

DISPOSICIONS

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT

DECRET 163/2013, de 7 de maig, pel qual s'estableix el currículum del cicle formatiu de grau superior d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.

L'Estatut d'autonomia de Catalunya determina, a l'article 131.3.c, que correspon a la Generalitat, en matèria d'ensenyament no universitari, la competència compartida per establir els plans d'estudi, incloent-hi l'ordenació curricular.

La Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació, disposa a l'article 62.8 que correspon al Govern establir el currículum corresponent a les diferents titulacions que integren l'oferta de formació professional.

La Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació, fixa, a l'article 6, que les administracions educatives han d'establir el currículum dels diversos ensenyaments, del qual han de formar part els aspectes bàsics.

El Reial decret 1147/2011, de 29 de juliol, ha regulat l'ordenació general de la formació professional del sistema educatiu, i el Decret 284/2011, d'1 de març, ha establert l'ordenació general de la formació professional inicial.

El Reial decret 1254/2009, de 24 de juliol, ha establert el títol de tècnic o tècnica superior en agències de viatges i gestió d'esdeveniments i se n'han fixat els ensenyaments mínims.

Mitjançant el Decret 28/2010, de 2 de març, s'han regulat el Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya i el Catàleg modular integrat de formació professional.

El currículum dels cicles formatius s'estableix a partir de les necessitats de qualificació professional detectades a Catalunya, la seva pertinença al sistema integrat de qualificacions i formació professional i la seva possibilitat d'adequació a les necessitats específiques de l'àmbit socioeconòmic dels centres.

L'objecte d'aquest Decret és establir el currículum del cicle formatiu de grau superior d'agències de viatges, que condueix a l'obtenció del títol corresponent de tècnic o tècnica superior.

L'autonomia pedagògica i organitzativa dels centres i el treball en equip dels professors permeten desenvolupar actuacions flexibles i possibiliten concrecions particulars del currículum en cada centre educatiu. El currículum establert en aquest Decret ha de ser desplegat en les programacions elaborades per l'equip docent, les quals han de potenciar les capacitats clau dels alumnes i l'adquisició de les competències professionals, personals i socials establertes en el perfil professional, tenint en compte, d'altra banda, la necessitat d'integració dels continguts del cicle formatiu.

Aquest Decret s'ha tramitat segons el que disposen l'article 59 i següents de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya i d'acord amb el dictamen del Consell Escolar de Catalunya.

En virtut d'això, a proposta de la consellera d'Ensenyament, d'acord amb el dictamen de la Comissió Jurídica Assessora, i amb la deliberació prèvia del Govern,

Decreto:

Article 1

Objecte

Aquest Decret estableix el currículum del cicle formatiu de grau superior d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments, que permet obtenir el títol de tècnic o tècnica superior regulat pel Reial decret 1254/2009, de 24 de juliol.

CVE-DOGC-A-13127138-2013

Article 2

Identificació del títol i perfil professional

1. Els elements d'identificació del títol s'estableixen a l'apartat 1 de l'annex d'aquest Decret.
2. El perfil professional del títol s'indica a l'apartat 2 de l'annex.
3. La relació de les qualificacions i unitats de competència del Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya que són el referent del perfil professional d'aquest títol i la relació amb les qualificacions i unitats de competència del Catàleg nacional de qualificacions professionals s'especifiquen a l'apartat 3 de l'annex.
4. El camp professional del títol s'indica a l'apartat 4 de l'annex.

Article 3

Currículum

1. Els objectius generals del cicle formatiu s'estableixen a l'apartat 5.1 de l'annex.
2. Aquest cicle formatiu s'estructura en els mòduls professionals i les unitats formatives que s'indiquen a l'apartat 5.2 de l'annex.
3. La descripció de les unitats formatives de cada mòdul es fixa a l'apartat 5.3 de l'annex. Aquests elements de descripció són: els resultats d'aprenentatge, els criteris d'avaluació i els continguts de procediments, conceptes i actituds.

En aquest apartat s'estableix també la durada de cada mòdul professional i de les unitats formatives corresponents i, si escau, les hores de lliure disposició del mòdul de què disposa el centre. Aquestes hores les utilitza el centre per completar el currículum i adequar-lo a les necessitats específiques del sector i/o àmbit socioeconòmic del centre.

4. Els elements de referència per a l'avaluació de cada unitat formativa són els resultats d'aprenentatge i els criteris d'avaluació.

Article 4

Incorporació de la llengua anglesa en el cicle formatiu

1. Amb la finalitat d'incorporar i normalitzar l'ús de la llengua anglesa en situacions professionals habituals i en la presa de decisions en l'àmbit laboral, en aquest cicle formatiu s'han de dissenyar activitats d'ensenyament i aprenentatge que incorporin la utilització de la llengua anglesa, almenys en un dels mòduls.

A l'apartat 6 de l'annex es determinen els resultats d'aprenentatge, els criteris d'avaluació i la relació de mòduls susceptibles d'incorporar la llengua anglesa.

2. En el mòdul professional de projecte també s'ha d'utilitzar la llengua anglesa, com a mínim, en alguna d'aquestes fases: en l'elaboració de documentació escrita, en l'exposició oral o bé en el desenvolupament d'algunes activitats. Tot això sens perjudici d'allò establert en el mateix mòdul professional de projecte.

Article 5

Espais

Els espais requerits per al desenvolupament del currículum d'aquest cicle formatiu s'estableixen a l'apartat 7 de l'annex.

Article 6

Professorat

Els requisits de professorat es regulen a l'apartat 8 de l'annex.

Article 7

Accés

1. Tenen preferència per accedir a aquest cicle, en centres públics o en centres privats que el tinguin concertat, els alumnes que hagin cursat la modalitat de batxillerat d'humanitats i ciències socials.
2. El títol de tècnic o tècnica superior d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments permet l'accés directe per cursar qualsevol altre cicle formatiu de grau superior, en les condicions d'admissió que s'estableixin.
3. El títol de tècnic o tècnica superior d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments permet l'accés directe als ensenyaments conduents als títols universitaris de grau en les condicions que s'estableixin.

Article 8

Convalidacions

Les convalidacions de mòduls professionals i crèdits dels títols de formació professional establerts a l'empara de la Llei orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'ordenació general del sistema educatiu, amb els mòduls professionals o unitats formatives dels títols de formació professional regulats a l'empara de la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació, s'estableixen a l'apartat 9 de l'annex.

Article 9

Correspondències

1. La correspondència de les unitats de competència amb els mòduls professionals que integren el currículum d'aquest cicle formatiu per a la seva convalidació es regula a l'apartat 10.1 de l'annex.
2. La correspondència dels mòduls professionals que conformen el currículum d'aquest cicle formatiu amb les unitats de competència per a la seva acreditació es fixa a l'apartat 10.2 de l'annex.

Article 10

Crèdits ECTS

A l'efecte de facilitar les convalidacions que s'estableixin entre aquest títol i els ensenyaments universitaris de grau, s'han assignat 120 crèdits ECTS al títol, distribuïts entre els mòduls professionals regulats pel currículum.

Article 11

Vinculació amb capacitats professionals

La formació establerta en el currículum del mòdul professional de formació i orientació laboral capacita per dur a terme responsabilitats professionals equivalents a les que requereixen les activitats de nivell bàsic en prevenció de riscos laborals, establertes en el Reial decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis de prevenció.

Disposició addicional

D'acord amb el Reial decret 1254/2009, de 24 de juliol, pel qual s'estableix el títol de tècnic o tècnica superior en agències de viatges i gestió d'esdeveniments i es fixen els seus ensenyaments mínims, els elements inclosos en aquest Decret no constitueixen una regulació de l'exercici de cap professió titulada.

CVE-DOGC-A-13127138-2013

Disposicions transitòries

Primera

La convalidació de mòduls professionals del títol de formació professional que s'extingeix amb els mòduls professionals de la nova ordenació que s'estableix s'ha de dur a terme d'acord amb l'article 15 del Reial decret 1254/2009, de 24 de juliol.

Segona

Els ensenyaments que s'extingeixen es poden completar d'acord amb l'Ordre EDU/362/2009, de 17 de juliol, del procediment per completar els ensenyaments de formació professional que s'extingeixen, de la Llei orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'ordenació general del sistema educatiu.

Disposició derogatòria

Es deroga el Decret 173/1997, de 22 de juliol, pel qual s'estableix el currículum del cicle formatiu de grau superior d'agència de viatges.

Disposicions finals

Primera

La consellera d'Ensenyament pot desplegar el currículum, tant en la modalitat d'educació presencial com en la d'educació a distància, el pot adequar a les característiques dels alumnes amb necessitats educatives especials i pot autoritzar la reorganització de les unitats formatives, tot respectant els mòduls professionals establerts.

Segona

La direcció general competent pot adequar el currículum a les característiques dels alumnes amb necessitats educatives especials i pot autoritzar la reorganització de les unitats formatives, tot respectant els mòduls professionals establerts, en el cas de persones individuals i de centres educatius concrets, respectivament.

Barcelona, 7 de maig de 2013

Artur Mas i Gavarró

President de la Generalitat de Catalunya

Irene Rigau i Oliver

Consellera d'Ensenyament

Annex

CVE-DOGC-A-13127138-2013

1. Identificació del títol

1.1 Denominació: agències de viatges i gestió d'esdeveniments

1.2 Nivell: formació professional de grau superior

1.3 Durada: 2.000 hores

1.4 Família professional: hoteleria i turisme

1.5 Referent europeu: CINE-5b (Classificació internacional normalitzada de l'educació)

2. Perfil professional

El perfil professional del títol de tècnic o tècnica superior d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments queda determinat per la competència general, les competències professionals, personals i socials i les capacitats clau que s'han d'adquirir, i per la relació de qualificacions del Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya incloses en el títol.

2.1 Competència general

La competència general d'aquest títol consisteix a programar i realitzar viatges combinats i tot tipus d'esdeveniments, vendre serveis turístics en agències de viatges i a través d'altres unitats de distribució, proposant accions per al desenvolupament dels seus programes de màrqueting i assegurant la satisfacció dels clients.

2.2 Competències professionals, personals i socials

Les competències professionals, personals i socials d'aquest títol es relacionen a continuació:

a) Analitzar el mercat turístic per conèixer les necessitats dels consumidors, les estratègies dels competidors i l'evolució del sector, per tal de trobar oportunitats de negoci.

b) Programar i oferir viatges combinats i altres serveis turístics complexos que s'adeqüin en qualitat, temps i preu a les demandes dels clients.

c) Programar i oferir serveis per a congressos, convencions, fires i altres esdeveniments, que s'adeqüin a les expectatives i necessitats dels clients.

d) Seleccionar els proveïdors, segons la relació qualitat/preu, calculant-ne tant els costos com el benefici, per fixar el preu final de l'oferta.

e) Proposar programes de promoció i comunicació així com canals de distribució, per donar a conèixer l'oferta de l'empresa al mercat, controlant-ne l'efectivitat.

f) Assessorar i proposar als clients diferents alternatives de serveis turístics i anàlegs, interpretant-ne les sol·licituds i calibrant-ne les necessitats, per cobrir les seves expectatives.

g) Reservar els drets d'ús de serveis i productes turístics, calculant-ne les tarifes a aplicar, emetre'n els abonaments i documents de confirmació.

h) Establir estructures organitzatives i administrar departaments d'agències de viatges, per optimitzar-ne els recursos tant humans com materials i controlar-ne els resultats.

i) Aplicar assíduament les diferents eines de les tecnologies de la informació i comunicació pròpies del sector en l'acompliment de les tasques, així com mantenir-se'n contínuament actualitzat.

j) Posar en funcionament un servei postvenda aparellat a l'oferta i atendre els clients per donar resposta a les seves sol·licituds i/o a reclamacions assegurant-ne la satisfacció i la qualitat dels serveis.

k) Motivar el personal al seu càrrec, delegar funcions i tasques, promovent la participació i el respecte, les actituds de tolerància i els principis d'igualtat d'oportunitats.

l) Mantenir l'esperit empresarial per a la generació de la seva pròpia ocupació.

m) Desenvolupar tasques d'administració per complir els requisits legals, econòmics i empresarials, incloent-hi operacions de facturació, cobraments i pagaments per tal de poder liquidar econòmicament amb clients i proveïdors.

CVE-DOGC-A-13127138-2013

2.3 Capacitats clau

Són les capacitats transversals que afecten diferents llocs de treball i que són transferibles a noves situacions de treball. Entre aquestes capacitats destaquen les d'autonomia, d'innovació, d'organització del treball, de responsabilitat, de relació interpersonal, de treball en equip i de resolució de problemes.

2.4 L'equip docent ha de potenciar l'adquisició de les competències professionals, personals i socials i de les capacitats clau a partir de les activitats programades per desplegar el currículum d'aquest cicle formatiu.

3. Relació entre les qualificacions i unitats de competència del Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya (CQPC) incloses en el títol i les del Catàleg nacional de qualificacions professionals (CNQP)

Qualificació completa: venda de serveis i productes turístics

Unitats de competència:

UC_1-0266-11_3: vendre serveis turístics i de viatges

Es relaciona amb:

UC0266_3: vendre serveis turístics i de viatges

UC_1-9965-11_3: programar, organitzar, operar i controlar viatges combinats

UC_2-0267-11_2 desenvolupar la gestió econòmica i administrativa d'una agència de viatges

Es relaciona amb:

UC0267_2: desenvolupar la gestió econòmica i administrativa d'una agència de viatges

UC_2-0268-11_3: gestionar unitats d'informació i distribució turístiques

Es relaciona amb:

UC0268_3: gestionar unitats d'informació i distribució turístiques

UC_2-1057-11_2: comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari independent, en les activitats turístiques

Es relaciona amb:

UC1057_2: comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari independent, en les activitats turístiques

Qualificació completa: creació i gestió de viatges combinats i esdeveniments

Unitats de competència:

UC_2-1055-11_3: elaborar i operar viatges combinats, excursions i trasllats

Es relaciona amb:

UC1055_3: elaborar i operar viatges combinats, excursions i trasllats

CVE-DOGC-A-13127138-2013

UC_2-1056-11_3: gestionar esdeveniments

Es relaciona amb:

UC1056_3: gestionar esdeveniments

UC_2-0268-11_3: gestionar unitats d'informació i distribució turístiques

Es relaciona amb:

UC0268_3: gestionar unitats d'informació i distribució turístiques

UC_2-1057-11_2: comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari independent, en les activitats turístiques

Es relaciona amb:

UC1057_2: comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari independent, en les activitats turístiques

Qualificació incompleta: promoció turística local i informació al visitant

Unitats de competència:

UC_2-0268-11_3: gestionar unitats d'informació i distribució turístiques

Es relaciona amb:

UC0268_3: gestionar unitats d'informació i distribució turístiques

UC_2-1057-11_2: comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari independent, en les activitats turístiques

Es relaciona amb:

UC1057_2: comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari independent, en les activitats turístiques

UC_2-1074-11_3: gestionar informació turística

Es relaciona amb:

UC1074_3: gestionar informació turística

Qualificació incompleta: guia de turistes i visitants

Unitats de competència:

UC_2-1069-11_3: interpretar el patrimoni i béns d'interès cultural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants

Es relaciona amb:

UC1069_3: interpretar el patrimoni i béns d'interès cultural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants

CVE-DOGC-A-13127138-2013

UC_2-1070-11_3: interpretar espais naturals i altres béns d'interès natural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants

Es relaciona amb:

UC1070_3: interpretar espais naturals i altres béns d'interès natural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants

UC_2-1072-11_3: comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari competent, en els serveis turístics de guia i animació

Es relaciona amb:

UC1072_3: comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari competent, en els serveis turístics de guia i animació

UC_2-1073-11_3: comunicar-se en una llengua estrangera diferent de l'anglès, amb un nivell d'usuari competent, en els serveis turístics de guia i animació

Es relaciona amb:

UC1073_3: comunicar-se en una llengua estrangera diferent de l'anglès, amb un nivell d'usuari competent, en els serveis turístics de guia i animació

4. Camp professional

4.1 L'àmbit professional i de treball

Aquest professional exercirà l'activitat en el sector turístic, en el subsector de les agències de viatges minoristes, majoristes i majoristes-minoristes, així com en les agències especialitzades en recepció i esdeveniments.

