo básicas, empleando los medios técnicos más adecuados en función del cliente, y así lograr una prestación de servicio satisfactoria y la fidelización del visitante.
- e) Guiar y asistir a viajeros en viajes, traslados o visitas, empleando las estrategias de comunicación, consiguiendo la satisfacción de éstos.
- f) Informar y conducir a turistas y viajeros, fomentando el respeto por la riqueza del patrimonio

- cultural y natural.
- g) Coordinar las operaciones de los diferentes tipos de eventos, prestando asistencia a los clientes en los casos que así lo requieran.
  - h) Atender las contingencias, imprevistos y quejas que puedan surgir y afectar a viajeros y situaciones, solucionando los problemas que ocasionen permitiendo un desarrollo adecuado del servicio.
  - i) Prestar servicios específicos al cliente en medios de transporte, así como en terminales de viajeros (aeropuertos y estaciones) cumpliendo las formalidades propias de estos procesos de manera adecuada.

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

- La descripción, análisis y aplicación de los procesos de comunicación utilizando el inglés.
- La caracterización de los procesos incluidos en las actividades de guía, información y asistencia turísticas en inglés.
- Los procesos de calidad en la empresa, su evaluación y la identificación y formalización de documentos asociados a las actividades de guía, información y asistencia turísticas en inglés.
- La identificación, análisis y procedimientos de actuación ante situaciones imprevistas (quejas, reclamaciones...), en inglés.

## Segunda lengua extranjera Equivalencia en créditos ECTS: 7 Código: 0180

### Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha situado el mensaje en su contexto profesional.
- b) Se ha captado la idea principal del mensaje.
- c) Se ha identificado la información específica contenida en el mismo.
- d) Se ha identificado la actitud e intención del interlocutor.
- e) Se han extraído las ideas principales de un mensaje emitido por un medio de comunicación.
- f) Se ha identificado el hilo argumental de una situación comunicativa visionada.
- g) Se han determinado los roles que aparecen en una secuencia visionada.

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

Criterios de evaluación:

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

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

**Duración: 105 horas.**

### Contenidos básicos:

- **Reconocimiento de mensajes orales:**
  - Comprensión de mensajes orales en situaciones diversas. Habituales, personales y profesionales.
  - Mensajes sencillos directos, telefónicos, grabados y audiovisuales.
  - Terminología específica del sector turístico.
  - Ideas principales.
  - Recursos gramaticales. Estructura de la oración, tiempos verbales, nexos.
  - Otros recursos lingüísticos. Acuerdos y desacuerdos, opiniones y consejos.
- **Interpretación de mensajes escritos:**
  - Comprensión global de documentos sencillos relacionados con situaciones tanto de la vida profesional como cotidiana (hojas de reclamaciones, quejas, solicitudes de reserva, cuestionario de satisfacción, entre otros).
  - Terminología específica del sector turístico.
  - Ideas principales.
  - Síntesis de ideas al leer documentos escritos (correos electrónicos, faxes, reclamaciones, entre otros).
  - Recursos gramaticales. Estructura de la oración, tiempos verbales y nexos.
  - Relaciones temporales básicas. Anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
- **Producción de mensajes orales:**
  - Creación de la comunicación oral.
    - Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
    - Participación en conversaciones y exposiciones relativas a situaciones de la vida profesional.
    - Terminología específica del sector turístico
    - Expresión fónica, entonación y ritmo.
    - Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesía y diferencias de registro.

- Aplicación de estructuras típicas y fundamentales formales (estructura de la oración, tiempos verbales y nexos).
- Fonética. Expresión fónica, entonación y ritmo.
- Mantenimiento y seguimiento del discurso oral.
  - Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
  - Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.
  - Utilización de recursos lingüísticos y semánticos (sinonimia).
  - Entonación como recurso de cohesión del texto oral. Uso de los patrones de entonación.
- **Elaboración de textos escritos:**
  - Redacción de documentos “modelo” específicos relacionados con aspectos profesionales.
    - Curriculum vitae y soportes telemáticos. Fax, e-mail, burofax.
    - Terminología específica, seleccionando la acepción correcta en el diccionario técnico según el contexto.
  - Aplicación de estructuras típicas y fundamentales formales (estructura de la oración, tiempos verbales y nexos).
  - Relaciones temporales básicas. Anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
  - Aplicación de fórmulas y estructuras hechas utilizadas en la comunicación escrita.
    - Fórmulas epistolares. Estructuras de encabezamiento, desarrollo y despedida.
    - Estructura de un e-mail, fax, burofax, así como de otros documentos estándar.
  - Coherencia textual.
    - Tipo y formato de texto.
    - Selección léxica de estructuras sintácticas y de contenido relevante.
    - Uso de los signos de puntuación.
- **Aplicación de actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación:**
  - Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos.
  - Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
  - Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.
  - Reconocimiento de la lengua 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, el interlocutor y la intención de los interlocutores.

## Orientaciones pedagógicas:

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

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 esta lengua extranjera.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- d) Identificar y seleccionar información turística, analizando las fuentes, los medios, el nivel y los procedimientos más adecuados para asesorar e informar al turista en puntos de información, viajes o en el destino, empleando al menos el inglés y otro idioma extranjero.
- e) Identificar y seleccionar estrategias de comunicación analizando su adecuación en cada tipo de servicio para guiar y asistir a viajeros en viajes, traslados o visitas, empleando al menos el inglés y otro idioma extranjero.
- h) Reconocer los problemas más comunes asociados al servicio y sus posibles soluciones, analizando y aplicando las técnicas de atención al cliente apropiadas para atender las posibles contingencias, imprevistos y quejas.
- i) Analizar los procesos de prestación del servicio, identificando los recursos técnicos y humanos así como los procedimientos habituales en terminales de transporte de viajeros para prestar servicios específicos al cliente.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- d) Asesorar e informar al turista tanto en puntos de información como en viaje o destino, teniendo en cuenta las normas de protocolo básicas, empleando los medios técnicos más adecuados en función del cliente, y así lograr una prestación de servicio satisfactoria y la fidelización del visitante.
- e) Guiar y asistir a viajeros en viajes, traslados o visitas, empleando las estrategias de comunicación, consiguiendo la satisfacción de éstos.
- f) Informar y conducir a turistas y viajeros, fomentando el respeto por la riqueza del patrimonio cultural y natural.
- g) Coordinar las operaciones de los diferentes tipos de eventos, prestando asistencia a los clientes en los casos que así lo requieran.
- h) Atender las contingencias, imprevistos y quejas que puedan surgir y afectar a viajeros y situaciones, solucionando los problemas que ocasionen permitiendo un desarrollo adecuado del servicio.
- i) Prestar servicios específicos al cliente en medios de transporte, así como en terminales de viajeros (aeropuertos y estaciones) cumpliendo las formalidades propias de estos procesos de manera adecuada.

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

- La descripción, análisis y aplicación de los procesos de comunicación utilizando esta lengua extranjera.
- La caracterización de los procesos incluidos en las actividades de guía, información y asistencia turísticas en esta lengua extranjera.
- Los procesos de calidad en la empresa, su evaluación y la identificación y formalización de documentos asociados a las actividades de guía, información y asistencia turísticas en esta lengua extranjera.
- La identificación, análisis y procedimientos de actuación ante situaciones imprevistas (quejas, reclamaciones u otras) en esta lengua extranjera.