Es tracta de treballadors per compte propi que gestionen la seva pròpia agència de viatges o esdeveniments, o de treballadors per compte aliè que exerceixen la seva activitat professional com empleats o caps d'oficina i/o departament en les àrees funcionals d'administració, de reserves, de producte o de venda de serveis i productes turístics i esdeveniments.

4.2 Les principals ocupacions i llocs de treball són:

- a) Cap d'oficina d'agència de viatges.
- b) Cap de departament en agència de viatges.
- c) Agent de viatges.
- d) Personal consultor de viatges.
- e) Personal organitzador d'esdeveniments.
- f) Personal venedor de serveis de viatge i viatges programats.
- g) Personal promotor comercial de viatges i serveis turístics.
- h) Personal empleat del departament de reserves (*booking*).

5. Currículum

5.1 Objectius generals del cicle formatiu

Els objectius generals d'aquest cicle formatiu són els següents:

- a) Identificar i seleccionar informació sobre els consumidors, la competència i l'evolució del sector aplicant-hi les tècniques d'investigació apropiades per reconèixer les oportunitats de negoci.
- b) Analitzar informació sobre proveïdors de serveis, estàndards de qualitat, preus de mercat i demanda de

CVE-DOGC-A-13127138-2013

clients, aplicant-hi els procediments establerts i la normativa vigent per programar i oferir viatges combinats i altres serveis turístics complexos.

c) Analitzar informació sobre el mercat de reunions i demanda de clients, determinant-ne els recursos propis i aliens i les necessitats de coordinació per programar i oferir serveis per a congressos, convencions, fires i altres esdeveniments.

d) Valorar variables econòmiques i de qualitat, aplicant-hi diferents mètodes per seleccionar els proveïdors.

e) Analitzar les eines i estratègies del màrqueting reconeixent-ne les fases i aplicacions per proposar programes de promoció, comunicació i distribució.

f) Seleccionar serveis turístics i anàlegs, identificant les necessitats, motivacions i expectatives dels consumidors per assessorar i proposar la millor alternativa als clients, emprant almenys dos idiomes estrangers.

g) Identificar tarifes de diferents serveis i proveïdors, cotitzant i/o calculant l'import tenint en compte la normativa vigent per reservar els drets d'ús de serveis i productes turístics.

h) Caracteritzar la documentació pròpia de les agències de viatges i dels proveïdors de serveis, aplicant-hi diversos procediments per emetre la documentació oportuna relativa a viatges i altres serveis.

i) Analitzar recursos humans i materials, caracteritzant llocs, funcions del personal i equipament per establir estructures organitzatives i administrar departaments d'agències de viatges.

j) Analitzar els processos de facturació i liquidació amb clients i proveïdors, identificant-ne els requisits legals, econòmics i empresarials per desenvolupar les tasques d'administració en les agències de viatges i la gestió d'esdeveniments.

k) Caracteritzar aplicacions informàtiques i de gestió, així com les TIC, reconeixent-ne la utilitat per incrementar l'eficàcia dels serveis prestats.

l) Caracteritzar els procediments dels serveis i les actuacions postvenda, seleccionant-ne les tècniques més adequades per aplicar protocols de qualitat.

m) Analitzar les actituds positives, valorant-ne la participació, respecte, tolerància i igualtat d'oportunitats entre les persones per motivar el personal al seu càrrec.

n) Reconèixer i identificar possibilitats de negoci, analitzant-ne el mercat i estudiant la viabilitat dels projectes per mantenir l'esperit empresarial.

5.2 Relació dels mòduls professionals i unitats formatives

Mòdul professional 1: estructura del mercat turístic

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 8

Unitats formatives que el componen:

UF 1: contextualització del sector turístic. 20 hores

UF 2: tipologies i tendències turístiques. 20 hores

UF 3: l'oferta i la demanda turística. 59 hores

Mòdul professional 2: destinacions turístiques

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 12

Unitats formatives que el componen:

- UF 1: geografia turística de Catalunya i Espanya. 44 hores
- UF 2: geografia turística d'Europa i la resta del món. 22 hores
- UF 3: destinacions turístiques de Catalunya i Espanya. 44 hores
- UF 4: destinacions turístiques internacionals. 22 hores

Mòdul professional 3: venda de serveis turístics

Durada: 198 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 8

Unitats formatives que el componen:

- UF 1: venda de serveis en agències de viatges. 70 hores
- UF 2: venda de serveis aeris. Sistemes Globals de Distribució (GDS). 60 hores
- UF 3: tècniques de venda en agències de viatges. 15 hores
- UF 4: operacions de tancament i postvenda en agències de viatges. 20 hores

Mòdul professional 4: protocol i relacions públiques

Durada: 132 hores

Hores de lliure designació: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 8

Unitats formatives que el componen:

- UF 1: protocol institucional, empresarial i social. 66 hores
- UF 2: comunicació i atenció als clients. 46 hores
- UF 3: les relacions públiques en l'àmbit turístic. 20 hores

Mòdul professional 5: recursos turístics

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 10

Unitats formatives que el componen:

- UF 1: patrimoni cultural. 70 hores
- UF 2: patrimoni natural. 50 hores
- UF 3: interpretació del patrimoni. 45 hores

Mòdul professional 6: gestió de productes turístics

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

CVE-DOGC-A-13127138-2013

Equivalència en crèdits ECTS: 6

Unitats formatives que el componen:

UF 1: els viatges combinats. 26 hores

UF 2: organització i gestió d'esdeveniments. 40 hores

Mòdul professional 7: direcció d'entitats d'intermediació turística

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 8

Unitats formatives que el componen:

UF 1: entitats d'intermediació turística. 20 hores

UF 2: els recursos humans en entitats d'intermediació turística. 40 hores

UF 3: rendibilitat econòmica i financera en entitats d'intermediació turística. 32 hores

UF 4: gestió administrativa i comercial en entitats d'intermediació turística. 20 hores

UF 5: qualitat en els serveis d'intermediació turística. 20 hores

Mòdul professional 8: màrqueting turístic

Durada: 132 hores

Hores de lliure designació: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 10

Unitats formatives que el componen:

UF 1: fonaments del màrqueting turístic. 20 hores

UF 2: els consumidors de productes i serveis turístics. 22 hores

UF 3: el màrqueting mix i noves tecnologies. 35 hores

UF 4: el pla de màrqueting. 22 hores

Mòdul professional 9: anglès

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 7

Unitats formatives que el componen:

UF 1: anglès tècnic. 132 hores

Mòdul professional 10: segona llengua estrangera

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 7

CVE-DOGC-A-13127138-2013

Unitats formatives que el componen:

UF 1: segona llengua estrangera. 132 hores

Mòdul professional 11: formació i orientació laboral

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 5

Unitats formatives que el componen:

UF 1: incorporació al treball. 66 hores

UF 2: prevenció de riscos laborals. 33 hores

Mòdul professional 12: empresa i iniciativa emprenedora

Durada: 66 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 4

Unitats formatives que el componen:

UF 1: empresa i iniciativa emprenedora. 66 hores

Mòdul professional 13: projecte d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments

Durada: 66 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 5

Unitats formatives que el componen:

UF 1: projecte d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments. 66 hores

Mòdul professional 14: formació en centres de treball

Durada: 350 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 22

5.3 Descripció dels mòduls professionals i de les unitats formatives

Mòdul professional 1: estructura del mercat turístic

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 8

Unitats formatives que el componen:

UF 1: contextualització del sector turístic. 20 hores

UF 2: tipologies i tendències turístiques. 20 hores

UF 3: l'oferta i la demanda turística. 59 hores

UF 1: contextualització del sector turístic

Durada: 20 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Contextualitza el sector turístic, la seva evolució històrica i la situació actual, analitzant-ne les implicacions com a activitat socioeconòmica.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Analitza l'evolució del turisme.
- 1.2 Identifica i caracteritza les diferents institucions públiques o privades relacionades amb el sector turístic.
- 1.3 Identifica les trobades nacionals i internacionals en matèria de turisme i la seva importància per al sector.
- 1.4 Valora la importància de l'activitat turística respecte al desenvolupament econòmic i social del nucli turístic.
- 1.5 Reconeix l'ús de les noves tecnologies al sector turístic i el seu impacte com a element dinamitzador.
- 1.6 Identifica i caracteritza els professionals del turisme.
- 1.7 Defineix els elements bàsics que caracteritzen el sector turístic.
- 1.8 Identifica i selecciona les fonts d'informació turística.
- 1.9 Descriu les peculiaritats del nucli turístic.
- 1.10 Valora la importància del turisme en l'economia del nucli turístic.

Continguts

1. Contextualització del sector turístic:

- 1.1 Concepte i definicions relacionades amb el turisme.
- 1.2 Evolució del turisme.
- 1.3 Entitats públiques i privades d'àmbit local, regional, nacional i internacional relacionades amb el sector turístic.
- 1.4 El professional del turisme en l'àmbit de la seva professió.
- 1.5 El nucli turístic.
 - 1.5.1 L'activitat turística en el desenvolupament d'un nucli poblacional.
 - 1.5.2 La importància econòmica del turisme per al nucli turístic.
- 1.6 Fonts d'informació turística.
 - 1.6.1 Primàries i secundàries: externes i internes.
 - 1.6.2 Les noves tecnologies com a fonts d'informació i de promoció turística.

CVE-DOGC-A-13127138-2013

1.7 Trobades nacionals i internacionals en matèria de turisme.

UF 2: tipologies i tendències turístiques

Durada: 20 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Identifica les diferents tipologies turístiques relacionant-les amb la demanda i la seva previsible evolució.

Criteris d'avaluació

1.1 Defineix les diferents tipologies turístiques relacionant-les amb les seves característiques bàsiques.

1.2 Localitza les diferents tipologies turístiques per la seva distribució geogràfica.

1.3 Relaciona els diferents factors que influeixen en la localització espacial segons el tipus de turisme de la zona.

1.4 Descriu els avantatges i inconvenients del desenvolupament turístic d'una zona.

1.5 Analitza les tendències de les tipologies turístiques nacionals.

1.6 Analitza les tendències de les tipologies turístiques internacionals.

1.7 Valora els factors que influeixen en la demanda i la incidència que es pot fer en aquests i en la seva distribució.

1.8 Identifica les tipologies turístiques i les seves tendències en el cas del turisme rural.

Continguts

1. Identificació de les tipologies turístiques i de les seves tendències:

1.1 Tipologies turístiques i les seves característiques.

1.2 Localització geogràfica de les principals tipologies turístiques.

1.2.1 Factors que influeixen en la localització espacial segons el tipus de turisme de la zona.

1.2.2 Factors que influeixen en la demanda i la seva incidència.

1.2.3 Avantatges i inconvenients del desenvolupament turístic d'una zona.

1.3 Tendències de les tipologies turístiques nacionals.

1.4 Tendències de les tipologies turístiques internacionals.

1.5 El turisme rural: tipologies i tendències.

UF 3: l'oferta i la demanda turística

Durada: 59 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Analitza l'oferta turística caracteritzant-ne els principals components, així com els canals d'intermediació i de distribució.

Críteris d'avaluació

- 1.1 Defineix l'oferta turística, els seus elements i la seva estructura bàsica.
 - 1.2 Caracteritza els canals d'intermediació turística, així com els nous sistemes de distribució.
 - 1.3 Diferencia les empreses d'allotjaments turístics segons la seva tipologia i característiques bàsiques.
 - 1.4 Identifica els diferents mitjans de transport de caràcter turístic i els serveis que s'hi relacionen.
 - 1.5 Caracteritza l'oferta complementària.
2. Caracteritza la demanda turística relacionant els diferents factors i elements que la motiven, així com les seves tendències actuals.

Críteris d'avaluació

- 2.1 Conceptualitza i determina els factors de la demanda turística.
- 2.2 Classifica els clients per la seva tipologia i nacionalitat.
- 2.3 Descriu els diferents elements externs que influeixen en l'elasticitat de la demanda.
- 2.4 Caracteritza les principals motivacions de la demanda turística.
- 2.5 Caracteritza l'estacionalització de la demanda i les tècniques de desestacionalització.
- 2.6 Analitza la metodologia de compra segons el tipus de clientela.
- 2.7 Investiga les tendències actuals de la demanda, així com els mercats emergents.
- 2.8 Caracteritza la demanda turística de l'allotjament rural i analitza la metodologia de compra segons el tipus de clientela.

Continguts

1. Anàlisi de l'oferta turística:
 - 1.1 L'oferta turística: elements i estructura bàsica.
 - 1.2 Empreses d'allotjaments turístics. Les empreses de turisme rural.
 - 1.3 La intermediació turística. Canals de distribució. Sistemes de distribució.
 - 1.4 Els mitjans de transport turístic.
 - 1.5 L'oferta complementària.
2. Caracterització de la demanda turística:
 - 2.1 Factors que influeixen en el comportament del consumidor.
 - 2.2 Tipologies de consumidors.
 - 2.3 Elements externs que influeixen en l'elasticitat de la demanda turística.
 - 2.4 Motivacions de la demanda turística. Estacionalitat de la demanda i accions de desestacionalització.
 - 2.5 Tendències actuals de la demanda turística.
 - 2.6 Valoració de la importància de conèixer la clientela com a element dinamitzador de la demanda.
 - 2.7 Caracterització de la demanda turística de l'allotjament rural.

Mòdul professional 2: destinacions turístiques

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 12

Unitats formatives que el componen:

UF 1: geografia turística de Catalunya i Espanya. 44 hores

UF 2: geografia turística d'Europa i la resta del món. 22 hores

UF 3: destinacions turístiques de Catalunya i Espanya. 44 hores

UF 4: destinacions turístiques internacionals. 22 hores

UF 1: geografia turística de Catalunya i Espanya

Durada: 44 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Identifica la geografia turística de Catalunya i Espanya, distingint-ne la divisió administrativa i els aspectes més rellevants del seu relleu, hidrografia i clima.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica el concepte de geografia turística i la seva importància per al coneixement integral de les destinacions.

1.2 Identifica l'organització territorial i administrativa d'Espanya, distingint-ne les comunitats autònomes, províncies i comarques més representatives i els municipis turístics més rellevants, ubicant-los en l'espai geogràfic.

1.3 Identifica i descriu les principals característiques, unitats físiques i accidents geogràfics del relleu.

1.4 Identifica els principals elements característics de la hidrografia i el litoral.

1.5 Identifica i descriu els paisatges característics i la vegetació autòctona.

1.6 Identifica i descriu els principals espais naturals protegits.

1.7 Identifica i descriu les característiques generals del clima.

1.8 Analitza la distribució de la població a Catalunya i en el conjunt de l'Estat espanyol.

1.9 Identifica els principals elements característics de les diferents cultures i pobles en el conjunt de l'Estat espanyol.

1.10 Valora la pluralitat de llengües, cultures, costums, ritus i creences de les comunitats autònomes espanyoles.

1.11 Identifica els materials i fonts per a l'estudi de les destinacions turístiques.

1.12 Interpreta la informació sobre espais naturals i altres recursos del patrimoni natural, corresponent a presumptes itineraris o visites a la zona.

Continguts

1. Identificació de la geografia turística de Catalunya i Espanya:

- 1.1 Organització territorial i administrativa. Concepte d'autonomia, regió, província, comarca i municipi. Identificació.
- 1.2 Relleu: característiques. Unitats físiques. Cartografia i representació.
- 1.3 Demografia: distribució de la població.
- 1.4 Relleu costaner i orografia. Hidrografia.
- 1.5 Climatologia: nocions bàsiques. Els climes.
- 1.6 Geografia biològica. Nocions bàsiques i terminologia. Relacions amb la zoologia i la botànica.
- 1.7 Respecte per les diferents creences, llengües i elements diferencials de les comunitats autònomes.
- 1.8 Aplicacions informàtiques i altres fonts per a l'estudi de la geografia turística.

UF 2: geografia turística d'Europa i la resta del món

Durada: 22 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació:

1. Identifica els principals elements de la geografia turística d'Europa i de la resta del món reconeixent la divisió política dels continents i els seus estats, el relleu, la hidrografia i el clima.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Descriu les funcions de l'Organització Mundial del Turisme (OMT), en el context de la divisió territorial dels països en regions i subregions.
- 1.2 Identifica les regions i subregions turístiques de l'OMT, ubicant-les en l'espai geogràfic.
- 1.3 Analitza l'organització política i territorial d'Europa.
- 1.4 Identifica les principals unitats físiques d'Europa.
- 1.5 Distingeix els països comunitaris i els no comunitaris, així com els territoris dependents de dins i fora d'Europa, ubicant-los en l'espai geogràfic.
- 1.6 Descriu els elements i característiques més rellevants i representatius del relleu, la hidrografia i el litoral europeu.
- 1.7 Descriu les unitats físiques, paisatges i vegetació més rellevants; així com els principals espais naturals protegits i les característiques generals del clima europeu.
- 1.8 Analitza les característiques més rellevants de les diferents cultures i pobles d'Europa.
- 1.9 Valora la pluralitat de llengües, cultures, costums, ritus i creences dels diferents estats d'Europa.
- 1.10 Descriu les principals característiques de relleu, hidrografia, vegetació i clima de la resta de regions i subregions del món.
- 1.11 Caracteritza els elements més remarcables de la diversitat cultural del món.

Continguts

CVE-DOGC-A-13127138-2013

1. Identificació de la geografia turística d'Europa i de la resta del món:

- 1.1 L'organització internacional del turisme. L'Organització Mundial del Turisme (OMT). Concepte i funcions. Regions i subregions.
- 1.2 Organització política i territorial d'Europa. Països comunitaris i no comunitaris. Territoris dependents de dins i fora d'Europa.
- 1.3 Geografia turística d'Europa: trets distintius del relleu, hidrografia, vegetació, clima i diversitat cultural de les regions i subregions de l'OMT.
- 1.4 Geografia dels grans parcs i espais protegits a nivell mundial. Parcs nacionals i espais naturals protegits.
- 1.5 Diversitat cultural europea: cultures, pobles, llengües.
- 1.6 Geografia humana: nocions bàsiques, terminologia i fenòmens característics.
- 1.7 Geografia turística de la resta del món: trets distintius del relleu, hidrografia, vegetació, clima i diversitat cultural de les regions i subregions de l'OMT, excepte Europa.
- 1.8 Actitud de respecte per a les diferents races, creences i elements diferenciadors d'aquests països.
- 1.9 UNESCO: el patrimoni de la humanitat.

UF 3: destinacions turístiques de Catalunya i Espanya

Durada: 44 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Identifica les principals destinacions turístiques de Catalunya i Espanya descrivint-ne i valorant-ne els recursos i l'oferta turística.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Ubica destinacions turístiques en el seu espai geogràfic.
- 1.2 Caracteritza les diferents destinacions turístiques atenent la seva especialització turística.
- 1.3 Reconeix l'oferta turística més rellevant en cada tipologia de destinacions.
- 1.4 Identifica els recursos culturals, naturals i d'un altre tipus en les diferents destinacions.
- 1.5 Selecciona les destinacions més rellevants atenent diversos factors: comercial, per tendència o promocional.
- 1.6 Identifica la coincidència de tipologies turístiques en una mateixa destinació.
- 1.7 Utilitza els diferents suports informatius i els diferents mitjans d'accés a la informació.

Continguts

1. Identificació de les principals destinacions turístiques de Catalunya i Espanya.
 - 1.1 Destinacions de sol i platja. Centres turístics litorals.
 - 1.2 Destinacions culturals. Rutes culturals.
 - 1.3 Destinacions urbanes. L'oferta turística a les ciutats.
 - 1.4 Destinacions rurals i de natura.
 - 1.5 Destinacions d'espais lúdics i de lleure.
 - 1.6 Destinacions esportives.

CVE-DOGC-A-13127138-2013

1.7 Destinacions de salut i bellesa.

1.8 Grans esdeveniments en les destinacions. Principals referències en l'entorn d'aquestes destinacions.

1.9 Diferents suports d'accés a la informació.

UF 4: destinacions turístiques internacionals

Durada: 22 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Identifica les principals destinacions turístiques internacionals d'Europa i de la resta del món, descrivint i valorant els seus recursos i oferta turística.

Criteris d'avaluació

1.1 Ubica les principals destinacions turístiques internacionals en el seu espai geogràfic.

1.2 Caracteritza les diferents destinacions turístiques internacionals atenent la seva especialització turística.

1.3 Reconeix l'oferta turística més rellevant en cada tipologia de destinacions internacionals.

1.4 Identifica els recursos culturals, naturals i d'un altre tipus en les diferents destinacions internacionals.

1.5 Selecciona les destinacions més rellevants atenent diversos factors: comercial, per tendència o promocional.

1.6 Identifica la coincidència de tipologies turístiques en una mateixa destinació.

1.7 Utilitza els diferents suports informatius i els diferents mitjans d'accés a la informació.

Continguts

1. Identificació de les principals destinacions turístiques internacionals d'Europa i de la resta del món:

1.1 Destinacions de sol i platja. Centres turístics litorals.

1.2 Destinacions culturals. Rutes culturals.

1.3 Destinacions urbanes. L'oferta turística a les ciutats.

1.4 Destinacions rurals i de naturalesa.

1.5 Destinacions d'espais lúdics i de lleure.

1.6 Destinacions esportives i de salut i bellesa.

1.7 Grans esdeveniments en les destinacions. Principals referències en l'entorn d'aquestes destinacions.

1.8 Diferents suports d'accés a la informació

Mòdul professional 3: venda de serveis turístics

Durada: 198 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

CVE-DOGC-A-13127138-2013

Equivalència en crèdits ECTS: 8

Unitats formatives que el componen:

UF 1: venda de serveis en agències de viatges. 70 hores

UF 2: venda de serveis aeris. GDS. 60 hores

UF 3: tècniques de venda en agències de viatges. 15 hores

UF 4: operacions de tancament i postvenda en agències de viatges. 20 hores

UF 1: venda de serveis en agències de viatges

Durada: 70 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Relaciona diferents tipus de serveis en agències de viatges analitzant-ne i caracteritzant-ne els elements que els componen.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica i caracteritza els diferents mitjans de transport susceptibles de ser venuts en les agències de viatges.

1.2 Identifica els principals proveïdors de transport i els productes o serveis que s'ofereixen.

1.3 Analitza les principals tarifes i les condicions del servei per a qualsevol mitjà de transport, així com els impostos i taxes que se'ls apliquen.

1.4 Interpreta la normativa vigent aplicable al transport de persones en diversos mitjans.

1.5 Identifica i caracteritza els serveis o productes que s'ofereixen i les tarifes que s'apliquen en l'allotjament turístic.

1.6 Interpreta la normativa bàsica de regulació d'allotjaments turístics.

1.7 Caracteritza la venda de viatges combinats, així com els principals proveïdors i productes del mercat.

1.8 Caracteritza altres serveis susceptibles de ser venuts en les agències de viatges, les seves tarifes, condicions i les relacions que es produeixen amb els seus prestataris i proveïdors.

1.9 Analitza la venda de serveis turístics a través d'Internet i la funció de les agències virtuals.

2. Realitza la venda de serveis caracteritzant-ne i aplicant-ne els procediments associats.

Criteris d'avaluació

2.1 Identifica i caracteritza diverses fonts d'informació utilitzades en la venda de serveis i productes en agències de viatges.

2.2 Obté informació sobre serveis, productes i destinacions, identificant-ne les característiques, condicions específiques, preus i tarifes, utilitzant suports manuals o sistemes informàtics.

2.3 Identifica les necessitats dels clients reals i potencials, assessorant sobre aspectes generals i específics del producte, servei o destinació.

2.4 Obté i registra la informació demandada pels clients, realitzant-ne pressupostos i consultant-ne la disponibilitat de productes i serveis amb el suport de mitjans informàtics.

CVE-DOGC-A-13127138-2013

- 2.5 Selecciona els proveïdors, caracteritzant-ne i aplicant-ne els processos de reserva i confirmació de serveis turístics.
- 2.6 Calcula els preus de venda per a qualsevol mitjà de transport, producte o servei turístic, tenint en compte els marges i despeses de gestió, amb el suport dels mitjans informàtics.
- 2.7 Caracteritza i aplica els processos de reserva i confirmació dels serveis turístics.
- 2.8 Descriu el procediment en cas de no-confirmació i ofereix altres alternatives.
- 2.9 Identifica i aplica la normativa vigent.
- 2.10 Interpreta la convertibilitat en supòsits de compra de divisa en moneda o xecs de viatge identificant-ne la legislació aplicable, determinant-ne el tipus de canvi oficial, l'aplicable i el contravalor final i formalitzant-ne els documents de suport de l'operació.
- 2.11 Identifica els paràmetres de qualitat del servei d'atenció al client en les agències de viatges.

Continguts

1. Serveis i proveïdors:

- 1.1 Identificació i classificació dels proveïdors. Productes i serveis que ofereixen.
- 1.2 Relacions entre les agències de viatges majoristes i detallistes. Condicions de col·laboració i termes de retribució.
- 1.3 Coneixement de les relacions comercials, operatives i contractuals de les agències de viatges amb els proveïdors de serveis turístics segons la normativa reguladora.
- 1.4 Programes i opuscles.
- 1.5 Principals agències de viatges majoristes (*tour operator*) nacionals i internacionals.

2. Intermediació en la venda del transport. Els mitjans de transport: terrestre i aquàtic:

- 2.1 Concepte, tipologia i caracterització.
- 2.2 Proveïdors. Productes i serveis que ofereixen.
- 2.3 Principals tarifes. Tarifes especials, descomptes i subvencions. Impostos i taxes.
- 2.4 L'equipatge. Condicions del transport.
- 2.5 Modificacions i anul·lacions de viatges.
- 2.6 Factors que determinen la selecció del mitjà de transport.

3. Legislació sobre viatgers en trànsit i duanes:

- 3.1 Normativa vigent del transport.
- 3.2 Drets i deures dels usuaris i transportistes.
- 3.3 Identificació i interpretació de normes internacionals, comunitàries, estatals i autonòmiques.
- 3.4 Informació als viatgers internacionals sobre requisits d'entrada al país. Tràmits duaners.
- 3.5 Consolats i ambaixades: funcions i serveis que presten.
- 3.6 Gestió de visats i una altra documentació requerida per als viatgers.

4. Intermediació en la venda de l'allotjament turístic:

- 4.1 Allotjaments turístics hotelers i extrahotelers. Tipologia i caracterització.

4.2 Productes i serveis que ofereixen.

4.3 Principals proveïdors d'allotjament: cadenes hoteleres i centrals de reserves. Vies de distribució.

4.4 Tipus d'unitats d'allotjament i modalitats d'estada.

4.5 Normativa legal sobre preus, garanties i reserves.

4.6 Tipologies de tarifes. Preus nets i comissionables. Contingents.

4.7 Reserves directes i indirectes.

4.8 Relacions entre les empreses d'allotjament i les agències de viatges: majoristes i detallistes. Acords i contractes.

5. Intermediació en la venda d'altres serveis turístics:

5.1 Caracterització, tarifes i condicions.

5.2 Lloguer de vehicles.

5.3 Assegurances de viatges: definició, prestacions i normativa internacional aplicable.

5.4 Forfet de neu.

5.5 Venda d'excursions i entrades d'espectacles.

5.6 Canvi de divises.

6. Intermediació en la venda de viatges combinats:

6.1 Principals productes i proveïdors.

7 Venda per Internet:

7.1 Agències virtuals.

7.2 Pàgines web i portals turístics.

8. Venda de serveis

8.1 Fonts d'informació per a la venda dels serveis en agències de viatges. Caracterització. Tipologia i ús.

8.2 Informació i assessorament de serveis, productes i destins.

8.3 Condicions específiques, tarifes.

8.4 Mitjans d'emmagatzematge i tractament de la informació.

8.5 Procediment de reserva de productes i serveis.

8.6 Sistemes de reserves. Tipus i funcions.

8.7 Tècniques de reserva de serveis turístics. Identificació de la demanda contractada pel client. Interpretació de les normes fixades pels proveïdors de serveis. Registre de dades. Suports documentals. Procediment d'ús i arxiu: full de reserva. Expedient. Fitxes de clients i altres. Càlcul del pressupost inicial. Consulta de disponibilitat dels productes i serveis dels proveïdors. Selecció dels serveis, productes i proveïdors. Reserva, confirmació i reconfirmació. No-confirmació. Alternatives. Càlcul del pressupost final. Concreció de les modalitats de pagament. Formalització de la documentació segons la modalitat de servei. Comprovació de les dades incloses en els documents. Emissió i lliurament de la documentació. Procediment de modificacions i cancel·lació. Sistemes informatitzats de reserves.

8.8 Tècniques de venda aplicables a les ofertes de darrera hora.

8.9 Normativa vigent.

- 8.10 La qualitat en la venda de serveis en agències viatges. Concepte.
- 8.11 Els estàndards de qualitat d'un servei.
- 8.12 La satisfacció de les expectatives com a concepte de qualitat d'un servei.

UF 2: venda de serveis aeris. GDS

Durada: 60 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

- 1. Realitza la venda de serveis de transport aeri mitjançant els sistemes globals de distribució.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Reconeix els principals sistemes globals de distribució i la seva funcionalitat.
- 1.2 Identifica els principals elements del transport aeri, classificació i tipologia.
- 1.3 Obté informació sobre serveis o productes, proveïdors, les característiques i condicions específiques utilitzant els sistemes globals de distribució.
- 1.4 Obté informació sobre disponibilitats i informacions de serveis aeris.
- 1.5 Selecciona els proveïdors i aplica els processos de reserva i confirmació de serveis.
- 1.6 Realitza modificacions, cancel·lacions i peticions de serveis especials en reserves de serveis aeris.
- 1.7 Identifica les principals tarifes aèries aplicables a un recorregut i/o itinerari.
- 1.8 Calcula les tarifes, descomptes, bonificacions i taxes aplicables, tant per a trajectes nacionals com internacionals, així com els preus de venda al públic i el seu marge de benefici.
- 1.9 Identifica els elements de taquillatge i realitza operacions bàsiques de taquillatge i emissió de bitllets.

Continguts

- 1. Els GDS (*Global Distribution System*).
 - 1.1 Concepte. Antecedents i situació actual.
 - 1.2 Principals GDS i funcionalitats.
 - 1.3 Productes i serveis comercialitzats als GDS.
- 2. Conceptes generals de transport aeri:
 - 2.1 Els mitjans de transport aeri, classificació i tipus.
 - 2.2 Normativa reguladora.
 - 2.3 El trajecte: tipus de viatges.
- 3. Accés al sistema. Transaccions bàsiques i accés:
 - 3.1 Transaccions informatives bàsiques del sistema.
 - 3.2 Transaccions informatives de recerca de serveis, horaris i disponibilitats.

4. Elements de la reserva:

- 4.1 Elements obligatoris de la reserva.
- 4.2 Elements opcionals de la reserva.
- 4.3 Recuperació, modificació i cancel·lació de reserves.
- 4.4 Passatgers freqüents.