## Formación y orientación laboral

### Equivalencia en créditos ECTS: 5

#### Código: 0389

#### Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los principales yacimientos de empleo y de inserción laboral para el Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas.
  - b) Se han determinado las aptitudes y actitudes requeridas para la actividad profesional relacionada con el perfil del título.
  - c) Se han identificado los itinerarios formativos-profesionales relacionados con el perfil profesional del Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas.
  - d) Se ha valorado la importancia de la formación permanente como factor clave para la empleabilidad y la adaptación a las exigencias del proceso productivo.
  - e) Se ha realizado la valoración de la personalidad, aspiraciones, actitudes y formación propia para la toma de decisiones.
  - f) Se han determinado las técnicas utilizadas en el proceso de búsqueda de empleo.
  - g) Se han previsto las alternativas de autoempleo en los sectores profesionales relacionados con el título.
2. Aplica las estrategias del trabajo en equipo, valorando su eficacia y eficiencia para la consecución de los objetivos de la organización.
- Criterios de evaluación:
- a) Se han valorado las ventajas de trabajo en equipo en situaciones de trabajo relacionadas con el perfil del Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas.
  - b) Se han identificado los equipos de trabajo que pueden constituirse en una situación real de trabajo.
  - c) Se han determinado las características del equipo de trabajo eficaz frente a los equipos ineficaces.
  - d) Se ha valorado positivamente la necesaria existencia de diversidad de roles y opiniones asumidos por los miembros de un equipo.
  - e) Se ha reconocido la posible existencia de conflicto entre los miembros de un grupo como un aspecto característico de las organizaciones.
  - f) Se han identificado los tipos de conflictos y sus fuentes.
  - g) Se han determinado procedimientos para la resolución del conflicto.
3. Ejerce los derechos y cumple las obligaciones que se derivan de las relaciones laborales, reconociéndolas en los diferentes contratos de trabajo.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado los conceptos básicos del derecho del trabajo.
- b) Se han distinguido los principales organismos que intervienen en las relaciones entre empresarios y trabajadores.
- c) Se han determinado los derechos y obligaciones derivados de la relación laboral.
- d) Se han clasificado las principales modalidades de contratación, identificando las medidas de fomento de la contratación para determinados colectivos.
- e) Se han valorado las medidas establecidas por la legislación vigente para la conciliación de la vida laboral y familiar.
- f) Se han identificado las características definitorias de los nuevos entornos de organización del trabajo.
- g) Se ha analizado el recibo de salarios, identificando los principales elementos que lo integran.
- h) Se han identificado las causas y efectos de la modificación, suspensión y extinción de la relación laboral.
- i) Se han determinado las condiciones de trabajo pactadas en un convenio colectivo aplicable a un sector profesional relacionado con el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas.
- j) Se han analizado las diferentes medidas de conflicto colectivo y los procedimientos de solución de conflictos.

4. **Determina la acción protectora del sistema de la seguridad social ante las distintas contingencias cubiertas, identificando las distintas clases de prestaciones.**

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha valorado la importancia de la cultura preventiva en todos los ámbitos y actividades de la empresa.
- b) Se han relacionado las condiciones laborales con la salud del trabajador.

- c) Se han clasificado los factores de riesgo en la actividad y los daños derivados de los mismos.
  - d) Se han identificado las situaciones de riesgo más habituales en los entornos de trabajo del Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas.
  - e) Se ha determinado la evaluación de riesgos en la empresa.
  - f) Se han determinado las condiciones de trabajo con significación para la prevención en los entornos de trabajo relacionados con el perfil profesional del Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas.
  - g) Se han clasificado y descrito los tipos de daños profesionales, con especial referencia a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, relacionados con el perfil profesional del Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas.
6. **Participa en la elaboración de un plan de prevención de riesgos en una pequeña empresa, identificando las responsabilidades de todos los agentes implicados.**
- Criterios de evaluación:
- a) Se han determinado los principales derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.
  - b) Se han clasificado las distintas formas de gestión de la prevención en la empresa, en función de los distintos criterios establecidos en la normativa sobre prevención de riesgos laborales.
  - c) Se han determinado las formas de representación de los trabajadores en la empresa en materia de prevención de riesgos.
  - d) Se han identificado los organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
  - e) Se ha valorado la importancia de la existencia de un plan preventivo en la empresa que incluya la secuenciación de actuaciones a realizar en caso de emergencia.
  - f) Se ha definido el contenido del plan de prevención en un centro de trabajo relacionado con el sector profesional del Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas.
  - g) Se ha proyectado un plan de emergencia y evacuación en una empresa del sector.
7. **Aplica las medidas de prevención y protección, analizando las situaciones de riesgo en el entorno laboral del Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas.**

Criterios de evaluación:

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

Duración: 96 horas.

## Contenidos básicos:

- **Búsqueda activa de empleo:**
  - Definición y análisis del sector profesional del título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas.
    - Análisis de los diferentes puestos de trabajo relacionados con el ámbito profesional del título: competencias profesionales, condiciones laborales y cualidades personales.
    - Mercado laboral: tasas de actividad, ocupación y paro.
    - Políticas de empleo.
  - Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional.
    - Definición del objetivo profesional individual.
  - Identificación de itinerarios formativos relacionados con el Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas.
    - Formación profesional inicial.
    - Formación para el empleo.
  - Valoración de la importancia de la formación permanente en la trayectoria laboral y profesional del Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas.
  - El proceso de toma de decisiones.
  - El proyecto profesional individual.
  - Proceso de búsqueda de empleo en el sector público. Fuentes de información y formas de acceso.
  - Proceso de búsqueda de empleo en pequeñas, medianas y grandes empresas del sector. Técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo.
    - Métodos para encontrar trabajo.
    - Análisis de ofertas de empleo y de documentos relacionados con la búsqueda de empleo.
    - Análisis de los procesos de selección.
    - Aplicaciones informáticas.
  - Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa.
- **Gestión del conflicto y equipos de trabajo:**
  - Concepto de equipo de trabajo.
    - Clasificación de los equipos de trabajo.
    - Etapas en la evolución de los equipos de trabajo.
    - Tipos de metodologías para trabajar en equipo.
    - Aplicación de técnicas para dinamizar equipos de trabajo.
    - Técnicas de dirección de equipos.
  - Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo de equipo para la eficacia de la organización.
  - Equipos en el sector de guía, información y asistencia turísticas según las funciones que desempeñan.
  - Equipos eficaces e ineficaces.
    - Similitudes y diferencias.
    - La motivación y el liderazgo en los equipos eficaces.
  - La participación en el equipo de trabajo.
    - Diferentes roles dentro del equipo.

- La comunicación dentro del equipo.
- Organización y desarrollo de una reunión.
- Conflicto. Características, fuentes y etapas.
  - Métodos para la resolución o supresión del conflicto.
- El proceso de toma de decisiones en grupo.
- **Contrato de trabajo:**
  - El derecho del trabajo.
    - Relaciones Laborales.
    - Fuentes de la relación laboral y principios de aplicación.
    - Organismos que intervienen en las relaciones laborales.
  - Análisis de la relación laboral individual.
  - Derechos y Deberes derivados de la relación laboral .
  - Modalidades de contrato de trabajo y medidas del fomento de la contratación.
  - Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones. Flexibilidad, beneficios sociales entre otros.
  - El Salario. Interpretación de la estructura salarial.
    - Salario Mínimo Interprofesional.
  - Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo.
  - Representación de los trabajadores/as.
    - Representación sindical y representación unitaria.
    - Competencias y garantías laborales.
    - Negociación colectiva.
  - Análisis de un convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas.
  - Conflictos laborales.
    - Causas y medidas del conflicto colectivo. La huelga y el cierre patronal.
    - Procedimientos de resolución de conflictos laborales.
- **Seguridad social, empleo y desempleo:**
  - Estructura del sistema de la seguridad social.
  - Determinación de las principales obligaciones de empresarios y trabajadores en materia de Seguridad Social. Afiliación, altas, bajas y cotización.
  - Estudio de las prestaciones de la seguridad social.
  - Situaciones protegibles en la protección por desempleo.
- **Evaluación de riesgos profesionales:**
  - Valoración de la relación entre trabajo y salud.
  - Análisis de factores de riesgo.
  - La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva.
  - Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.
  - Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.
  - Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psico-sociales.
  - Riesgos específicos en el sector de guía, información y asistencia turísticas.
  - Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas.

- Planificación de la prevención de riesgos en la empresa:
  - Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.
  - Gestión de la prevención en la empresa.
  - Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales.
  - Planificación de la prevención en la empresa.
  - Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.
  - Elaboración de un plan de emergencia en una “pyme”.
- Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa:
  - Determinación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva.
  - Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.
  - Primeros auxilios.