5. El sistema de cues.

6. Conceptes generals i bàsics de tarifes aèries:

- 6.1 Tarifes: concepte i tipus. Tarifes publicades, confidencials i especials.
- 6.2 Descomptes i subvencions.
- 6.3 Impostos, taxes i despeses de gestió.
- 6.4 Construcció de tarifes.
- 6.5 L'equipatge.
- 6.6 Condicions de la tarifa. Transaccions bàsiques de recerca de tarifes i cotització de reserves.

7. Conceptes generals i elements mínims en l'emissió de bitllets:

- 7.1 Documents bàsics del transport aeri i liquidació del BSP (*Billing and Settlement Plan*).
- 7.2 Transaccions bàsiques de taquillatge.
- 7.3 Altres operacions de taquillatge.

UF 3: tècniques de venda en agències de viatges

Durada: 15 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

- 1. Aplica tècniques de venda identificant-ne les característiques, els procediments i la seqüenciació.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Reconeix diferents tipologies de clients, descrivint-ne els hàbits i comportament així com les diferents necessitats i motivacions en la compra de serveis turístics.
- 1.2 Identifica els principis bàsics de les tècniques de venda en les agències de viatges.
- 1.3 Descrigui el procés per resoldre sol·licituds de demanda d'informació i reserves i aplica les tècniques de negociació apropiades amb la situació plantejada adoptant una actitud adient.
- 1.4 Reconeix els mètodes per a la venda telefònica.
- 1.5 Valora l'aplicació de tècniques de venda com a instrument de la gestió comercial de les agències de viatge.
- 1.6 Analitza situacions de conflicte amb els clients, determinant-ne i descrivint-ne els procediments.

Continguts

1. Aplicació de tècniques de venda:

1.1 El client. Tipologia.

1.2 Necessitats i motius de compra.

2. Tècniques de venda:

2.1 Concepte. Principis bàsics. Etapes.

2.2 El llenguatge del cos. El procés de la comunicació. Barreres. Saber escoltar. Saber preguntar. Comunicació no sexista.

2.3 Tensions i prejudicis. Generació de confiança en el client.

2.4 Indagació de necessitats i desigs del client. Mètodes.

3. Fases de la venda i tècniques aplicables:

3.1. Anàlisi dels interessos de les dues parts i diagnòstic de la situació.

3.2 Fixació dels objectius de l'operació comercial.

3.3 Identificació de les normes de tractament i de protocol.

3.4 Adaptació del llenguatge, estil i contingut.

3.5 Intercanvi d'informacions i interacció entre les dues parts.

3.6 Generació i presentació de noves alternatives o propostes.

3.7 Tancament i acords.

3.8 Tècniques per determinar les expectatives dels clients respecte a un servei.

3.9 Presentació del producte/servei. Procés.

4. La negociació:

4.1 Elements bàsics.

4.2 Procés, estratègies i tècniques.

4.3 Objeccions i dubtes.

4.4 La planificació de la negociació.

4.4.1 Relació amb clients i proveïdors. Tècniques de comunicació i negociació adequades a cada cas i circumstància.

4.4.2 Negociació de les condicions i el tancament de l'operació comercial amb els clients i els prestataris de serveis.

4.5 Solucions de conflictes entre les parts mitjançant plantejaments adequats.

5. Venda telefònica. Procediment.

6. Valoració de la importància de les tècniques de venda en la gestió comercial de les agències de viatges.

UF 4: operacions de tancament i postvenda en agències de viatges

Durada: 20 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Realitza operacions de tancament i postvenda descrivint-ne i aplicant-ne els procediments estandarditzats.

Criteris d'avaluació

1.1 Caracteritza els diferents tipus de documents emesos per les agències per als prestataris dels serveis.

1.2 Segueix el protocol establert per a l'emplenament, classificació i arxiu de la documentació i liquidacions de vendes.

1.3 Identifica, interpreta, gestiona i emet la documentació relativa en la venda dels serveis o productes turístics, aplicant-hi sistemes informàtics i sistemes globals de distribució.

1.4 Formalitza el procediment de facturació dels serveis amb l'emissió de la documentació relacionada i els justificants de cobraments i pagaments.

1.5 Caracteritza diversos sistemes i formes de cobrament de serveis.

1.6 Efectua controls de compte de caixa, realitzant-ne els corresponents arqueigs i resolent diferències entre saldos per registrar operacions de tresoreria i resums periòdics de moviments de caixa.

1.7 Reconeix les variables que influeixen en la política de crèdit, tenint en compte els possibles riscos.

1.8 Identifica el procediment per a la gestió de cancel·lacions tenint en compte la normativa vigent, comprovant el dret a devolucions, formalitzant les comunicacions als proveïdors i els documents necessaris.

1.9 Caracteritza la informació i/o instruccions prèvies al viatge o servei.

1.10 Identifica els processos relatius a la postvenda i a la fidelització de clients.

Continguts

1. Operacions de tancament i postvenda. Documents per a la prestació de serveis:

1.1 Caracterització. Tipologia. Funcions.

1.2 Normes d'emissió i remissió.

1.3 Llistes de clients.

2. Formalització i registre d'expedients.

3. Procediment d'emissió:

3.1 Bons, bitllets, passatges aeris, documents de tràmit i títols de transport, localitzadors. taxes, comissions, despeses, càrrecs.

4. Processos administratius derivats de la venda de transport aeri regular.

5. Documents de trànsit (STD) i formularis administratius estàndard (SAF).

6. Processos administratius derivats de la venda de transport aquàtic i terrestre, d'allotjament, de productes

CVE-DOGC-A-13127138-2013

d'agències de viatges majoristes i d'altres vendes:

6.1 Procediments d'emmagatzematge, reposició, control i arxivament de documents propis i externs.

7. Procediment de facturació:

7.1 Creació, formalització i tramesa de notes de càrrec i crèdit.

7.2 Avançaments i dipòsits.

7.3 Facturació.

7.4 Aplicació de despeses de gestió.

7.5 Registre d'operacions formalitzades.

7.6 Documents de pagament: identificació, diferenciació, formalització.

7.7 Normativa aplicable.

7.8 Circuit intern de la documentació.

7.9 Sistemes i formes de cobrament de serveis.

8. Documents de venda:

8.1 Caracterització. Tipologia. Funcions.

9. Aplicacions informàtiques i manuals per al control, arxivament i gestió de les vendes (*front-office*) i de gestió administrativa d'utilitat en agències de viatges majoristes i minoristes.

10. Mitjans de pagament: al comptat, targetes de crèdit i debit. Condicions per a l'acceptació de xecs i pagarés. El pagament ajornat.

11. Gestió de tresoreria i control de comptes de caixes i bancs:

11.1 Registre de moviments de caixa i formalització dels impresos administratius precomptables i comptables.

11.2 Processos administratius interns en les agències de viatges i altres entitats de distribució turística.

12. Finançament de les operacions: taxes, comissions, despeses, càrrecs.

13. Polítiques de crèdit. Riscos.

14. Cancel·lacions. Procediment. Aplicació de la normativa.

15 Normativa reguladora de la compra de moneda estrangera:

15.1 Procediment, documentació i registre de les operacions.

16. Informació addicional. Instruccions prèvies al servei/viatge:

16.1 Creació, formalització i tramesa d'informació complementària diversa: descripció de serveis/establiments i informació sobre destinacions, productes i serveis.

17. Processos de postvenda i valoració des d'un punt de vista comercial i de fidelització.

Mòdul professional 4: protocol i relacions públiques

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 8

Unitats formatives que el componen:

UF 1: protocol institucional, empresarial i social. 66 hores

UF 2: comunicació i atenció als clients. 46 hores

UF 3: les relacions públiques en l'àmbit turístic. 20 hores

UF 1: protocol institucional, empresarial i social

Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Aplica el protocol institucional analitzant els diferents sistemes d'organització i utilitzant la normativa de protocol i precedències oficials.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Caracteritza el concepte de protocol, els seus elements i les diferents tipologies existents.
- 1.2 Determina els criteris per establir la presidència en els actes oficials.
- 1.3 Analitza els diferents sistemes d'ordenació dels convidats en funció del tipus d'acte a organitzar.
- 1.4 Reconeix la normativa de protocol i de precedències oficials de l'Estat i d'altres institucions.
- 1.5 Realitza els programes protocol·laris en funció de l'esdeveniment a desenvolupar.
- 1.6 Analitza el disseny i la planificació d'actes protocol·laris.
- 1.7 Dissenya diferents tipus d'invitacions en relació amb els diferents tipus d'actes.
- 1.8 Determina l'ordenació de banderes dins dels actes protocol·laris.

2. Aplica el protocol empresarial descrivint els diferents elements de disseny i d'organització segons la naturalesa, el tipus d'acte i el públic a qui va dirigit.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Analitza la naturalesa i el tipus d'actes a organitzar (congressos, convencions, reunions, fòrums i altres).
- 2.2 Identifica el públic a qui va dirigit.

CVE-DOGC-A-13127138-2013

- 2.3 Identifica els elements d'organització i de disseny d'actes protocol·laris empresarials (presidència, convidats, dia, hora, lloc, etc.).
 - 2.4 Verifica l'aplicació correcta del protocol durant el desenvolupament de l'acte.
 - 2.5 Enumera la documentació necessària segons l'acte a organitzar per al seu correcte desenvolupament.
 - 2.6 Elabora el programa i el cronograma de l'acte a organitzar.
 - 2.7 Calcula el pressupost econòmic de l'acte a organitzar.
3. Aplica el protocol social identificant-ne les formes segons les diferents situacions socials.

criteris d'avaluació

- 3.1 Identifica els elements del protocol social.
- 3.2 Relaciona l'etiqueta social que cal aplicar als actes socials en funció de la seva tipologia.
- 3.3 Reconeix el protocol a seguir a la taula així com els diferents usos i costums socials relacionats.

Continguts

1. Aplicació del protocol institucional:

- 1.1 El protocol: concepte, origen, tipus i utilitat. Vocabulari bàsic.
- 1.2 Protocol institucional: elements.
- 1.3 La Corona. La Casa Reial i la jerarquia nobiliària a Espanya.
- 1.4 Normes de col·locació de presidències i banderes. Tractaments, honors i himnes.
- 1.5 Normativa en matèria de protocol i precedències oficials de l'Estat i de les comunitats autònomes. La llei de la dreta.
- 1.6 Anàlisi i aplicació de les tècniques de protocol i presentació personal més habituals.

2. Aplicació del protocol empresarial:

- 2.1 Objectius i tipus d'actes protocol·laris empresarials.
- 2.2 Sistemes d'organització dels convidats: precedències internes. Tècnica del "pentinat".
- 2.3 Organització d'actes públics. Presidències. Autoritats. Escenaris. Símbols i regals d'empresa. Comunicació dels actes d'empresa.

3. Projecció d'actes protocol·laris i actes públics:

- 3.1 Identificació del públic objectiu i adequació de l'acte.
- 3.2 Disseny, planificació i elaboració del programa i del cronograma de l'acte a organitzar.
- 3.3 Pressupost econòmic de l'acte a organitzar.
- 3.4 Comunicació escrita d'actes protocol·laris. Les invitacions i les confirmacions, les targetes de visita, les cartes, la correspondència professional. Llistat de convidats i d'assistents.

4. Aplicació del protocol social:

- 4.1 L'etiqueta social. La imatge personal. Les formes en el tracte social. El saber ser i saber estar.

CVE-DOGC-A-13127138-2013

4.2 El protocol a la taula, usos i costums. Productes i formes de servei.

UF 2: comunicació i atenció als clients

Durada: 46 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Estableix comunicació amb els clients relacionant les tècniques emprades amb el tipus d'usuari.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica els processos i els canals de comunicació propis del sector turístic.

1.2 Analitza els objectius d'una atenció correcta als clients.

1.3 Diferencia les modalitats d'atenció als clients.

1.4 Caracteritza les tècniques d'atenció als clients.

1.5 Caracteritza els diferents tipus de clients.

1.6 Aplica tècniques de comunicació verbal i no verbal amb els clients.

1.7 Aplica les accions del contacte directe i no directe.

1.8 Demostra les actituds i aptituds adequades en els processos d'atenció als clients.

1.9 Defineix les tècniques de dinamització i interacció grupals.

2. Manté actituds d'atenció correcta als clients analitzant la importància de superar les expectatives dels clients en relació amb el tracte rebut.

Criteris d'avaluació

2.1 Analitza les expectatives dels diferents tipus de clients.

2.2 Aconsegueix una actitud d'empatia.

2.3 Valora la importància d'una actitud de simpatia.

2.4 Manté una actitud professional de respecte i discreció amb clients, superiors jeràrquics i companys.

2.5 Fa ús d'estratègies de comunicació no sexistes.

3. Gestiona les queixes, les reclamacions i els suggeriments descrivint-ne les fases establertes de resolució associades a una correcta satisfacció dels clients.

Criteris d'avaluació

3.1 Defineix i analitza els conceptes formals i no formals de queixes, reclamacions i suggeriments.

3.2 Coneix els principals motius de queixa dels clients en les empreses d'hoteleria i turisme.

3.3 Identifica els diferents canals de comunicació de les queixes, reclamacions o suggeriments i la seva jerarquització dins de l'organització.

3.4 Valora la importància de les queixes, de les reclamacions i dels suggeriments com a element de millora

contínua.

3.5 Estableix les fases a seguir en la gestió de queixes i de reclamacions per aconseguir la satisfacció dels clients, dins del seu àmbit de competència.

3.6 Compleix la normativa legal vigent en matèria de reclamacions de clients en establiments d'empreses turístiques.

3.7 Identifica els punts clau que ha de contenir un manual corporatiu d'atenció als clients i gestió de queixes i de reclamacions.

Continguts

1. Comunicació amb els clients:

1.1 La comunicació en el sector turístic: tipus, canals, eficàcia i mètodes. Comunicació interna i externa.

1.2 Anàlisi del procés de comunicació i les seves barreres.

1.3 Identificació de les característiques dels interlocutors.

1.4 Interpretació del missatge.

1.5 Comunicació no sexista.

2. Tècniques d'expressió:

2.1 Comunicació verbal i comunicació no verbal. L'expressió corporal. Control del retorn (*feedback*).

3. Processos d'atenció als clients:

3.1 Variables i modalitats de l'atenció als clients. Contacte directe i no directe. La comunicació telefònica, presencial i escrita.

3.2 Punts clau d'una bona atenció als clients segons la fase del seu contacte amb l'empresa.

4. Actituds d'atenció als clients:

4.1 Actitud de servei als clients. Habilitats socials aplicades: tracte, relació, actituds i estil.

4.2 Actitud de respecte cap als clients, superiors jeràrquics, personal dependent i companys.

4.3 Actitud professional.

4.4 El valor de la discreció en l'àmbit laboral. El protocol i la confidencialitat: normes i clients vip.

5. Gestió de queixes, de reclamacions i de suggeriments:

5.1 Queixes, reclamacions i suggeriments: concepte.

5.2 Principals motius de queixes dels clients de les empreses d'hoteleria i turisme.

5.3 Recollida de queixes, reclamacions o suggeriments.

5.4 Fases de la gestió de queixes i reclamacions. Resolució d'interferències comunicatives.

5.5 Normativa legal vigent en matèria de reclamacions de clients. Tramitació dels fulls de reclamació.

5.6 Protecció al consumidor: reclamacions i legislació vigent d'empreses turístiques.

UF 3: les relacions públiques en l'àmbit turístic

CVE-DOGC-A-13127138-2013

Durada: 20 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Aplica els fonaments i elements de les relacions públiques en l'àmbit turístic seleccionant i aplicant les tècniques associades.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Defineix els fonaments i principis de les relacions públiques.
- 1.2 Reconeix i valora els diferents recursos de les relacions públiques.
- 1.3 Identifica i classifica el concepte d'imatge corporativa i els seus components.
- 1.4 Valora la importància de la imatge corporativa.
- 1.5 Identifica i relaciona els elements d'identitat corporativa en empreses i en institucions turístiques.
- 1.6 Identifica les principals marques d'entitats públiques i privades del sector turístic.
- 1.7 Reconeix diferents tipus d'imatge projectada per empreses i institucions turístiques.
- 1.8 Valora la importància de la imatge, la identitat corporativa, la comunicació i les relacions públiques en les empreses i institucions turístiques.
- 1.9 Dissenya un manual protocol·lari i de comunicació.
- 1.10 Selecciona diferents mitjans de comunicació en funció del producte a comunicar.

Continguts

1. Aplicació dels fonaments i els elements de les relacions públiques en l'àmbit turístic:
 - 1.1 Definició, fonaments i principis. Aplicació i valoració en l'àmbit turístic empresarial i institucional.
 - 1.2 Recursos de les relacions públiques: relacions amb els mitjans de comunicació.
 - 1.3 La imatge corporativa. Elements i tipus d'imatge: imatge real i projectada. La imatge corporativa i la identitat empresarial. El valor de la imatge corporativa.
 - 1.4 La imatge del turisme espanyol. Principals marques del sector.
 - 1.5 Manual protocol·lari i de comunicació d'una empresa.

Mòdul professional 5: recursos turístics

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 10

Unitats formatives que el componen:

UF 1: patrimoni cultural. 70 hores

UF 2: patrimoni natural. 50 hores

UF 3: interpretació del patrimoni. 45 hores

UF 1: patrimoni cultural

Durada: 70 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Identifica els recursos turístics del territori analitzant la seva tipologia, característiques i normativa de protecció.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Detecta els recursos culturals més destacats de cada CA.
- 1.2 Classifica els recursos atenent les tipologies i emprant la legislació vigent en cada cas.
- 1.3 Determina el tipus de recurs de què es tracta i l'explica atenent les seves peculiaritats i la seva singularitat.
- 1.4 Defineix quina és la protecció legal i institucional existent per als diferents recursos.
- 1.5 Reconeix els organismes i institucions per a la tutela dels recursos.
- 1.6 Estableix el procés de petició per sol·licitar la declaració d'un recurs en relació amb la seva tipologia i característiques.
- 1.7 Identifica els documents necessaris per sol·licitar la catalogació d'un bé o recurs de la forma més adequada.

2. Interpreta els conceptes bàsics de l'art caracteritzant el patrimoni artístic de Catalunya i d'Espanya.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Detecta les principals manifestacions artístiques de Catalunya i d'Espanya.
- 2.2 Reconeix prototips artístics que constitueixen els models universals i nacionals.
- 2.3 Caracteritza les característiques tècniques i culturals de cada estil.
- 2.4 Reconeix els centres culturals d'interès amb activitat turística.
- 2.5 Relaciona el coneixement general sobre història de l'art, literatura i música amb les seves peculiaritats en l'entorn regional i local per contextualitzar la informació corresponent.
- 2.6 Identifica obres d'arts plàstiques, literàries i musicals representatives, classificant-les cronològicament, per lloc de producció o procedència, per autor i per estil.

3. Identifica el patrimoni històric, artístic i sociocultural de Catalunya i Espanya analitzant la seva diversitat.

Criteris d'avaluació

- 3.1 Identifica els objectius i els elements clau per classificar els diferents tipus de patrimoni històric i cultural.
- 3.2 Crea bases de dades que identifiquin els recursos i les seves descripcions més adequades per classificar la tipologia del recurs i la seva importància.
- 3.3 Identifica les ciutats patrimoni de la humanitat que hi ha a Espanya, així com altres béns inscrits en la

CVE-DOGC-A-13127138-2013

Llista de Patrimoni Mundial, com el bé d'interès cultural (BIC) i altres tipus de béns classificats.

- 3.4 Identifica els organismes responsables de les polítiques de protecció del patrimoni cultural.
- 3.5 Classifica les festes tradicionals de les diferents comunitats i diferencia les d'interès turístic internacional, nacional i les que se celebren a les CA.
- 3.6 Identifica els principals museus i centres culturals que hi ha a Espanya, així com els seus continguts genèrics.
- 3.7 Distingeix diferents tipus de patrimoni cultural i descriu les seves principals formes i mitjans de protecció en l'àmbit internacional, estatal, regional i local.
- 3.8 Justifica la inclusió dins del concepte patrimoni cultural de manifestacions no materials com la literatura, la música, la gastronomia i les tradicions orals.
- 3.9 Valora la diversitat i les peculiaritats de la cultura i el patrimoni cultural.

Continguts

1. Identificació dels recursos turístics del territori:
 - 1.1 Recursos turístics. Classificació i tipologia.
 - 1.2 Legislació que afecta els recursos turístics.
 - 1.3 Normativa de protecció existent a Europa i Espanya respecte als recursos turístics, a la seva protecció, manteniment i reconeixement. Procediments legals i organismes.
2. Interpretació dels conceptes bàsics de l'art:
 - 2.1 Terminologia de l'art. Materials i tècniques.
 - 2.2 Períodes, moviments i estils artístics més representatius en pintura, escultura, arquitectura i altres manifestacions artístiques de Catalunya i Espanya.
 - 2.3 Principals representacions a Catalunya i Espanya.
3. Identificació i anàlisi del patrimoni històric, artístic i sociocultural de Catalunya i d'Espanya:
 - 3.1 Diferenciació de conceptes generals i classificació. Aspectes legals. Nivells de protecció. El patrimoni de la humanitat. El paper de la UNESCO. Els béns d'interès cultural o BIC.
 - 3.2 Patrimoni i béns patrimonials a Espanya. Turisme cultural.
 - 3.3 Museus i altres centres culturals. Normativa.
 - 3.4 Gastronomia d'Espanya. Elaboracions i productes tradicionals.
 - 3.5 Enologia d'Espanya. Zones vinícoles i denominacions d'origen.
 - 3.6 Etnografia i artesanía. Productes propis de cada zona.
 - 3.7 El patrimoni intangible. Festes i declaracions d'interès turístic regional, nacional i internacional.
 - 3.8 Altres expressions culturals.
 - 3.9 Tipologia de l'arquitectura popular en les CA.

UF 2: patrimoni natural

Durada: 50 hores

CVE-DOGC-A-13127138-2013

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Analitza el patrimoni natural-paisatgístic de Catalunya i d'Espanya caracteritzant-lo i interpretant-lo com a recurs turístic.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica els objectius i els elements clau per classificar els diferents tipus de recursos naturals i paisatgístics.
- 1.2 Classifica els diferents tipus d'espais naturals protegits i no protegits (litoral, muntanya, espais humits i d'altres) i descriu les seves principals formes, figures i mitjans de protecció ambiental en l'àmbit estatal i local.
- 1.3 Valora els aprofitaments tradicionals a l'hora de gestionar el medi natural.
- 1.4 Defineix les característiques de les diferents classificacions legals existents, identificant els organismes responsables de les polítiques de protecció del patrimoni natural.
- 1.5 Utilitza les noves tecnologies com a eina de planificació i ús dels recursos naturals per a ús turístic.
- 1.6 Defineix quina és la protecció legal i institucional del patrimoni natural: organismes i institucions en la tutela del patrimoni, acords i convenis internacionals, normativa de la Unió Europea.
- 1.7 Proposa mètodes per sensibilitzar el visitant i prevenir conflictes en la relació turisme-naturalesa.

Continguts

1. Patrimoni natural i paisatgístic:
 - 1.1 El recurs natural i paisatgístic. Conceptes generals i classificació. Terminologia.
 - 1.2 Nivells de protecció i aspectes legals. Espais naturals protegits espanyols i la seva normativa.
 - 1.3 Programes europeus d'ajuda al patrimoni natural i paisatgístic. El patrimoni natural de la humanitat. El paper de la UNESCO
 - 1.4 Parcs nacionals i espais naturals protegits de l'àmbit nacional, autonòmic, regional i local. Altres recursos naturals de l'entorn regional i local.
 - 1.5 Turisme, cultura ambiental i sostenibilitat. Mesures per mantenir el medi ambient.
 - 1.6 Manifestacions i peculiaritats rellevants del patrimoni natural en l'entorn regional i local.
 - 1.7 Infraestructura bàsica: accessos, abastaments, transports i d'altres. Infraestructura turística: allotjaments, serveis de restauració, oferta recreativa i d'altres. Equipaments d'ús públic d'espais protegits. Proveïdors de serveis. Rutes i itineraris, visites o altres activitats en espais naturals susceptibles de programació.

UF 3: interpretació del patrimoni

Durada: 45 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Analitza i interpreta globalment el patrimoni artístic, sociocultural, històric i natural analitzant les estratègies necessàries per a la seva aplicació com a recurs turístic.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Descriu i aplica els processos de recerca i selecció d'informació, identificant les fonts primàries i

CVE-DOGC-A-13127138-2013

secundàries més importants sobre béns d'interès cultural, altres recursos culturals, espais naturals i altres recursos naturals, i recursos o serveis turístics de caràcter general, interpretant i processant la informació.

1.2 Dissenya bases de dades de recursos turístics per àrees o zones, diferenciant la tipologia d'espais turístics en relació amb els recursos que hi ha a la zona.

1.3 Utilitza els suports informatius i els diferents mitjans d'accés a la informació.

1.4 Dissenya fórmules per classificar i interpretar altres tipus de recursos com la gastronomia, museus, etnografia, etnologia i tradicions de les localitats.

1.5 Estableix els mètodes més adequats per dur a terme la interpretació.

1.6 Caracteritza els diferents sistemes d'interpretació en funció del tipus de recurs que s'expliqui o sobre el qual s'intervingui.

1.7 Realitza la planificació interpretativa, segons l'àmbit d'actuació i en funció de les diferents fases.

1.8 Identifica de forma correcta les fases d'una planificació interpretativa.

1.9 Interpreta espais i recursos naturals de l'entorn regional i local, adaptant itineraris, rutes o visites a diferents contextos i tipus de grups o usuaris turístics individuals.

1.10 Interpreta béns d'interès cultural i altres recursos culturals de l'entorn regional i local, adaptant itineraris, rutes o visites a diferents contextos i tipus de grups o usuaris turístics individuals.

1.11 Justifica la necessitat de conèixer les cultures dels països de procedència dels turistes i de la cultura regional i local per a la interpretació global del patrimoni.

1.12 Defineix els mètodes d'avaluació i control en la interpretació del patrimoni.

1.13 Dissenya els corresponents qüestionaris de satisfacció.

Continguts

1. Anàlisi de recursos turístics de l'entorn:

1.1 Fonts d'informació turística primàries i secundàries: identificació, discriminació, contrast i selecció.

1.2 Suports informatius i mitjans d'accés a la informació sobre recursos turístics.

2. Interpretació global del patrimoni històric, artístic i sociocultural.

2.1 Mètodes per apropar el llegat natural i cultural al públic visitant.

2.2 La interpretació del patrimoni com a sistema de gestió. Principis i objectius. Interpretació i turisme. Conceptes d'interpretació. Tècniques d'interpretació. Mitjans interpretatius: personals i no personals. Mètodes d'avaluació i control dels sistemes interpretatius.

2.3 Interpretació i processament d'informació sobre recursos turístics i culturals i naturals de l'entorn regional i local. Organització, processament i actualització de la informació.

Mòdul professional 6: gestió de productes turístics

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 6

Unitats formatives que el componen:

UF 1: els viatges combinats. 26 hores

UF 2: organització i gestió d'esdeveniments. 40 hores

UF 1: els viatges combinats

Durada: 26 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Analitza viatges combinats identificant-ne el mercat i els elements que els caracteritzen.

Criteris d'avaluació

1.1 Defineix i classifica els viatges combinats atenent diferents paràmetres.

1.2 Reconeix i analitza la normativa aplicable als viatges combinats.

1.3 Descriu els serveis turístics principals i accessoris que conformen els viatges combinats.

1.4 Identifica i descriu els elements, continguts i clàusules que han de contenir els programes i contractes de viatges combinats.

1.5 Caracteritza la tipologia i defineix les funcions dels intermediaris de transport i allotjament i les relacions professionals que s'estableixen amb els organitzadors de viatges combinats.

1.6 Reconeix les relacions professionals, econòmiques i contractuals que s'estableixen entre els organitzadors de viatges, els detallistes i els prestataris dels serveis.

1.7 Analitza les condicions per a l'elecció dels proveïdors de serveis.

1.8 Caracteritza les condicions dels acords i convenis entre prestatari del servei i organitzador.

1.9 Descriu i analitza les funcions que han d'exercir les agències.

1.10 Analitza el mercat de viatges combinats, les tendències actuals i les previsions d'aquest tipus de producte turístic.

2. Disseny i cotitza viatges combinats analitzant-ne la informació i aplicant-hi la metodologia adequada en cada procés.

Criteris d'avaluació

2.1 Reconeix les tècniques de programació de viatges combinats.

2.2 Aplica tècniques d'investigació de mercat prèvies al disseny de viatges combinats.

2.3 Justifica la selecció dels components principals i accessoris dels viatges combinats.

2.4 Defineix les condicions i acords de la negociació amb proveïdors partint de diferents criteris.

2.5 Analitza les tarifes, impostos, taxes i altres condicions especials que s'apliquen als serveis de transport, allotjament i d'altres en els viatges combinats.

2.6 Aplica la metodologia per a la cotització dels serveis i el càlcul dels costos, descomptes, comissions, marge de benefici, lliandar de rendibilitat, impostos i preu de venda.

2.7 Omple els documents relatius al disseny i cotització dels viatges combinats.

2.8 Utilitza aplicacions informàtiques específiques per a la recerca d'informació, el disseny i la cotització de viatges combinats.

CVE-DOGC-A-13127138-2013

2.9 Cotitza i dissenya viatges combinats tenint en compte aspectes relacionats amb l'atenció al client i la gestió de la qualitat.

2.10 Identifica les eines més utilitzades per al control de qualitat del disseny de programes.

3. Coordina els viatges combinats amb els prestataris dels serveis utilitzant sistemes globals de distribució.

Críteris d'avaluació

3.1 Identifica i defineix les fases i processos de l'operació i reserva dels viatges combinats.

3.2 Reconeix les operacions de reserves de transport, allotjament i altres serveis complementaris.

3.3 Determina la coordinació de la prestació del servei amb els proveïdors.

3.4 Caracteritza i analitza la documentació requerida per a la prestació dels serveis.

3.5 Utilitza aplicacions informàtiques per a la gestió i reserva de serveis.

Continguts

1. Viatges combinats: concepte, tipus i normativa vigent:

1.1 Elements dels viatges combinats.

1.2 Els viatges combinats en l'oferta i en la demanda.

1.3 Mercat de viatges combinats. Tendències i evolució.

1.4 El programa de viatges combinats.

1.5 El contracte de viatges combinats. Les assegurances de viatges combinats: tipus de cobertures i clàusules.

1.6 Intermediaris del viatge combinat: concepte, tipologia, funcions i relacions amb els organitzadors de viatges combinats.

1.7 Relacions professionals entre organitzador, detallista i proveïdors de serveis. Convenis de col·laboració i termes de retribució.

1.8 Agències receptives i corresponsals.

2. Disseny i cotització de viatges combinats:

2.1 Aplicació de tècniques d'investigació de mercat.

2.2 Disseny del viatge combinat. Components. Fases i seqüenciació.

2.3 Selecció de proveïdors. Críteris. Procediments de negociació.

2.4 Cotització dels serveis. Components del preu. Tarifes i condicions especials, descomptes, gratuïtats i d'altres. Impostos i taxes.

2.5 Costos. Marge de benefici i punt mort. Càlcul del preu de venda final. Críteris de descomptes, suplementes i comissions.