## Orientaciones pedagógicas:

Este módulo contiene la formación necesaria para que el alumnado pueda insertarse laboralmente y desarrollar su carrera profesional en el sector de la información turística.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- l) Analizar las actitudes positivas valorando la participación, respeto, tolerancia e igualdad de oportunidades entre las personas para motivar al personal a su cargo y delegar funciones del puesto de trabajo.
- m) Identificar las normas de seguridad ambiental y de prevención de riesgos laborales reconociendo los factores de riesgo y parámetros de calidad asociados a la prestación de los servicios de guía, información y asistencia 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 recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de éste título que se relacionan a continuación:

- l) Motivar al personal a su cargo, delegar funciones y tareas, promoviendo la participación y el respeto, las actitudes de tolerancia y los principios de igualdad de oportunidades.
- m) Resolver problemas y tomar decisiones individuales siguiendo las normas y procedimientos establecidos, definidos dentro del ámbito de su competencia.
- ñ) Ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas de las relaciones laborales, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.

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

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

- El manejo de las fuentes de información sobre el sistema educativo y laboral, en especial en lo referente al sector de la información turística.
- La realización de pruebas de orientación y dinámicas sobre la propia personalidad y el desarrollo de las habilidades sociales.
- La preparación y realización de currículos (CVs), y entrevistas de trabajo.
- Identificación de la normativa laboral que afecta a los trabajadores del sector, manejo de los contratos más comúnmente utilizados, lectura comprensiva de los convenios colectivos de aplicación.
- La cumplimentación de recibos de salario de diferentes características y otros documentos relacionados.
- El análisis de la Ley de prevención de riesgos laborales debe permitir la evaluación de los riesgos derivados de las actividades desarrolladas en el sector productivo. Asimismo, dicho análisis concretará la definición de un plan de prevención para la empresa, así como las medidas necesarias que deban adoptarse para su implementación.
- La elaboración del Proyecto profesional individual, como recurso metodológico en el aula, utilizando el mismo como hilo conductor para la concreción práctica de los contenidos del módulo.
- La utilización de aplicaciones informáticas y nuevas tecnologías en el aula.

Estas líneas de actuación deben fundamentarse desde el enfoque de “aprender- haciendo”, a través del diseño de actividades que proporcionen al alumnado un conocimiento real de las oportunidades de empleo y de las relaciones laborales que se producen en su ámbito profesional.

## Empresa e iniciativa emprendedora

Equivalencia en créditos ECTS: 4

Código: 0390

### Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado el concepto de innovación y su relación con el progreso de la sociedad y el aumento en el bienestar de los individuos.
- b) Se ha analizado el concepto de cultura emprendedora y su importancia como fuente de creación de empleo y bienestar social.
- c) Se ha valorado la importancia de la iniciativa individual, la creatividad, la formación y la colaboración.

- ración como requisitos indispensables para tener éxito en la actividad emprendedora.
- d) Se ha analizado la capacidad de iniciativa en el trabajo de una persona empleada en una pequeña y mediana empresa relacionada con las actividades de guía, información y asistencia turísticas.
  - e) Se ha analizado el desarrollo de la actividad emprendedora de un empresario que se inicie que se inicie en el sector de actividades de guía, información y asistencia turísticas.
  - f) Se ha analizado el concepto de riesgo como elemento inevitable de toda actividad emprendedora.
  - g) Se ha analizado el concepto de empresario y los requisitos y actitudes necesarios para desarrollar la actividad empresarial.
  - h) Se ha descrito la estrategia empresarial relacionándola con los objetivos de la empresa.
  - i) Se ha definido una determinada idea de negocio del ámbito de las actividades de guía, información y asistencia turísticas, que servirá de punto de partida para la elaboración de un plan de empresa.
  - j) Se han analizado otras formas de emprender como asociacionismo, cooperativismo, participación, autoempleo.
  - k) Se ha elegido la forma de emprender más adecuada a sus intereses y motivaciones para poner en práctica un proyecto de simulación empresarial en el aula y se han definido los objetivos y estrategias a seguir.
  - l) Se han realizado las valoraciones necesarias para definir el producto y/o servicio que se va a ofrecer dentro del proyecto de simulación empresarial.
2. Define la oportunidad de creación de una pequeña empresa, valorando el impacto sobre el entorno de actuación e incorporando valores éticos.

Criterios de evaluación:

- a) Se han descrito las funciones básicas que se realizan en una empresa y se ha analizado el concepto de sistema aplicado a la empresa.
- b) Se han identificado los principales componentes del entorno general que rodea a la empresa; en especial, el entorno económico, social, demográfico y cultural.
- c) Se ha analizado la influencia en la actividad empresarial de las relaciones con los clientes, con los proveedores y con la competencia como principales integrantes del entorno específico.
- d) Se han identificado los elementos del entorno de una pyme de actividades de guía, información y asistencia turísticas.
- e) Se han analizado los conceptos de cultura empresarial e imagen corporativa, y su relación con los objetivos empresariales.
- f) Se ha analizado el fenómeno de la responsabilidad social de las empresas y su importancia como un elemento de la estrategia empresarial.
- g) Se ha elaborado el balance social de una empresa relacionada con las actividades de guía, información y asistencia turísticas, y se han descrito los principales costes sociales en que incurren estas empresas, así como los beneficios sociales que producen.
- h) Se han identificado, en empresas relacionadas con las actividades de guía, información y asistencia turísticas, prácticas que incorporan valores éticos y sociales.
- i) Se ha llevado a cabo un estudio de viabilidad económica y financiera de una pyme relacionada

con las actividades de guía, información y asistencia turísticas.

- j) Se ha analizado el entorno, se han incorporado valores éticos y se ha estudiado la viabilidad inicial del proyecto de simulación empresarial de aula.
  - k) Se ha realizado un estudio de los recursos financieros y económicos necesarios para el desarrollo del proyecto de simulación empresarial de aula.
3. Realiza actividades para la constitución y puesta en marcha de una empresa, seleccionando la forma jurídica e identificando las obligaciones legales asociadas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han analizado las diferentes formas jurídicas de la empresa.
- b) Se ha especificado el grado de responsabilidad legal de los propietarios de la empresa en función de la forma jurídica elegida.
- c) Se ha diferenciado el tratamiento fiscal establecido para las diferentes formas jurídicas de la empresa.
- d) Se han analizado los trámites exigidos por la legislación vigente para la constitución de una "pyme".
- e) Se ha realizado una búsqueda exhaustiva de las diferentes ayudas para la creación de empresas de guía, información y asistencia turísticas en la localidad de referencia.
- f) Se ha incluido en el plan de empresa todo lo relativo a la elección de la forma jurídica, estudio de viabilidad económico-financiera, trámites administrativos, ayudas y subvenciones.
- g) Se han identificado las vías de asesoramiento y gestión administrativa externos existentes a la hora de poner en marcha una "pyme".
- h) Se han realizado los trámites necesarios para la creación y puesta en marcha de una empresa, así como la organización y planificación de funciones y tareas dentro del proyecto de simulación empresarial.
- i) Se ha desarrollado el plan de producción de la empresa u organización simulada y se ha definido la política comercial a desarrollar a lo largo del curso.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han diferenciado las distintas fuentes de financiación de una "pyme" u organización.
- b) Se han analizado los conceptos básicos de contabilidad, así como las técnicas de registro de la información contable.
- c) Se han descrito las técnicas básicas de análisis de la información contable, en especial en lo referente a la solvencia, liquidez y rentabilidad de la empresa.
- d) Se han definido las obligaciones fiscales de una empresa de actividades de guía, información y asistencia turísticas.
- e) Se han diferenciado los tipos de impuestos en el calendario fiscal.
- f) Se ha cumplimentado la documentación básica de carácter comercial y contable (facturas, albaranes, notas de pedido, letras de cambio, cheques y otros) para una pyme de actividades de

guía, información y asistencia turísticas, y se han descrito los circuitos que dicha documentación recorre en la empresa.

- g) Se ha incluido la anterior documentación en el plan de empresa.
- h) Se han desarrollado las actividades de comercialización, gestión y administración dentro del proyecto de simulación empresarial de aula.
- i) Se han valorado los resultados económicos y sociales del proyecto de simulación empresarial.