2.6 Eines de la qualitat en els viatges combinats.

2.7 Documentació derivada del disseny i cotització de viatges combinats.

2.8 Aplicacions informàtiques.

3. Coordinació de viatges combinats amb els prestataris dels serveis:

CVE-DOGC-A-13127138-2013

- 3.1 Operació i reserva dels viatges combinats: fase i processos.
- 3.2 Organització i reserva dels serveis de transport, allotjament i altres serveis complementaris.
- 3.3 Coordinació amb les agències receptives: trasllats, guies, representants, excursions i visites.
- 3.4 Documentació interna i externa associada als viatges combinats. Tipus de documents. Ús i normes d'emissió i remissió.
- 3.5 Aplicacions informàtiques específiques de gestió i reserva dels serveis turístics.

UF 2: organització i gestió d'esdeveniments

Durada: 40 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Identifica el mercat d'esdeveniments analitzant-ne la tipologia i els serveis més característics.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Descriu i caracteritza diferents tipus d'esdeveniments, així com la tipologia d'actes.
- 1.2 Analitza l'oferta turística necessària per al desenvolupament d'esdeveniments.
- 1.3 Enumera i caracteritza els diferents tipus de serveis que solen ser requerits en els esdeveniments.
- 1.4 Identifica i analitza la tipologia i les funcions dels organismes i empreses públiques i privades relacionades amb la captació d'esdeveniments.
- 1.5 Descriu la funció dels patrocinadors i entitats col·laboradores en la celebració d'esdeveniments.
- 1.6 Analitza el mercat actual d'esdeveniments, caracteritzant-ne el públic objectiu, les oportunitats del mercat i la seva previsible evolució.
- 1.7 Utilitza les fonts d'informació sobre convocatòries d'esdeveniments, determinant els col·lectius a qui es dirigeixen, identificant-ne els promotors i els diferents mecanismes que aquests empren a la presa de decisió sobre destinacions i seus.
- 1.8 Analitza l'impacte econòmic i social que produeixen els esdeveniments en les destinacions especialitzades.
- 1.9 Aplica diversos sistemes informàtics per a la recerca d'informació.

2. Organitza diversos tipus d'esdeveniments, establint les característiques de la planificació, programació i direcció d'aquests.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Caracteritza la metodologia per elaborar projectes d'esdeveniments, identificant i analitzant les principals fases en el projecte d'un esdeveniment.
- 2.2 Identifica la informació requerida dels promotors sobre les especificacions bàsiques de l'esdeveniment i les responsabilitats, gestions i tasques que n'ha d'assumir l'entitat gestora.
- 2.3 Elabora propostes específiques d'organització d'esdeveniments, genèriques o a petició de clients, tenint en compte els aspectes d'atenció al client i la gestió de la qualitat, descrivint-ne les característiques i el procés d'elaboració.
- 2.4 Defineix les funcions de l'organització contractant i de l'organitzador de l'esdeveniment.
- 2.5 Preveu els recursos humans i els equips tècnics necessaris en funció del tipus d'esdeveniment.

CVE-DOGC-A-13127138-2013

2.6 Preveu els espais, les instal·lacions i el material necessari en funció del tipus d'esdeveniment, tenint en compte les mesures de seguretat previstes en casos d'emergències en espais i locals tancats.

2.7 Selecciona proveïdors de serveis i personal en funció de l'acte a organitzar, aplicant-hi tècniques de negociació.

2.8 Elabora pressupostos desglossats per serveis i calcula el preu, els costos i el marge de benefici.

2.9 Coordina els serveis amb els proveïdors, el personal d'assistència i el client.

2.10 Dissenya accions, suports promocionals i instruments de captació adaptats als diferents tipus d'esdeveniments, adequant-los a diferents tipus de públic objectiu.

2.11 Segueix els protocols de gestió documental establerts.

2.12 Aplica diversos sistemes informàtics específics de gestió d'esdeveniments.

3. Supervisa els diversos tipus d'esdeveniments coordinant i controlant el desenvolupament de la prestació dels serveis.

Críteris d'avaluació

3.1 Coordina els recursos humans durant l'esdeveniment, assignant-hi funcions i localització.

3.2 Supervisa la ubicació i disposició d'equips, mobiliari i altres elements.

3.3 Supervisa el funcionament dels equips tècnics.

3.4 Gestiona la documentació de l'esdeveniment: carpetes, credencials i d'altres.

3.5 Reconeix normes de protocol referides als assistents, les instal·lacions i els materials.

3.6 Defineix i caracteritza els diferents suports publicitaris i la seva ubicació durant el desenvolupament de l'esdeveniment.

3.7 Identifica els procediments d'atenció al client en l'acollida, durant l'esdeveniment i a l'acabament d'aquest, tenint en compte les actituds pròpies del personal d'assistència en aquest tipus d'actes.

3.8 Aplica el procediment per elaborar la factura del servei i per al pagament a proveïdors i personal contractat.

3.9 Identifica situacions adverses i circumstàncies emergents i en planteja accions preventives o correctives.

3.10 Avalua el desenvolupament global de l'esdeveniment tenint en compte els aspectes relacionats amb l'atenció al client i la gestió de la qualitat.

Continguts

1. El mercat d'esdeveniments, la seva tipologia i els serveis més característics:

1.1 Mercat d'esdeveniments: concepte i funció.

1.2 Oferta turística necessària per al desenvolupament d'esdeveniments.

1.3 Serveis demandats segons la tipologia d'esdeveniments.

1.4 La captació d'esdeveniments: organismes i empreses públiques i privades que intervenen.

1.5 Patrocinadors i entitats col·laboradores.

1.6 Mercat actual i previsible evolució del sector.

1.7 Impacte econòmic i social en les destinacions.

1.8 Aplicacions informàtiques.

2. Metodologia i fases del projecte d'un esdeveniment: planificació, organització, desenvolupament i avaluació final de l'esdeveniment:

- 2.1 Programació d'ofertes preesdeveniments i postesdeveniments en funció de la tipologia dels participants, com ara ponents, delegats, acompanyants, comitès organitzadors i científics.
- 2.2 Avaluació, selecció i contractació dels proveïdors. Negociació amb proveïdors: plantejaments i factors clau. Aspectes renegociables.
- 2.3 Confecció de cronogrames.
- 2.4 Presidències honorífiques i participació de personalitats.
- 2.5 Funcions de l'organització contractant i de l'organitzador de l'esdeveniment. Coordinació entre clients i organitzadors de l'esdeveniment.
- 2.6 Recursos humans, tècnics i materials per a l'organització d'esdeveniments.
- 2.7 Infraestructures especialitzades per a reunions, actes i exposicions.
- 2.8 Disseny del material de promoció, de comunicació, d'inscripció, tècnic i administratiu de l'esdeveniment.
- 2.9 Formalització de la documentació. Gestió de la documentació de l'esdeveniment.
- 2.10 Càlcul de costos: pressupostos, valoració i marge de beneficis.
- 2.11 Pla de seguretat en l'organització d'esdeveniments.
- 2.12 Aplicacions informàtiques de gestió d'esdeveniments.

3. Supervisió d'esdeveniments:

- 3.1 Coordinació i control durant l'esdeveniment.
- 3.2 Assignació de funcions i ubicació del personal. Deontologia.
- 3.3 Equips tècnics, mobiliari i material divers.
- 3.4 Documentació de l'esdeveniment: carpetes, credencials i d'altres.
- 3.5 Aplicació de normes de protocol en diversos tipus d'actes.
- 3.6 Suports publicitaris i informatius en esdeveniments.
- 3.7 Acollida, atenció durant l'esdeveniment i comiat. Procediment.
- 3.8 Facturació a clients. Pagament a proveïdors de serveis i personal contractat.
- 3.9 Valoració final de l'esdeveniment: la qualitat en la gestió i organització d'esdeveniments.

Mòdul professional 7: direcció d'entitats d'intermediació turística

Durada: 165 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 8

Unitats formatives que el componen:

UF 1: entitats d'intermediació turística. 20 hores

UF 2: els recursos humans en entitats d'intermediació turística. 40 hores

CVE-DOGC-A-13127138-2013

UF 3: rendibilitat econòmica i financera en entitats d'intermediació turística. 32 hores

UF 4: gestió administrativa i comercial en entitats d'intermediació turística. 20 hores

UF 5: qualitat en els serveis d'intermediació turística. 20 hores

UF 1: entitats d'intermediació turística

Durada: 20 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Caracteritza les entitats d'intermediació de serveis turístics identificant-ne les funcions, classificacions i la normativa aplicable.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica el concepte d'entitats d'intermediació de serveis i productes turístics.
- 1.2 Descriu l'evolució experimentada pel sector des de l'inici de l'activitat.
- 1.3 Classifica les agències de viatges segons la normativa vigent i caracteritzant-ne les funcions que realitzen.
- 1.4 Analitza els requisits específics per al seu funcionament.
- 1.5 Caracteritza altres tipologies d'agències de viatges atenent la seva especialització i els serveis que ofereixen.
- 1.6 Identifica altres tipologies d'entitats d'intermediació segons l'especialització dels seus serveis.
- 1.7 Caracteritza les funcions dels diferents tipus d'entitats d'intermediació turística.
- 1.8 Reconeix la normativa europea, nacional i autonòmica aplicable a les entitats d'intermediació turística de viatges.
- 1.9 Defineix les actituds del professional de la intermediació turística.
- 1.10 Relaciona els organismes i associacions nacionals i internacionals que regulen l'activitat d'intermediació de serveis turístics i les seves funcions.

Continguts

1. Caracterització d'entitats d'intermediació turística.
2. Agències de viatges:
 - 2.1 Concepte, evolució històrica i classificació legal.
 - 2.2 Tipus d'agències de viatges i característiques.
 - 2.3 Requisits específics per al seu funcionament.
 - 2.4 Funcions de les agències de viatges.
 - 2.5 Agències de viatges especialitzades: concepte, tipus i serveis que ofereixen.
3. Altres figures d'intermediació i gestió de serveis i productes turístics. Funcions.

4. Centrals de reserves: concepte, tipus i característiques.
5. Normativa europea, nacional i autonòmica aplicable a l'activitat d'intermediació de serveis turístics.
6. Deontologia professional.
7. Organismes i associacions nacionals i internacionals. Funcions.

UF 2: els recursos humans en entitats d'intermediació turística

Durada: 40 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Organitza entitats d'intermediació turística analitzant-ne les estructures organitzatives i els processos de planificació empresarial.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Defineix el concepte d'organització empresarial al sector de la intermediació turística i els principis que han de regir en aquest tipus d'organització.
- 1.2 Descriu els sistemes i els tipus d'organització empresarial propis de les empreses del sector.
- 1.3 Defineix les estructures organitzatives pròpies de les empreses d'intermediació turística identificant-ne els factors i criteris d'estructuració que determinen una organització eficaç.
- 1.4 Caracteritza les àrees i/o departaments i les relacions que existeixen entre ells.
- 1.5 Dissenyja diferents organigrames atenent diferents tipologies i característiques d'empreses d'intermediació turística.
- 1.6 Descriu les funcions, responsabilitats i tasques a exercir en els diferents llocs de treball.
- 1.7 Descriu els circuits, tipus d'informació i documents interns i externs que es generen.
- 1.8 Defineix el concepte de planificació empresarial.
- 1.9 Estableix les etapes del procés de planificació.
- 1.10 Valora la importància de la planificació com a eina de la gestió empresarial.

2. Dirigeix els recursos humans reconeixent-ne i caracteritzant-ne mètodes per a l'organització, selecció i formació del personal.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Defineix els sistemes de direcció d'equips de treball més apropiats en funció del tipus d'empresa d'intermediació turística.
- 2.2 Identifica els processos de presa de decisions, justificant la figura del directiu i del líder en una organització.
- 2.3 Dissenyja torns, horaris i planifica les vacances del personal depenent del tipus d'empresa i aplicant-hi la normativa vigent.

CVE-DOGC-A-13127138-2013

2.4 Té en compte la necessitat de personal segons diverses variables com a major demanda, nous productes i d'altres.

2.5 Estableix els mètodes més idonis per a la selecció de personal en funció del tipus d'empresa i del càrrec a exercir.

2.6 Defineix el concepte de manual d'acollida i n'analitza el contingut i funció.

2.7 Justifica la finalitat de la funció d'integració com a complementària de la funció d'organització.

2.8 Caracteritza les diverses estratègies relacionades amb la motivació del personal.

2.9 Identifica conflictes i proposa solucions mitjançant la negociació.

2.10 Té en compte la necessitat de formació i de desenvolupament de la carrera professional en l'àmbit de les empreses d'intermediació turística.

Continguts

1. Organització empresarial al sector d'intermediació turística:

1.1 Concepte d'organització.

1.2 Principis, sistemes i tipus d'organització.

1.3 Estructures organitzatives.

1.4 Departamentalització o àrees.

1.5 Disseny d'organigrames: concepte d'organigrama, característiques i classificació.

1.6 Manual de l'organització: concepte, funcions i descripció dels llocs de treball.

1.7 Relacions interdepartamentals.

2. La planificació:

2.1 Planificació i plans empresarials: concepte, objectius, estratègies i polítiques.

2.2 Procés de planificació:

2.2.1 Característiques i principals etapes.

2.2.2 Planificació estratègica.

2.3 Anàlisi estratègica i eines per a la presa de decisions empresarials.

2.4 Valoració de la importància de la planificació en la gestió empresarial.

3. Direcció d'equips de treball: sistemes de direcció, tipus de comandament i lideratge:

3.1 Motivació en l'entorn laboral.

3.1.1 Concepte, teories i factors que afavoreixen la motivació.

3.1.2 Tècniques de motivació laboral. Disseny d'estratègies d'incentius a la producció en entitats d'intermediació turística.

3.2 Resolució de conflictes laborals de caràcter circumstancial:

3.2.1 Tipus, causes i fases de desenvolupament dels conflictes.

3.2.2 Vies de solució. Participació del grup.

3.3 Previsió de plantilles.

3.4 Organització del personal: planificació de torns, horaris, calendaris i d'altres.

3.5 Selecció de personal.

3.5.1 Tècniques i mètodes de selecció: entrevista, test i d'altres.

3.5.2 Procés de selecció.

3.5.3 El cost de la selecció de personal.

3.6 Mètodes d'integració de nous treballadors: manuals d'acollida del personal de nova incorporació per àrees o departaments.

3.7 Programes de formació. Carreres professionals.

UF 3: rendibilitat econòmica i financera en entitats d'intermediació turística

Durada: 32 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Controla la rendibilitat de les entitats d'intermediació turística caracteritzant-ne els processos econòmics i financers.

Criteris d'avaluació

1.1 Descriu el concepte de gestió econòmica i financera en entitats d'intermediació turística.

1.2 Interpreta el concepte de patrimoni i n'identifica els elements i les masses patrimonials.

1.3 Analitza el concepte de pressupost i la seva funció.

1.4 Classifica i elabora diferents tipus de pressupostos i l'aplicació de mesures correctives.

1.5 Identifica les variables que s'han de tenir en compte en la confecció de pressupostos.

1.6 Calcula les desviacions analitzant les causes de la seva aparició, els efectes que produeixen i proposant solucions alternatives.

1.7 Estableix mètodes de seguiment i control pressupostari.

1.8 Caracteritza l'estructura financera de les empreses d'intermediació turística.

1.9 Identifica els avantatges i desavantatges dels principals mètodes per avaluar inversions segons cada tipus d'agència de viatges.