**Duración: 84 horas.**

**Contenidos básicos:**

- **Iniciativa emprendedora:**
  - Innovación y desarrollo económico. Principales características de la innovación en las actividades de guía, información y asistencia turísticas (materiales, tecnología, organización de la producción, entre otros).
  - Factores claves de los emprendedores. Iniciativa, creatividad y formación.
  - La actuación de los emprendedores como empleados de una pyme de actividades de guía, información y asistencia turísticas.
  - La actuación de los emprendedores como empresarios en el sector de las actividades de guía, información y asistencia turísticas.
  - El empresario. Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial.
  - Plan de empresa. La idea de negocio en el ámbito de las actividades de guía, información y asistencia turísticas.
    - Objetivos de la empresa u organización.
    - Estrategia empresarial.
  - Proyecto de simulación empresarial en el aula.
    - Elección de la forma de emprender y de la idea o actividad a desarrollar a lo largo del curso.
    - Elección del producto y/o servicio para la empresa u organización simulada.
    - Definición de objetivos y estrategia a seguir en la empresa u organización simulada.
- **La empresa y su entorno:**
  - Funciones básicas de la empresa.
  - La empresa como sistema.
  - Análisis del entorno general de una “pyme” de actividades de guía, información y asistencia turísticas.
  - Análisis del entorno específico de una “pyme” de actividades de guía, información y asistencia turísticas.
  - Relaciones de una “pyme” de actividades de guía, información y asistencia turísticas con su entorno.
  - Cultura empresarial. Imagen e identidad corporativa.
  - Relaciones de una “pyme” de actividades de guía, información y asistencia turísticas con el conjunto de la sociedad.
    - Responsabilidad social corporativa, responsabilidad con el medio ambiente y balance social.

- Estudio inicial de viabilidad económica y financiera de una “pyme” u organización.
- Proyecto de simulación empresarial en el aula.
  - Análisis del entorno de nuestra empresa u organización simulada, estudio de la viabilidad inicial e incorporación de valores éticos.
  - Determinación de los recursos económicos y financieros necesarios para el desarrollo de la actividad en la empresa u organización simulada.
- Creación y puesta en marcha de una empresa:
  - Tipos de empresa y organizaciones.
  - Elección de la forma jurídica. Exigencia legal, responsabilidad patrimonial y legal, número de socios, capital, la fiscalidad en las empresas y otros.
  - Viabilidad económica y viabilidad financiera de una “pyme” de actividades de guía, información y asistencia turísticas. Subvenciones y ayudas de las distintas administraciones.
  - Trámites administrativos para la constitución de una empresa.
  - Plan de empresa. Elección de la forma jurídica, estudio de viabilidad económica y financiera, trámites administrativos y gestión de ayudas y subvenciones.
  - Proyecto de simulación empresarial en el aula.
    - Constitución y puesta en marcha de una empresa u organización simulada.
    - Desarrollo del plan de producción de la empresa u organización simulada.
    - Definición de la política comercial de la empresa u organización simulada.
    - Organización, planificación y reparto de funciones y tareas en el ámbito de la empresa u organización simulada.
- Función administrativa:
  - Concepto de contabilidad y nociones básicas.
  - Análisis de la información contable.
  - Obligaciones fiscales de las empresas.
  - Gestión administrativa de una empresa de actividades de guía, información y asistencia turísticas. Documentos relacionados con la compraventa. Documentos relacionados con el cobro y pago.
  - Proyecto de simulación empresarial en el aula.
    - Comercialización del producto y/o servicio de la empresa u organización simulada.
    - Gestión financiera y contable de la empresa u organización simulada.
    - Evaluación de resultados de la empresa u organización simulada.

## 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 y el fomento de la participación en la vida social, cultural y económica, con una actitud solidaria, crítica y responsable.

La formación del módulo contribuye a alcanzar los objetivos generales de este ciclo formativo que se relacionan a continuación:

- k) Caracterizar aplicaciones informáticas y de gestión así como las TIC reconociendo su utilidad

para incrementar la eficacia de los servicios prestados.

- 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 recabando información y adquiriendo conocimientos para la innovación y actualización en el ámbito de su trabajo.
- p) Reconocer sus derechos y deberes como agente activo de la sociedad analizando el marco legal que regula las condiciones sociales y laborales para participar como ciudadano democrático.

La formación del módulo contribuye a alcanzar las competencias profesionales, personales y sociales de éste título que se relacionan a continuación:

- k) Incrementar la eficacia de los servicios prestados mediante el empleo de aplicaciones informáticas y de gestión, así como las TIC.
- p) Establecer y administrar una pequeña empresa, realizando un análisis básico de viabilidad de productos y servicios, de planificación y de comercialización.

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

- El manejo de las fuentes de información sobre el sector de actividades de guía, información y asistencia turísticas.
- La realización de casos y dinámicas de grupo que permitan comprender y valorar las actitudes de los emprendedores y ajustar la necesidad de los mismos al sector de los servicios relacionados con los procesos de actividades de guía, información y asistencia turísticas.
- La utilización de programas de gestión administrativa para “pymes” del sector.
- La participación en proyectos de simulación empresarial en el aula que reproduzcan situaciones y tareas similares a las realizadas habitualmente en empresas u organizaciones.
- La utilización de aplicaciones informáticas y nuevas tecnologías en el aula.
- La realización de un proyecto de plan de empresa relacionada con la actividad de guía, información y asistencia turísticas y que incluya todas las facetas de puesta en marcha de un negocio: viabilidad, organización de la producción y los recursos humanos, acción comercial, control administrativo y financiero, así como justificación de su responsabilidad social.

Estas líneas de actuación deben fundamentarse desde el enfoque de “aprender- haciendo”, a través del diseño de actividades que proporcionen al alumnado un conocimiento real de las oportunidades de empleo y de las relaciones laborales que se producen en su ámbito profesional.

Así mismo, se recomienda la utilización, como recurso metodológico en el aula, de los materiales educativos de los distintos programas de fomento de la Cultura Emprendedora, elaborados por la Junta de Andalucía y la participación activa en concursos y proyectos de emprendedores con objeto de fomentar la iniciativa emprendedora.

## Proyecto de guía, información y asistencia turísticas Equivalencia en créditos ECTS: 5

Código: 0388

### Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han clasificado las empresas del sector por sus características organizativas y el tipo de producto o servicio que ofrecer.
- b) Se han caracterizado las empresas tipo indicando la estructura organizativa y las funciones de cada departamento.
- c) Se han identificado las necesidades más demandadas a las empresas.
- d) Se han valorado las oportunidades de negocio previsibles en el sector.
- e) Se ha identificado el tipo de proyecto requerido para dar respuesta a las demandas previstas.
- f) Se han determinado las características específicas requeridas al proyecto.
- g) Se han determinado las obligaciones fiscales, laborales y de prevención de riesgos y sus condiciones de aplicación.
- h) Se han identificado posibles ayudas o subvenciones para la incorporación de nuevas tecnologías de producción o de servicio que se proponen.
- i) Se ha elaborado el guión de trabajo que se va a seguir para la elaboración del proyecto.

2. Diseña proyectos relacionados con las competencias expresadas en el título, incluyendo y desarrollando las fases que lo componen.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha recopilado información relativa a los aspectos que van a ser tratados en el proyecto.
- b) Se ha realizado el estudio de viabilidad técnica del mismo.
- c) Se han identificado las fases o partes que componen el proyecto y su contenido.
- d) Se han establecido los objetivos que se pretenden conseguir identificando su alcance.
- e) Se han previsto los recursos materiales y personales necesarios para realizarlo.
- f) Se ha realizado el presupuesto económico correspondiente.
- g) Se han identificado las necesidades de financiación para la puesta en marcha del mismo.
- h) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para su diseño.
- i) Se han identificado los aspectos que se deben controlar para garantizar la calidad del proyecto.

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

Criterios de evaluación:

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

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

Criterios de evaluación:

- a) Se ha definido el procedimiento de evaluación de las actividades o intervenciones.
- b) Se han definido los indicadores de calidad para realizar la evaluación.
- c) Se ha definido el procedimiento para la evaluación de las incidencias que puedan presentarse durante la realización de las actividades, su posible solución y registro.
- d) Se ha definido el procedimiento para gestionar los posibles cambios en los recursos y en las actividades, incluyendo el sistema de registro de los mismos.
- e) Se ha definido y elaborado la documentación necesaria para la evaluación de las actividades y del proyecto.
- f) Se ha establecido el procedimiento para la participación en la evaluación de los usuarios o clientes y se han elaborado los documentos específicos.
- g) Se ha establecido un sistema para garantizar el cumplimiento del pliego de condiciones del proyecto cuando este existe.