1.10 Defineix i classifica els costos d'explotació d'aquest tipus d'empreses.

1.11 Aplica els procediments per al càlcul i imputació de costos.

1.12 Analitza la de rendibilitat de les empreses d'intermediació turística.

1.13 Calcula i interpreta ràtios, marge de benefici i llindar de rendibilitat.

1.14 Utilitza aplicacions informàtiques de gestió.

Continguts

1. Concepte de gestió econòmica i financera en les empreses d'intermediació turística.

2. El patrimoni. Concepte. Elements i masses patrimonials.

CVE-DOGC-A-13127138-2013

3. Anàlisi de balanços i compte de resultats de les empreses d'intermediació turística.
4. Anàlisi de la rendibilitat. Càlcul de ràtios, marge de benefici i llindar de rendibilitat.
5. Pressupostos:
 - 5.1 Concepte, tipus, elements i funcions dels pressupostos.
 - 5.2 Etapes fonamentals: previsió, pressupost i control.
 - 5.3 Definició de cicle pressupostari.
 - 5.4 Anàlisi de l'estructura d'ingressos i despeses de les empreses d'intermediació turística.
 - 5.5 Control de pressupostos: desviacions, càlculs i mesures correctives.
6. Els costos:
 - 6.1 Tipus, càlcul i imputació de costos derivats de la gestió d'empreses d'intermediació turística.
7. Inversió:
 - 7.1 Concepte, procés i tipus.
 - 7.2 Mètodes de valoració i selecció d'inversions.
8. Finançament:
 - 8.1 Concepte d'estructura financera de l'empresa.
 - 8.2 Fonts de finançament pròpies (autofinançament i amortització) i alienes.
 - 8.3 Càlcul de costos de les fonts financeres.
9. Aplicacions informàtiques de gestió economicofinancera.

UF 4: gestió administrativa i comercial en entitats d'intermediació turística

Durada: 20 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Realitza la gestió administrativa caracteritzant els processos de les empreses d'intermediació.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica i caracteritza els processos administratius en empreses d'intermediació turística derivats de les relacions amb proveïdors de serveis i amb clients.
- 1.2 Formalitza la documentació relativa a la gestió administrativa de clients i proveïdors.
- 1.3 Analitza la normativa fiscal i el règim especial de les agències de viatges.
- 1.4 Reconeix el procediment per a la gestió administrativa de les incidències.

CVE-DOGC-A-13127138-2013

- 1.5 Identifica i caracteritza les operacions habituals de caixa amb entitats bancàries.
- 1.6 Identifica els procediments d'aprovisionament, inventari i control de documents interns i de proveïdors de serveis.
- 1.7 Reconeix diverses estratègies comercials i de distribució d'entitats d'intermediació turística.
- 1.8 Aplica sistemes informàtics de gestió administrativa i comercial.

Continguts

1. Realització de la gestió administrativa i comercial.
2. Processos administratius derivats de les relacions amb proveïdors de serveis:
 - 2.1 Concepte, tipus i procediments. Documents: liquidacions, pagament de factures, BSP i altres.
 - 2.2 IVA. Concepte. Tipus impositius. Règim especial de les agències de viatges. Normativa.
 - 2.3 Processos administratius derivats de les relacions amb clients. Procediment. Documents.
 - 2.4 Control de caixes i bancs. Registre d'operacions. Anàlisi de la informació bancària. Gestió d'impagaments i devolucions.
 - 2.5 Gestió del magatzem. Inventaris. Control d'existències de documents interns i externs.
 - 2.6 Gestió comercial i canals de distribució. Concepte i estratègies.
 - 2.7 Aplicacions informàtiques de gestió administrativa i comercial.

UF 5: qualitat en els serveis d'intermediació turística

Durada: 20 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Gestiona la qualitat dels serveis d'intermediació turística analitzant-ne, seleccionant-ne i aplicant-hi el sistema de qualitat que s'adapti millor a l'empresa.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica i valora les dimensions i atributs de qualitat dels serveis del sector turístic.
- 1.2 Identifica el concepte de qualitat i els seus objectius al subsector de les empreses d'intermediació turística.
- 1.3 Valora l'aplicació de diferents sistemes de qualitat.
- 1.4 Reconeix l'aplicació d'un sistema de qualitat basat en les normes estandarditzades.
- 1.5 Determina els sistemes previs a la implantació d'un sistema de qualitat: formació del personal i l'equip de qualitat i de millora en l'organització de les empreses.
- 1.6 Estableix el disseny i elaboració dels diferents processos de les àrees o departaments.
- 1.7 Defineix i aplica les eines de gestió de la qualitat (autoavaluació, planificació de la millora, sistemes d'indicadors, sistemes d'enquesta, sistemes de queixes i suggeriments).
- 1.8 Aplica el sistema de gestió de qualitat.

Continguts

1. Concepte de qualitat i evolució de la gestió de la qualitat en l'empresa turística:
 - 1.1 Objectius generals en el subsector de les empreses d'intermediació turística.
 - 1.2 Concepte i evolució.
 - 1.3 Principals teories de la qualitat.
 - 1.4 Elements i principis rectors de la qualitat al sector turístic: orientació cap al client, lideratge, participació del personal. Millora contínua i gestió total de la qualitat o TQM (*total quality management*).

2. Normes, sistemes de gestió de qualitat i marques:
 - 2.1 Les normes UNE- EN ISO vigents.
 - 2.2 Programes de qualitat de l'ICTE (Institut per a la Qualitat Turística Espanyola) per a serveis d'intermediació turística. La Q de qualitat: normativa, certificació i auditoria.
 - 2.3 Implantació d'un sistema de control de qualitat d'una consultoria externa a l'empresa.

3. Gestió per processos:
 - 3.1 El mapa de processos.
 - 3.2 Seguiment i mesura.
 - 3.3 Indicadors: sistema d'enquesta, sistema de queixes.
 - 3.4 Control i planificació de la millora.

4. Estructura documental d'un sistema de gestió de qualitat:
 - 4.1 Concepte de document, format i registre.
 - 4.2 Manual de qualitat. Cicle de gestió de la qualitat.
 - 4.3 Manual de procediments.
 - 4.4 Altres documents.

Mòdul professional 8: màrqueting turístic

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: 33 hores

Equivalència en crèdits ECTS: 10

Unitats formatives que el componen:

UF 1: fonaments del màrqueting turístic. 20 hores

UF 2: els consumidors de productes i serveis turístics. 22 hores

UF 3: màrqueting mix i noves tecnologies. 35 hores

UF 4: el pla de màrqueting. 22 hores

UF 1: fonaments del màrqueting turístic

Durada: 20 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Caracteritza el màrqueting turístic reconeixent-ne els elements bàsics que el componen.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Justifica la importància del màrqueting en el sector turístic.
 - 1.2 Diferencia les peculiaritats del màrqueting de serveis en general i les pròpies del màrqueting turístic.
 - 1.3 Descriu els conceptes, definicions i instruments bàsics del màrqueting turístic.
 - 1.4 Diferencia les etapes i l'evolució del màrqueting.
 - 1.5 Valora la importància dels diferents instruments del màrqueting.
 - 1.6 Defineix els factors i els criteris eficaços per orientar el màrqueting als consumidors.
 - 1.7 Compara les diferents estructures i enfocaments de direcció de màrqueting.
 - 1.8 Identifica la necessitat del màrqueting en la funció comercial de l'empresa turística.
 - 1.9 Analitza les tendències del màrqueting en turisme.
2. Interpreta la segmentació del mercat i el posicionament del producte i/o servei reconeixent-ne les dades quantitatives i qualitatives.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Conceptualitza i classifica els segments del mercat.
- 2.2 Analitza les variables de segmentació més utilitzades en turisme.
- 2.3 Defineix els requisits perquè la segmentació sigui efectiva.
- 2.4 Reconeix la importància de la segmentació per al disseny de l'estratègia comercial de les empreses turístiques.
- 2.5 Identifica i valora els diferents segments de mercat i el seu atractiu en funció del producte i/o servei.
- 2.6 Defineix les estratègies de cobertura de segments del mercat.
- 2.7 Identifica el posicionament del producte al mercat.

Continguts

1. Caracterització del màrqueting turístic:
 - 1.1 Conceptes, definicions i funcions.
 - 1.2 Evolució de la funció del màrqueting: orientació als consumidors.
 - 1.3 Peculiaritats del màrqueting de serveis i del màrqueting turístic.
 - 1.4 Instruments del màrqueting.

CVE-DOGC-A-13127138-2013

1.5 Els determinants externs del màrqueting: el mercat, el marc socioeconòmic, legal i conjuntural.

1.6 Tendències del màrqueting.

1.7 Estructures i enfocaments de direcció de màrqueting.

2. Interpretació de la segmentació dels mercats turístics:

2.1 Concepte de segmentació i classificació dels segments del mercat.

2.2 Variables de segmentació més utilitzades en turisme: variables objectives i variables subjectives.

2.3 Instruments comercials i compatibilitat dels segments.

2.4 Aplicació de la segmentació al disseny de l'estratègia comercial de les empreses turístiques.

2.5 Tipus d'estratègies de cobertura del mercat.

2.6 Posicionament: conceptes, estratègies i mètodes.

UF 2: els consumidors de productes i serveis turístics

Durada: 22 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Reconeix el procés de decisió de compra dels consumidors analitzant-ne les motivacions i necessitats.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica les necessitats i les motivacions dels consumidors de productes i de serveis turístics.

1.2 Identifica les fases del procés de decisió de compra en els consumidors.

1.3 Caracteritza els agents implicats en el procés de decisió de compra.

1.4 Analitza l'impacte psicosocial del màrqueting, la publicitat i les relacions públiques i la seva incidència en el procés de compra.

1.5 Caracteritza els punts clau en el procés de postcompra i les oportunitats de fidelització.

1.6 Descriu i valora la percepció i satisfacció dels consumidors mitjançant els processos de control de qualitat.

2. Caracteritza els criteris del consumidorisme relacionant-los amb la societat, el màrqueting i l'ètica.

Criteris d'avaluació

2.1 Caracteritza les peculiaritats de les economies de mercat.

2.2 Identifica l'origen del consumidorisme, així com la seva evolució a Espanya.

2.3 Realitza estudis per analitzar la reacció de les empreses davant d'aquesta situació.

2.4 Determina la resposta de les empreses i de la societat i identifica uns principis ètics.

2.5 Identifica la normativa que protegeix els consumidors a la UE i a Espanya.

2.6 Analitza els drets i els deures dels consumidors.

Continguts

1. Interpretació del procés de decisió en els consumidors:

- 1.1 Fases del procés de decisió i factors que influeixen en el procés de compra: necessitats dels consumidors, motivació, factors d'influència externs i estils de vida.
- 1.2 El procés de decisió de compra.
- 1.3 Postcompra i fidelització: valoració de la compra. Repercussió del grau de satisfacció en futures accions de compra.
- 1.4 Els rols dels consumidors en el procés de decisió de compra.
- 1.5 Eines de control de la qualitat i la satisfacció dels clients. Implementació en empreses del sector turístic.
- 1.6 Els nous consumidors en el sector turístic: segments emergents.

2. Caracterització dels criteris de consumidorisme:

- 2.1 Concepte, origen i evolució.
- 2.2 Factors clau: la informació i la reflexió en el procés de compra.
- 2.3 Els organismes d'atenció als consumidors. El coneixement dels mecanismes de reclamació.
- 2.4 La reacció de l'empresa i la seva resposta.
- 2.5 Normativa que regula els drets i deures dels consumidors a la UE i a Espanya: legislació genèrica i específica.

UF 3: màrqueting mix i noves tecnologies

Durada: 35 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

- 1. Identifica els elements del màrqueting reconeixent-ne l'aplicació al sector turístic.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica els elements del màrqueting.
- 1.2 Identifica les etapes del cicle de vida d'un producte i la seva relació amb la presa de decisions estratègiques.
- 1.3 Analitza els elements i nivells del producte, així com l'aplicació d'un sistema de servució.
- 1.4 Caracteritza les diferents polítiques de marques del sector turístic i valora la importància de diferenciar el producte.
- 1.5 Valora la importància del preu i els seus condicionants com un instrument comercial de les empreses turístiques.
- 1.6 Calcula els preus mitjançant la fixació de mètodes de preus idonis per al sector turístic.
- 1.7 Reconeix la importància de la publicitat, les relacions públiques, la promoció de vendes i el marxandatge en el sector turístic.
- 1.8 Valora la funció de les fires turístiques i altres trobades professionals com a instruments de màrqueting establint-ne la diferència amb altres estratègies promocionals.
- 1.9 Identifica els canals de distribució i de comercialització directa i indirecta en el sector turístic.

CVE-DOGC-A-13127138-2013

1.10 Reconeix la importància dels sistemes de distribució global i el seu impacte en la indústria turística.

1.11 Valora els instruments comercials i la seva compatibilitat amb els diferents segments de mercat.

2. Aplica les noves tecnologies en el màrqueting turístic analitzant-ne les aplicacions i les oportunitats en el desenvolupament de polítiques de màrqueting.

Críteris d'avaluació

2.1 Caracteritza les noves tecnologies i la seva utilització.

2.2 Identifica les aplicacions de les noves tecnologies al màrqueting.

2.3 Valora la utilització de la xarxa per comercialitzar productes i serveis turístics.

2.4 Utilitza les aplicacions ofimàtiques de base de dades.

2.5 Reconeix l'aplicació d'una base de dades per a la investigació comercial i per tenir un avantatge competitiu.

2.6 Determina els factors que influeixen en el màrqueting directe.

2.7 Estableix les pautes per al desenvolupament d'una estratègia de màrqueting directe combinat.

Continguts

1. Identificació del màrqueting mix i els seus elements:

1.1 Els components de la política de màrqueting: la política de producte i/o servei, la política de preus, la política de distribució i la política de comunicació. Aplicació i estratègies.

1.2 El producte i/o servei.

1.2.1 Nivells i elements. La servucció.

1.2.2 El cicle de vida del producte i de les destinacions turístiques: la planificació del producte turístic.

1.2.3 Desenvolupament i llançament dels nous productes turístics.

1.3 El preu i els seus condicionants.

1.3.1 Mètodes de fixació de preus com a instrument comercial.

1.3.2 El preu com a estratègia comercial.

1.4 L'organització de l'estratègia comercial: la comercialització de productes i serveis turístics.

1.5 La comunicació comercial: objectius, tècniques, pla de comunicació, instruments.

1.6 La publicitat: contingut i objectius.

1.6.1 Els mitjans publicitaris i el missatge.

1.6.2 El pressupost publicitari. L'eficàcia publicitària: productes publicitaris, l'emplaçament i la mida.

1.6.3 Accions publicitàries: material i formes de distribució.

1.6.4 Publicitat no sexista.

1.7 La promoció turística en el mix de comunicació: la publicitat, les relacions públiques, les promocions de vendes/marxandatge, les fires turístiques, els tallers (*workshops*), els viatges de familiarització (*famtrips*) i d'altres.

2. Anàlisi de les noves tecnologies aplicades al màrqueting turístic:

2.1 Màrqueting directe i noves tecnologies.

2.2 Màrqueting a Internet.

2.3 Bases de dades: objectius generals. La llei de protecció de dades.

2.4 Màrqueting directe: factors que influeixen en la seva expansió i desenvolupament.

2.5 Materials de suport i de desenvolupament de polítiques de màrqueting directe.

UF 4: el pla de màrqueting

Durada: 22 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Caracteritza el pla de màrqueting relacionant-lo amb els diversos tipus d'empresa i de productes o serveis.

Criteris d'avaluació

1.1 Descriu els elements bàsics que conformen el pla de màrqueting.

1.2 Valora la importància d'un pla de màrqueting en una empresa turística.

1.3 Realitza l'anàlisi d'altres plans empresarials i institucionals relacionats amb el pla de màrqueting.

1.4 Identifica els principals factors de l'entorn amb incidència en el pla de màrqueting.

1.5 Analitza la competència i el potencial del mercat.

1.6 Realitza el pla d'acció, amb les seves estratègies i tàctiques.

1.7 Defineix els recursos necessaris per establir les estratègies proposades i per a la consecució dels objectius del pla de màrqueting.

1.8 Realitza el control de seguiment i de qualitat del pla de màrqueting amb les tècniques adquirides.

1.9 Realitza la presentació del pla de màrqueting amb les pautes establertes i davant dels responsables implicats.

1.10 Valora les implicacions ambientals de la implementació d'un pla de màrqueting proposat.

Continguts

1. Caracterització del pla de màrqueting:

1.1 Pla de màrqueting: elements i finalitat.

1.2 Fase analítica: DAFO.

1.3 Fase estratègica: objectius i quotes de vendes. Segmentació i públic objectiu. Plans d'acció: estratègies i tàctiques.

1.4 Fase de valoració econòmica: recursos necessaris per donar suport a les estratègies i assolir els objectius.

1.5 Fase operativa: l'elaboració del pla de màrqueting i màrqueting total.

1.6 Fase de control i retroalimentació: seguiment i control del màrqueting.

1.7 Presentació i promoció del pla.

1.8 Auditoria ambiental del pla.

Mòdul professional 9: anglès

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 7

Unitats formatives que el componen:

UF 1: anglès tècnic. 132 hores

UF 1: anglès tècnic

Durada: 132 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Reconeix informació professional i quotidiana continguda en tot tipus de discursos orals emesos per qualsevol mitjà de comunicació en llengua estàndard, interpretant amb precisió el contingut del missatge.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica la idea principal del missatge.

1.2 Reconeix la finalitat de missatges auditius pronunciats en llengua estàndard identificant l'estat d'ànim i el to del parlant.

1.3 Extreu informació d'enregistraments en llengua estàndard relacionades amb la vida professional i quotidiana.

1.4 Identifica els punts de vista i les actituds del parlant.

1.5 Identifica les idees principals de declaracions i missatges sobre temes concrets i abstractes, en llengua estàndard i amb un ritme normal.

1.6 Comprèn amb tot detall què se li diu en llengua estàndard, fins i tot en un ambient amb soroll de fons.

1.7 Extreu les idees principals de conferències, xerrades i informes, i altres presentacions professionals.

1.8 Pren consciència de la importància de comprendre globalment un missatge, sense entendre'n tots i cadascun dels elements.

2. Interpreta informació professional continguda en textos escrits complexos, analitzant-ne de forma comprensiva els continguts.

Criteris d'avaluació

2.1 Llegeix amb un alt grau d'independència, adaptant l'estil i la velocitat de la lectura a diferents textos i finalitats.

2.2 Interpreta, amb detall, textos extensos i de relativa complexitat, relacionats amb l'àmbit professional.

2.3 Relaciona el text amb l'àmbit del sector a què es refereix.

2.4 Identifica amb rapidesa el contingut i la importància de notícies, articles i informes sobre una àmplia sèrie de temes professionals i decideix si és oportú fer una anàlisi més profunda.

CVE-DOGC-A-13127138-2013

- 2.5 Realitza traduccions de textos complexos utilitzant material de suport si escau.
 - 2.6 Interpreta missatges tècnics rebuts a través de mitjans diversos: correu postal, fax, correu electrònic, entre d'altres.
 - 2.7 Interpreta instruccions extenses i complexes, relacionades amb l'àmbit professional.
 - 2.8 Selecciona materials de consulta i diccionaris tècnics, i utilitza suports de traducció tècnics i les eines de traducció assistida o automatitzada de textos.
3. Emet missatges orals clars i ben estructurats, analitzant el contingut de la situació i adaptant-se al registre lingüístic de l'interlocutor.

criteris d'avaluació

- 3.1 Identifica els registres utilitzats per a l'emissió del missatge.
 - 3.2 S'expressa amb fluïdesa, precisió i eficàcia sobre una àmplia sèrie de temes professionals o quotidians, marcant amb claredat la relació entre les idees.
 - 3.3 Comunica espontàniament, adoptant un nivell de formalitat adequat a les circumstàncies.
 - 3.4 Utilitza normes de protocol en presentacions formals i informals.
 - 3.5 Utilitza correctament la terminologia de la professió.
 - 3.6 Expressa i defensa punts de vista amb claredat, proporcionant explicacions i arguments adequats.
 - 3.7 Descriu i seqüència un procés de treball de la seva competència.
 - 3.8 Argumenta amb detall l'elecció d'una determinada opció o procediment de treball escollit.
 - 3.9 Sol·licita la reformulació del discurs o d'una part quan es consideri necessari.
 - 3.10 Aplica fórmules d'interacció adients en situacions professionals variades.
4. Elabora documents i informes propis de l'àmbit professional o de la vida quotidiana, utilitzant els registres adequats a cada situació.

criteris d'avaluació

- 4.1 Redacta textos clars i detallats sobre una varietat de temes relacionats amb l'àmbit professional, sintetitzant i avaluant informació i arguments procedents de diverses fonts.
 - 4.2 Organitza la informació amb correcció, precisió, coherència i cohesió, sol·licitant i/o facilitant informació de tipus general o detallada.
 - 4.3 Redacta informes, destacant els aspectes significatius i oferint detalls rellevants que serveixin de suport.
 - 4.4 Formalitza la documentació específica de l'àmbit professional.
 - 4.5 Aplica les fórmules establertes i el vocabulari específic en la realització de documents.
 - 4.6 Resumeix articles, notícies o informacions de l'àmbit professional, utilitzant un vocabulari ampli per evitar la repetició freqüent.
 - 4.7 Extreu la informació essencial de manuals d'instruccions tècnics i altres documents escrits habituals en la professió.
 - 4.8 Utilitza les fórmules de cortesia pròpies del document a elaborar.
5. Aplica actituds i comportaments professionals en situacions de comunicació, seguint les convencions

internacionals.

Críteris d'avaluació

- 5.1 Defineix els trets més significatius dels costums i usos del sector professional en l'ús de la llengua estrangera.
- 5.2 Descriu els protocols i les normes de relació social propis del país on s'utilitza la llengua estrangera.
- 5.3 Identifica els valors i creences propis de la comunitat on s'utilitza la llengua estrangera.
- 5.4 Identifica els aspectes socioprofessionals propis del sector en qualsevol tipus de text i/o conversa.
- 5.5 Aplica els protocols i normes de relació social propis del país on s'utilitza la llengua estrangera.
- 5.6 Reconeix els marcadors lingüístics de la procedència regional.

Continguts

1. Comprensió de missatges orals:

- 1.1 Reconeixement de missatges professionals del sector i quotidians. Missatges directes, telefònics, radiofònics, gravats.
- 1.2 Terminologia específica del sector dels serveis turístics.
- 1.3 Idees principals i secundàries.
- 1.4 Diferents accents de llengua oral.

2. Interpretació de missatges escrits:

- 2.1 Comprensió de missatges, textos, articles professionals i quotidians.
- 2.2 Suports convencionals: correu postal, fax, burofax, entre d'altres, i suports telemàtics: correu electrònic, telefonia mòbil, agenda electrònica, entre d'altres.
- 2.3 Terminologia específica dels serveis turístics.

3. Producció de missatges orals:

- 3.1 Registres utilitzats en l'emissió de missatges orals. Terminologia específica del sector turístic.
- 3.2 Manteniment i seguiment del discurs oral: utilització del torn de paraula, manteniment i cessió. Suport, demostració de comprensió, petició d'aclariment i altres.
- 3.3 Expressió fònica, entonació i ritme.
- 3.4 Entonació com a recurs de cohesió del text oral: ús dels patrons d'entonació.
- 3.5 Marcadors lingüístics de protocol en l'àmbit professional i social, normes de cortesia i diferències de registre.

4. Emissió de textos escrits:

- 4.1 Realització de documents professionals del sector i de la vida quotidiana.
- 4.2 Elaboració de textos professionals del sector i de la vida quotidiana.
- 4.3 Adequació del text al context comunicatiu.
- 4.4 Registre.

CVE-DOGC-A-13127138-2013

4.5 Selecció lèxica, selecció d'estructures sintàctiques i selecció de contingut rellevant.

4.6 Coherència en el desenvolupament del text.

5. Coneixement de l'entorn sociocultural i professional:

5.1 Identificació i interpretació dels elements culturals més significatius dels països on s'utilitza la llengua anglesa.

5.2 Valoració de les normes socioculturals i protocol·làries en les relacions internacionals.

5.3 Ús dels recursos formals i funcionals en situacions que requereixen un comportament socioprofessional per tal de projectar una bona imatge de l'empresa.

5.4 Reconeixement de la llengua estrangera per aprofundir en coneixements que resultin d'interès al llarg de la vida personal i professional.

5.5 Ús de registres adequats segons el context de la comunicació, l'interlocutor i la intenció dels interlocutors.

Mòdul professional 10: segona llengua estrangera

Durada: 132 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 7

Unitats formatives que el componen:

UF 1: segona llengua estrangera. 132 hores

UF 1: segona llengua estrangera

Durada: 132 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Reconeix informació professional i quotidiana continguda en discursos orals clars i senzills emesos en llengua estàndard, identificant el contingut global del missatge.

Criteris d'avaluació

1.1 Situa el missatge en el seu context professional.

1.2 Capta la idea principal del missatge.

1.3 Comprèn la informació específica del missatge.

1.4 Identifica l'actitud i la intenció del interlocutor.

1.5 Extreu les idees principals d'un missatge emès per un mitjà de comunicació.

1.6 Identifica el fil argumental en situacions comunicatives enregistrades i/o visionades.

1.7 Determina els rols que apareixen en situacions comunicatives enregistrades i/o visionades.

CVE-DOGC-A-13127138-2013

2. Interpreta informació professional continguda en textos escrits senzills, analitzant de forma comprensiva els seus continguts.

Críteris d'avaluació

- 2.1 Llegeix de forma comprensiva textos específics de l'àmbit professional.
- 2.2 Identifica amb precisió la terminologia utilitzada.
- 2.3 Extreu informació rellevant d'un text relatiu a l'àmbit professional.
- 2.4 Realitza traduccions directes i inverses de textos senzills utilitzant material de suport si escau.
- 2.5 Interpreta missatges tècnics rebuts a través de mitjans diversos: correu postal, fax, correu electrònic, entre d'altres.
- 2.6 Interpreta instruccions extenses i complexes, relacionades amb l'àmbit professional.
- 2.7 Relaciona textos amb el sector professional.
- 2.8 Selecciona materials de consulta i diccionaris tècnics, i utilitza suports de traducció tècnics i les eines de traducció assistida o automatitzada de textos.

3. Emet missatges orals senzills, clars i ben estructurats, utilitzant els registres adequats a cada situació.

Críteris d'avaluació

- 3.1 Es comunica utilitzant fórmules senzilles, nexes d'unió i estratègies d'interacció.
- 3.2 Utilitza correctament la terminologia de la professió.
- 3.3 Descriu amb una certa fluïdesa l'entorn professional proper.
- 3.4 Seqüencia les funcions i activitats més habituals pròpies de l'àmbit professional.
- 3.5 Fa presentacions, de forma clara, breus i preparades sobre un tema de l'àmbit professional.
- 3.6 Utilitza normes de protocol en presentacions adaptades al seu nivell.
- 3.7 Respon a preguntes breus relacionades amb l'àmbit professional.
- 3.8 Intercanvia amb una certa fluïdesa informació específica.

4. Elabora textos senzills en llengua estàndard relacionats amb l'àmbit professional o la vida quotidiana, utilitzant els registres adequats a cada situació.

Críteris d'avaluació

- 4.1 Completa informació bàsica en els documents professionals més habituals.
- 4.2 Confecciona sol·licituds d'ocupació a partir d'ofertes de treball donades.
- 4.3 Redacta un *curriculum vitae*.
- 4.4 Elabora informes amb objectius específics de comunicació de l'àmbit professional.
- 4.5 Redacta cartes comercials a partir d'instruccions detallades i models donats.
- 4.6 Resumeix les idees principals d'informacions donades, utilitzant els propis recursos lingüístics.
- 4.7 Organitza la informació de manera coherent i cohesionada.
- 4.8 Utilitza les formes de cortesia pròpies del document a elaborar.

5. Aplica actituds i comportaments professionals en situacions de comunicació, seguint les convencions internacionals.

Críteris d'avaluació

- 5.1 Defineix els trets més significatius dels costums i usos del sector professional en l'ús de la llengua estrangera.
- 5.2 Descriu els protocols i les normes de relació social propis del país on s'utilitza la llengua estrangera.
- 5.3 Identifica els valors i creences propis de la comunitat on s'utilitza la llengua estrangera.
- 5.4 Identifica els aspectes socioprofessionals propis del sector en qualsevol tipus de text i/o conversa.
- 5.5 Aplica els protocols i les normes de relació social propis del país on s'utilitza la llengua estrangera.

Continguts

1. Comprensió de missatges orals:

- 1.1 Reconeixement de missatges professionals del sector i quotidians. Missatges directes, telefònics, radiofònics, gravats.
- 1.2 Terminologia específica del sector dels serveis turístics.
- 1.3 Idees principals i secundàries.
- 1.4 Diferents accents de llengua oral.

2. Interpretació de missatges escrits:

- 2.1 Comprensió de missatges, textos, articles professionals i quotidians.
- 2.2 Suports convencionals: correu postal, fax, burofax, entre d'altres, i suports telemàtics: correu electrònic, telefonia mòbil, agenda electrònica, entre d'altres.
- 2.3 Terminologia específica dels serveis turístics.

3. Producció de missatges orals:

- 3.1 Registres utilitzats en l'emissió de missatges orals. Terminologia específica del sector dels serveis turístics.
- 3.2 Manteniment i seguiment del discurs oral: utilització del torn de paraula, manteniment i cessió. Suport, demostració de comprensió, petició d'aclariment, i altres.
- 3.3 Expressió fònica, entonació i ritme.
- 3.4 Entonació com a recurs de cohesió del text oral: ús dels patrons d'entonació.
- 3.5 Marcadors lingüístics de protocol en l'àmbit professional i social, normes de cortesia i diferències de registre.

4. Emissió de textos escrits:

- 4.1 Realització de documents professionals del sector i de la vida quotidiana.
- 4.2 Elaboració de textos senzills professionals del sector i de la vida quotidiana.
- 4.3 Adequació del text al context comunicatiu.
- 4.4 Registre.

CVE-DOGC-A-13127138-2013

4.5 Selecció lèxica, selecció d'estructures sintàctiques i selecció de contingut rellevant.

4.6 Ús dels signes de puntuació.

4.7 Coherència en el desenvolupament del text.

5. Coneixement de l'entorn sociocultural i professional:

5.1 Identificació i interpretació dels elements culturals més significatius dels països on s'utilitza la llengua estrangera.

5.2 Valoració de les normes socioculturals i protocol·làries en les relacions internacionals.

5.3 Ús dels recursos formals i funcionals en situacions que requereixen un comportament socioprofessional per tal de projectar una bona imatge de l'empresa.

5.4 Reconeixement de la llengua estrangera per aprofundir en coneixements que resultin d'interès al llarg de la vida personal i professional.

Mòdul professional 11: formació i orientació laboral

Durada: 99 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 5

Unitats formatives que el componen:

UF 1: incorporació al treball. 66 hores

UF 2: prevenció de riscos laborals. 33 hores

UF 1: incorporació al treball

Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Selecciona oportunitats d'ocupació, identificant-ne les diferents possibilitats d'inserció i les alternatives d'aprenentatge al llarg de la vida.

Criteris d'avaluació

1.1 Valora la importància de la formació permanent com a factor clau per a l'ocupabilitat i l'adaptació a les exigències del procés productiu.

1.2 Identifica els itineraris formatius i professionals relacionats amb el perfil professional del tècnic o tècnica superior en agències de viatges i gestió d'esdeveniments.

1.3 Planifica un projecte de carrera professional.

1.4 Determina les aptituds i actituds requerides per a l'activitat professional relacionada amb el perfil del títol.

1.5 Identifica els principals jaciments d'ocupació i d'inserció laboral per al tècnic o la tècnica superior en agències de viatges i gestió d'esdeveniments.

CVE-DOGC-A-13127138-2013

- 1.6 Determina les tècniques utilitzades en el procés de recerca d'ocupació.