Duración: 30 horas.

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 de recopilación de información, identificación de necesidades y estudio de viabilidad. La función de diseño del proyecto tiene como objetivo establecer las líneas generales para dar respuesta a las necesidades planteadas concretando los aspectos relevantes para su realización. Incluye las subfunciones de definición del proyecto, planificación de la intervención y elaboración de la documentación.

La función de organización de la ejecución incluye las subfunciones de programación de activida-

des, gestión de recursos y 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 del medio ambiente, prevención y seguridad laboral.

La formación del módulo se relaciona con la totalidad de los objetivos generales del ciclo y las competencias profesionales, personales y sociales del título.

Las líneas de actuación en el proceso de enseñanza-aprendizaje que permiten alcanzar los objetivos del módulo están relacionadas con:

- La ejecución de trabajos en equipo.
- La responsabilidad y la autoevaluación del trabajo realizado.
- La autonomía y la iniciativa personal.
- El uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

## Formación en centros de trabajo

Equivalencia en créditos ECTS: 22

Código: 0391

### Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.

1. Identifica la estructura y organización de la empresa relacionándolas con el tipo de servicio que presta.

Criterios de evaluación:

- a) Se han identificado la estructura organizativa de la empresa y las funciones de cada área de la misma.
- b) Se ha comparado la estructura de la empresa con las organizaciones empresariales tipo existentes en el sector.
- c) Se han relacionado las características del servicio y el tipo de clientes con el desarrollo de la actividad empresarial.
- d) Se han identificado los procedimientos de trabajo en el desarrollo de la prestación de servicio.
- e) Se han valorado las competencias necesarias de los recursos humanos para el desarrollo óptimo de la actividad.
- f) Se ha valorado la idoneidad de los canales de difusión más frecuentes en esta actividad.

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

Criterios de evaluación:

- a) Se han reconocido y justificado:
    - La disponibilidad personal y temporal necesarias en el puesto de trabajo.
    - Las actitudes personales (puntualidad, empatía, entre otras) y profesionales (orden, limpieza, responsabilidad, entre otras) necesarias para el puesto de trabajo.
    - Los requerimientos actitudinales ante la prevención de riesgos en la actividad profesional.
    - Los requerimientos actitudinales referidos a la calidad en la actividad profesional.
    - Las actitudes relacionales con el propio equipo de trabajo y con las jerarquías establecidas en la empresa.
    - Las actitudes relacionadas con la documentación de las actividades realizadas en el ámbito laboral.
    - Las necesidades formativas para la inserción y reinserción laboral en el ámbito científico y técnico del buen hacer del profesional.
  - b) Se han identificado las normas de prevención de riesgos laborales y los aspectos fundamentales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de aplicación en la actividad profesional.
  - c) Se han aplicado los equipos de protección individual según los riesgos de la actividad profesional y las normas de la empresa.
  - d) Se ha mantenido una actitud de respeto al medio ambiente en las actividades desarrolladas.
  - e) Se ha mantenido organizado, limpio y libre de obstáculos el puesto de trabajo o el área correspondiente al desarrollo de la actividad.
  - f) Se ha responsabilizado del trabajo asignado interpretando y cumpliendo las instrucciones recibidas.
  - g) Se ha establecido una comunicación eficaz con la persona responsable en cada situación y con los miembros del equipo.
  - h) Se ha coordinado con el resto del equipo comunicando las incidencias relevantes que se presenten.
  - i) Se ha valorado la importancia de su actividad y la necesidad de adaptación a los cambios de tareas.
  - j) Se ha responsabilizado de la aplicación de las normas y procedimientos en el desarrollo de su trabajo.
3. Ejecuta y coordina las diferentes actividades de guía local y guía acompañante para los que está capacitado, identificando y utilizando medios, equipos e instrumentos adecuados y aplicando técnicas y procedimientos de acuerdo a instrucciones y/o normas establecidas, así como en relación al puesto a desempeñar en los diferentes tipos de empresas en los que va a realizar los cometidos asignados.

Criterios de evaluación:

- a) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada proceso en función de si se trata de tarea de guía local, guía acompañante o en alguno de los distintos medios de transporte.
- b) Se han identificado y ubicado los elementos materiales, documentación necesaria, útiles y demás herramientas necesarias para la prestación de los servicios en cada una de las situaciones.
- c) Se han utilizado y revisado correctamente los equipos, materiales y bienes necesarios para desempeñar de forma correcta las actividades que se deben realizar.
- d) Se han operado las aplicaciones informáticas más adecuadas para el desarrollo de la tarea que

debe ser desempeñada.

- e) Se han aplicado los criterios y normas establecidas a la hora de realizar las operaciones de asistencia, guía e información a clientes/visitantes.
  - f) Se han realizado informes y se han prestado los servicios solicitados atendiendo a las normas previstas o protocolos establecidos.
  - g) Se ha participado activamente en la organización de la ruta y programación y en la ejecución de tareas asignadas en función de la empresa en la que se presta el servicio.
  - h) Se ha previsto, ejecutado y supervisado los procesos relacionados con la ejecución de las distintas acciones relacionadas con las tareas asignadas.
  - i) Se ha participado en actividades de comunicación y dinamización propias de la tarea de guía local y guía acompañante.
  - j) Se han seguido las instrucciones y normas de protección del medio ambiente, así como la política de protección del patrimonio propias de cada entorno visitado.
4. Ejecuta y coordina las diferentes actividades de informador y agente de desarrollo turístico utilizando los medios, equipos e instrumentos adecuados y aplicando técnicas y procedimientos de acuerdo a instrucciones y/o normas establecidas y atendiendo a la demanda de los clientes y según los recursos turísticos existentes en la zona de trabajo.

Criterios de evaluación:

- a) Se ha identificado los recursos turísticos de la zona.
  - b) Se han reconocido las ayudas existentes en los distintos organismos para llevar a cabo un plan de desarrollo turístico.
  - c) Se han operado las aplicaciones informáticas más adecuadas para el desarrollo de la tarea a desempeñar.
  - d) Se han seguido los diferentes procedimientos de gestión y de tramitación de documentación necesaria para llevar o establecer los distintos procesos de planificación y de desarrollo turístico de la zona.
  - e) Se han identificado las diferentes ofertas o productos turísticos más adecuados a implantar o a consolidar en el área de trabajo.
  - f) Se han reconocido las operaciones previas y las simultáneas necesarias en la ejecución de planes de desarrollo local y regional.
  - g) Se ha informado de forma correcta a los viajeros, turistas entes implicados en el proceso así como a todos aquellos agentes colaboradores.
  - h) Se han descrito los objetivos, las fases y los tiempos para el desarrollo del plan establecido.
5. Ejecuta las diferentes actividades de asistencia turística en terminales de transporte y eventos utilizando medios, equipos e instrumentos de control y aplicando técnicas y procedimientos de acuerdo a instrucciones y/o normas establecidas.

Criterios de evaluación:

- a) Se han interpretado las instrucciones recibidas y la documentación asociada a cada proceso en función de si se trata de tareas de asistencia en eventos, en terminales o en alguno de los distintos

medios de transporte.

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

### Duración: 380 horas.

Este módulo profesional contribuye a completar las competencias y objetivos generales propios de este título que se han alcanzado en el centro educativo o a desarrollar competencias características difíciles de conseguir en el mismo.

5. Distribución horaria semanal

6. Orientaciones para elegir un itinerario  
en la modalidad de oferta parcial



## 5. Distribución horaria semanal

MÓDULOS PROFESIONALES	PRIMER CURSO		SEGUNDO CURSO	
	HORAS TOTALES	HORAS SEMANALES	HORAS TOTALES	HORAS SEMANALES
0171. Estructura del mercado turístico.	96	3		
0172. Protocolo y relaciones públicas.	128	4		
0173. Marketing turístico.	192	6		
0383. Destinos turísticos.	160	5		
0384. Recursos turísticos.	160	5		
0385. Servicios de información turística.			84	4
0386. Procesos de guía y asistencia turística.			126	6
0387. Diseño de productos turísticos.			168	8
0179. Inglés.	128	4		
0180. Segunda lengua extranjera.			105	5
0388. Proyecto de guía, información y asistencia turísticas.			30	
0389. Formación y orientación laboral.	96	3		
0390. Empresa e iniciativa emprendedora.			84	4
0391. Formación en Centros de Trabajo.			380	
Horas de libre configuración			63	3
<b>TOTALES</b>	<b>960</b>	<b>30</b>	<b>1040</b>	<b>30</b>

## 6. Orientaciones para elegir un itinerario en la modalidad de oferta parcial

MÓDULOS PROFESIONALES CON FORMACIÓN BÁSICA O SOPORTE	RELACIÓN CON
0384. Recursos turísticos.	0383. Destinos turísticos
0172. Protocolo y relaciones públicas. 0387. Diseño de productos turísticos.	0385. Servicios de información turística. 0386. Procesos de guía y asistencia turística.
MÓDULOS PROFESIONALES CON FORMACIÓN COMPLEMENTARIA ENTRE AMBOS	
0384. Recursos turísticos. 0387. Diseño de productos turísticos.	
MÓDULOS PROFESIONALES CON FORMACIÓN TRANSVERSAL	
0171. Estructura del mercado turístico. 0172. Protocolo y relaciones públicas. 0173. Marketing turístico. 0383. Destinos turísticos. 0384. Recursos turísticos. 0179. Inglés. 0180. Segunda lengua extranjera. 0182. Formación y orientación laboral. 0183. Empresa e iniciativa emprendedora.	

## 7. Espacios y equipamientos mínimos



## 7. Espacios y equipamientos mínimos

Espacios:

ESPACIO FORMATIVO	SUPERFICIE m <sup>2</sup> 30 ALUMNOS	SUPERFICIE m <sup>2</sup> 20 ALUMNOS
Aula polivalente	60	40
Aula de agencias/información turística	90	60

Equipamientos:

ESPACIO FORMATIVO	EQUIPAMIENTO
Aula polivalente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordenadores instalados en red, impresora de alta velocidad, cañón de proyección/pantalla, Internet.</li> <li>- Pizarra Blanca.</li> <li>- Mesa de profesor.</li> <li>- Armario archivador.</li> <li>- Fichero archivador.</li> <li>- Maletín altavoz.</li> <li>- Medios audiovisuales (TV, DVD, VIDEO, Reproductores CD, etc.).</li> </ul>
Aula de agencias/ información turística	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mobiliario de recepción (mostrador, sillas de oficina, mesas, archivadores, etc.).</li> <li>- Fotocopiadora.</li> <li>- Ordenador.</li> <li>- Ordenador portátil.</li> <li>- Impresora.</li> <li>- Teléfono / fax.</li> <li>- Señalizadores.</li> <li>- Punteros láser.</li> <li>- Sistema de guía y traducción.</li> <li>- Mapas físicos/políticos. Murales. Andalucía, España, Europa, mundo.</li> <li>- Cámara fotográfica digital.</li> <li>- Cámara de video digital.</li> </ul>



## 8. Profesorado



## 8. Profesorado

### 8.1. Especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del Ciclo Formativo de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas

MÓDULO PROFESIONAL	ESPECIALIDAD DEL PROFESORADO	CUERPO
0171. Estructura del mercado turístico.	– Hostelería y turismo.	– Catedrático de Enseñanza Secundaria. – Profesor de Enseñanza Secundaria.
0172. Protocolo y relaciones públicas.	– Hostelería y turismo.	– Catedrático de Enseñanza Secundaria. – Profesor de Enseñanza Secundaria.
0173. Marketing turístico.	– Hostelería y turismo.	– Catedrático de Enseñanza Secundaria. – Profesor de Enseñanza Secundaria.
0383. Destinos turísticos.	– Hostelería y turismo.	– Catedrático de Enseñanza Secundaria. – Profesor de Enseñanza Secundaria.
0384. Recursos turísticos.	– Hostelería y turismo.	– Catedrático de Enseñanza Secundaria. – Profesor de Enseñanza Secundaria.
0385. Servicios de información turística.	– Hostelería y turismo.	– Catedrático de Enseñanza Secundaria. – Profesor de Enseñanza Secundaria.
0386. Procesos de guía y asistencia turística.	– Hostelería y turismo.	– Catedrático de Enseñanza Secundaria. – Profesor de Enseñanza Secundaria.
0387. Diseño de productos turísticos.	– Hostelería y turismo.	– Catedrático de Enseñanza Secundaria. – Profesor de Enseñanza Secundaria.
0179. Inglés.	– Inglés.	– Catedrático de Enseñanza Secundaria. – Profesor de Enseñanza Secundaria.
0180. Segunda lengua extranjera.	– Lengua extranjera.	– Catedrático de Enseñanza Secundaria. – Profesor de Enseñanza Secundaria.
0388. Proyecto de guía, información y asistencia turísticas.	– Hostelería y turismo.	– Catedrático de Enseñanza Secundaria. – Profesor de Enseñanza Secundaria.
0389. Formación y orientación laboral.	– Formación y orientación laboral.	– Catedrático de Enseñanza Secundaria. – Profesor de Enseñanza Secundaria.
0390. Empresa e iniciativa emprendedora.	– Formación y orientación laboral.	– Catedrático de Enseñanza Secundaria. – Profesor de Enseñanza Secundaria.

## 8.2. Titulaciones equivalentes a efectos de docencia

CUERPOS	ESPECIALIDADES	TITULACIONES
Profesores de Enseñanza Secundaria	Formación y orientación laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Diplomado en Ciencias Empresariales.</li> <li>– Diplomado en Relaciones Laborales.</li> <li>– Diplomado en Trabajo Social.</li> <li>– Diplomado en Educación Social.</li> <li>– Diplomado en Gestión y Administración Pública.</li> </ul>
	Hostelería y turismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Diplomado en Turismo.</li> </ul>

## 8.3. Titulaciones requeridas para impartir los módulos profesionales que conforman el título en los centros de titularidad privada, de otras Administraciones distintas de la educativa y orientaciones para la Administración educativa

MÓDULOS PROFESIONALES	TITULACIONES
0171. Estructura del mercado turístico. 0172. Protocolo y relaciones públicas. 0173. Marketing turístico. 0383. Destinos turísticos. 0384. Recursos turísticos. 0385. Servicios de información turística. 0386. Procesos de guía y asistencia turística. 0387. Diseño de productos turísticos. 0179. Inglés. 0180. Segunda lengua extranjera. 0388. Proyecto de guía, información y asistencia turísticas. 0389. Formación y orientación laboral. 0390. Empresa e iniciativa emprendedora.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes a efectos de docencia.</li> </ul>

**9. Módulos profesionales del Ciclo Formativo de Guía, Información y Asistencias Turísticas que pueden ser ofertados en la modalidad a distancia**

**10. Convalidaciones entre módulos profesionales establecidos en el título de Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas, al amparo de la Ley Orgánica 1/1990 y los establecidos en el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas al amparo de la Ley Orgánica 2/2006**



## 9. Módulos profesionales del Ciclo Formativo de Guía, Información y Asistencias Turísticas que pueden ser ofertados en la modalidad a distancia

### MÓDULOS PROFESIONALES QUE PUEDEN SER OFERTADOS EN LA MODALIDAD A DISTANCIA

- 0171. Estructura del mercado turístico.
- 0172. Protocolo y relaciones públicas.
- 0173. Marketing turístico.
- 0383. Destinos turísticos.
- 0384. Recursos turísticos.
- 0385. Servicios de información turística.
- 0386. Procesos de guía y asistencia turística.
- 0387. Diseño de productos turísticos.
- 0179. Inglés.
- 0180. Segunda lengua extranjera.
- 0388. Proyecto de guía, información y asistencia turísticas.
- 0389. Formación y orientación laboral.
- 0390. Empresa e iniciativa emprendedora.

## 10. Convalidaciones entre módulos profesionales establecidos en el título de Técnico Superior en Información y Comercialización Turísticas, al amparo de la Ley Orgánica 1/1990 y los establecidos en el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas al amparo de la Ley Orgánica 2/2006

Para la convalidación entre módulos profesionales de diferentes títulos de formación profesional y con la finalidad de facilitar al alumnado la consecución de las enseñanzas del ciclo formativo en el que está matriculado sin necesidad de repetir aprendizajes ya adquiridos con anterioridad, se estará a lo establecido en la Orden ECD/2159/2014, de 7 de noviembre, por la que se establecen convalidaciones entre módulos profesionales de formación profesional del Sistema Educativo Español y medidas para su aplicación y se modifica la Orden de 20 de diciembre de 2001, por la que se determinan convalidaciones de estudios de formación profesional específica derivada de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo.

**11. Correspondencia de las unidades de competencia acreditadas de acuerdo a lo establecido en el artículo 8 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, con los módulos profesionales para su convalidación**

**12. Correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación**



## 11. Correspondencia de las unidades de competencia acreditadas de acuerdo 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 bienes de interés cultural del ámbito de actuación a turistas y visitantes.	
UC1070_3: Interpretar espacios naturales y otros bienes de interés natural del ámbito de actuación a turistas y visitantes.	0384. Recursos turísticos.
UC1071_3: Prestar servicios de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes y diseñar itinerarios turísticos.	0386. Procesos de guía y asistencia turística.
UC1056_3: Gestionar eventos	0172. Protocolo y relaciones públicas.
UC1072_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación.	0179. Inglés (*).
UC1073_3: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación.	0180. Segunda lengua extranjera (*).
UC1074_3: Gestionar información turística.	0173. Marketing turístico.
UC1075_3: Crear, promocionar y gestionar servicios y productos turísticos locales.	0387. Diseño de productos turísticos.
UC0268_3: Gestionar unidades de información y distribución turísticas.	0385. Servicios de información turística.

(\*) Podrá convalidarse de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 66.4 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

## 12. Correspondencia de los módulos profesionales con las unidades de competencia para su acreditación

MÓDULOS PROFESIONALES SUPERADOS	UNIDADES DE COMPETENCIA ACREDITABLES
0384. Recursos turísticos.	UC1069_3: Interpretar el patrimonio y bienes de interés cultural del ámbito de actuación a turistas y visitantes. UC1070_3: Interpretar espacios naturales y otros bienes de interés natural del ámbito de actuación a turistas y visitantes.
0386. Procesos de guía y asistencia turística.	UC1071_3: Prestar servicios de acompañamiento y asistencia a turistas y visitantes y diseñar itinerarios turísticos.
0172. Protocolo y relaciones públicas.	UC1056_3: Gestionar eventos.
0173. Marketing turístico.	UC1074_3: Gestionar información turística.
0387. Diseño de productos turísticos.	UC1075_3: Crear, promocionar y gestionar servicios y productos turísticos locales.
0179. Inglés.	UC1072_3: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación.
0180. Segunda lengua extranjera.	UC1073_3: Comunicarse en una lengua extranjera distinta del inglés, con un nivel de usuario competente, en los servicios turísticos de guía y animación.

13. Titulaciones equivalentes

14. Acceso a otros estudios

15. Referencias legislativas



## 13. Titulaciones equivalentes

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

- a) Técnico Especialista en Azafatas de Congresos y Exposiciones, rama Administrativa y Comercial.
- b) Técnico Especialista en Servicios de Tierra de Aviación, rama Administrativa y Comercial.
- c) Técnico Especialista en Servicios a Bordo de Aviación, rama Administrativa y Comercial.

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

3. La formación establecida en el Real Decreto 1255/2009 de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia, en el módulo profesional de Formación y orientación laboral capacita para llevar a cabo responsabilidades profesionales equivalentes a las que precisan las actividades de nivel básico en prevención de riesgos laborales, establecidas en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, siempre que tenga, al menos, 45 horas lectivas.

4. Los resultados de aprendizaje, criterios de evaluación y 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 tanto, esta circunstancia queda reflejada en el anexo V del Real Decreto 1255/2009 de 24 de julio que establece el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas, que se corresponde con los apartados 11 y 12 de esta guía.

## 14. Acceso a otros estudios

1. El título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas permite el acceso directo para cursar cualquier otro ciclo formativo de grado superior, en las condiciones de admisión que se establezcan.
2. El título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia Turísticas permite el acceso directo a las enseñanzas conducentes a los títulos universitarios de grado en las condiciones de admisión que se establezcan.
3. El Gobierno, oído el Consejo de Universidades, regulará, en norma específica, el reconocimiento de créditos entre los títulos de técnico superior de la formación profesional y las enseñanzas universitarias de grado. A efectos de facilitar el régimen de convalidaciones, se han asignado 120 créditos ECTS en las enseñanzas mínimas establecidas en el Real Decreto 1255/2009 de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencia, entre los módulos profesionales de este ciclo formativo.

## 15. Referencias legislativas

### Referente a la Ley Orgánica de las Cualificaciones y de la Formación Profesional (LOC y FP)

- LEY ORGÁNICA 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional (BOE de 20 de junio de 2002).
- REAL DECRETO 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (BOE de 17 de septiembre de 2003).
- REAL DECRETO 1416/2005, de 25 de noviembre, por el que se modifica el Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales (BOE 3 de diciembre de 2005).
- REAL DECRETO 1700/2007, de 14 de diciembre, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de trece cualificaciones profesionales de la familia profesional hostelería y turismo (BOE 5 enero 2008). Anexo CC-CXXXV. Guía de turistas y visitantes HOT 335\_3.
- REAL DECRETO 1700/2007, de 14 de diciembre, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de trece cualificaciones profesionales de la familia profesional hostelería y turismo (BOE 5 enero 2008). Anexo CC-CXXXVI. Promoción turística local e información al visitante HOT 336\_3
- REAL DECRETO 1700/2007, de 14 de diciembre, por el que se complementa el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el establecimiento de trece cualificaciones profesionales de la familia profesional hostelería y turismo (BOE 5 enero 2008). Anexo CC-CXXX. Creación y gestión de viajes combinados y eventos HOT330\_3

### Referente a la Ley Orgánica de Educación (LOE)

- LEY ORGÁNICA 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (BOE de 4 de mayo de 2006)
- REAL DECRETO 806/2006, de 30 de junio, por el que se establece el calendario de aplicación de la nueva ordenación del sistema educativo, establecida por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (BOE de 14 de julio de 2006).
- REAL DECRETO 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional del sistema educativo.
- REAL DECRETO 1255/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Guía, Información y Asistencias Turísticas y se fijan sus enseñanzas mínimas (BOE de 5 de septiembre de 2009).

### Referente a la Ley de Educación de Andalucía (LEA)

- LEY 17/2007, de 10 de diciembre, de Educación de Andalucía (BOJA de 26 de diciembre de 2007).

- DECRETO 436/2008, de 2 de septiembre, por el que se establecen la ordenación y las enseñanzas de la Formación Profesional del sistema educativo en Andalucía.

#### Otra normativa relacionada

- ORDEN de 14 de mayo de 2007 por la que se desarrolla el procedimiento de admisión del alumnado en la oferta completa y parcial de los ciclos formativos de formación profesional sostenidos con fondos públicos en los centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA de 31 de mayo de 2007).
- ORDEN de 23 de abril de 2008, por la que se regulan las pruebas de acceso a los ciclos formativos de Formación Profesional y el curso de preparación de las mismas (BOJA de 7 de mayo de 2008).
- ORDEN de 29 de septiembre de 2010, por la que se regula la evaluación, certificación, acreditación y titulación académica del alumnado que cursa enseñanzas de formación profesional inicial que forma parte del sistema educativo en Andalucía.
- ORDEN de 28 de septiembre de 2011, por la que se regulan los módulos profesionales de formación en centros de trabajo y de proyecto para el alumnado matriculado en centros docentes de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

## 16. Glosario de términos



## 16. Glosario de términos

### A

*Ámbito profesional*

Espacio profesional en el que el poseedor de la cualificación profesional o título de formación profesional podrá desarrollar su actividad laboral.

### C

*Campo de observación*

Es el conjunto de procesos/subprocesos más el de funciones/subfunciones identificados en un sector/subsector productivo y que son característicos del mismo. Recoge el conjunto de actividades productivas o de servicios.

*Capacidades*

Expresión de los resultados esperados de las personas en situación de aprendizaje al finalizar el módulo formativo.

*Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (CNCP)*

Es el instrumento del Sistema Nacional de la Cualificaciones y Formación Profesional que ordena las cualificaciones profesionales susceptibles de reconocimiento y acreditación.

*Ciclos formativos de formación profesional*

Enseñanzas propias de la formación profesional inicial que conducen a la obtención de Títulos de Técnico y Técnico superior.

*Competencia general*

Funciones profesionales más significativas del título, tomando como referente el conjunto de las cualificaciones y, en su caso, las unidades de competencia.

*Competencias personales*

Son las que están relacionadas con la empleabilidad y deben responder a las competencias que permitan encontrar, mantener y cambiar de empleo, además, deben aportar polivalencia funcional y técnica. Se pueden clasificar en varios tipos:

- Las aplicables a varios sectores (de base o comunes).
- Las que utilizan el mismo proceso tecnológico y solo se diferencian en el campo de observación.
- Las relacionadas con el liderazgo, el trabajo en equipo, la gestión del cambio, la iniciativa, la cultura empresarial, la identificación y resolución de problemas, la creatividad, etc.

*Competencias profesionales*

Son las que se corresponde con las etapas relevantes del subproceso tecnológico y se indican las principales subfunciones de cada etapa y su campo de aplicación en el sector de que se trate.

*Competencias sociales*

Son las relacionadas con la cohesión social y deben responder a las competencias que favorezcan el buen funcionamiento de la sociedad. Se trata de los valores que deben poseer las personas referidas a sus relaciones y que facilitan la vida en lo común y en lo profesional. Están relacionadas con la responsabilidad, la tolerancia, el respeto, la sinceridad y, en general, valores relacionados con la ciudadanía democrática.

*Contexto profesional*

Describe con carácter orientador los medios de producción, productos y resultados del trabajo, información utilizada o generada y cuantos elementos de naturaleza análoga se consideren necesarios para enmarcar la realización profesional.

*Contraste externo*

Fase en la elaboración de las cualificaciones profesionales que se realiza para validar la cualificación completa; en ella intervienen Agentes Sociales, Organismos y Asociaciones Profesionales.

*Criterio de realización*

Expresa el nivel aceptable de la realización profesional que satisface los objetivos de las organizaciones productivas y constituye un guía para la evaluación de la competencia profesional.

*Cualificación profesional*

Conjunto de competencias profesionales con significación para el empleo.

---

**E**

*Empleabilidad*

Conjunto global de competencias de los trabajadores que les permitan encontrar, mantener y cambiar de empleo y se mantienen a lo largo de toda su vida profesional.

*Entorno profesional*

Conjunto de elementos que ayudan con carácter orientador a definir el marco socio-laboral de posible actuación para el poseedor de la cualificación.

---

**F**

*Familia profesional*

Cada una de las 26 secciones en las que se estructuran los títulos y el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, clasificadas atendiendo a criterios de afinidad de la competencia profesional.

*Fase del proceso productivo*

Cada una de las etapas sucesivas que integran el proceso tecnológico de un sistema de producción industrial o de prestación de un servicio.

*Figura profesional*

Es la concreción del área profesional seleccionada del campo de observación y que es susceptible de constituir el núcleo de profesionalidad de un título de formación profesional.

*Formación asociada al título*

Se estructura en módulos profesionales que toman como referencia las unidades de competencia de las cualificaciones profesionales y constituyen el agregado mínimo para establecer la formación conducente al mismo.

*Función/subfunción*

Es un conjunto homogéneo de actividades productivas o de servicios dirigida a la consecución de un objetivo de producción o la prestación de un servicio. Se corresponde con cada fase esencial de las actividades de la “empresa tipo”.

**I***IACP*

El Instituto Andaluz de Cualificaciones Profesionales, tiene establecidas sus funciones en el [Decreto 1/2003](#), de 7 de enero y su misión es la de establecer un Sistema de Cualificaciones Profesionales en Andalucía, que integre la Formación Profesional Reglada, Ocupacional y Continua, con criterios de calidad y compromiso de mejora continua.

*INCUAL*

El Instituto Nacional de las Cualificaciones (INCUAL) fue creado por el Real Decreto 375/1999, de 5 de marzo. Es el instrumento técnico, dotado de capacidad e independencia de criterios, que apoya al Consejo General de Formación Profesional para alcanzar los objetivos del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional. La Ley Orgánica 5/2002, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, atribuye al INCUAL la responsabilidad de definir, elaborar y mantener actualizado el Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales y el correspondiente Catálogo Modular de Formación Profesional.

**M***Módulo formativo*

En el Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, bloque coherente de formación asociado a cada una de las unidades de competencia que configuran la Cualificación. En el subsistema de Formación Profesional para el Empleo, bloque coherente de formación asociado a cada una de las unidades de competencia que configuran la cualificación profesional acreditada mediante el certificado de profesionalidad.

*Módulo profesional*

En el Subsistema de Formación Profesional Inicial, bloque coherente de formación en los que se organiza un ciclo formativo. Los Módulos Profesionales estarán constituidos por áreas de conocimiento teórico-prácticas, en función de las competencias profesionales, personales y sociales. Estos módulos profesionales, según su naturaleza, estarán asociados, o no, a unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

*Módulos profesionales asociados a unidades de competencia*

Recogen la formación asociada a las realizaciones profesionales descritas en las unidades de competencia, y seleccionadas en el perfil profesional. Responden a la profesionalidad del título de formación profesional y su función fundamental es determinar la formación necesaria para que el alumnado adquiera la especialización y polivalencia profesional requeridas en el empleo. Además, incluirán la formación relacionada con las áreas prioritarias y competencias clave en su dimensión práctica.

*Módulos profesionales no asociados a unidades de competencia*

Recogen la formación asociada a ciertas competencias profesionales, de carácter transversal al conjunto de cualificaciones profesionales, y unidades de competencia seleccionadas en el perfil profesional; son necesarios para completar la competencia, y su función fundamental es responder a la polivalencia y futuras especializaciones, recursos imprescindibles de los titulados de formación profesional para ser más eficaces y eficientes ante las actuales exigencias de empleabilidad. Los tipos más característicos de estos módulos profesionales son:

- Módulos profesionales soporte.
- Módulo profesional de proyecto.
- Módulo profesional de FCT.

---

**N**

*Nivel de cualificación*

Atiende a la competencia profesional requerida por las actividades productivas con arreglo a criterios de conocimiento, iniciativa, autonomía, responsabilidad y complejidad de la actividad a desarrollar. Según el RD 1128/2003, Anexo II, existen cinco niveles de cualificación, siendo el 1 el correspondiente a actividades de trabajo relativamente simples y el 5 el que se asigna a tareas de gran complejidad, autonomía, responsabilidad, etc.

---

**O**

*Ocupación*

Término genérico utilizado para un conjunto de puestos, roles o situaciones de trabajo que tienen afinidad en la competencia.

**P***Perfil profesional*

Es la descripción de la competencia general, la formulación de las competencias profesionales, personales y sociales y la inclusión de una conjunto de cualificaciones profesionales y unidades de competencia del CNCP. Se complementa con datos de carácter orientador, relacionados con el entorno profesional, las relaciones funcionales, las ocupaciones tipo, así como por la prospectiva del sector.

*Proceso/Subproceso*

Es el conjunto de actividades ligadas entre sí que hay que realizar para obtener un producto o prestar un servicio, utilizando una tecnología o unas “formas de hacer” características del sector dónde se ubica la actividad profesional.

*Proceso tecnológico*

Es el conjunto de fases sucesivas de un sistema de producción industrial o de prestación de servicios que muestran las relaciones entre las diferentes partes del conjunto. Se representa, preferentemente, por medio de un diagrama de flujo.

**R***Realización profesional*

Elemento de la competencia que establece el comportamiento esperado de la persona, en forma de consecuencias o resultados de las actividades que realiza.

**S***Sector productivo*

Actividad económico-productivas en las que se ubican los títulos de formación profesional y las cualificaciones profesionales.

**T***Títulos de formación profesional*

Es el instrumento para acreditar las cualificaciones y competencias propias de cada uno de ellos y asegurar un nivel de formación, incluyendo competencias profesionales, personales y sociales para favorecer la competitividad, la empleabilidad y la cohesión social. (RD 1538/2006)

**U***Unidad de competencia*

Agregado mínimo de competencias profesionales, susceptibles de reconocimiento y acreditación parcial.



JUNTA DE ANDALUCÍA  
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN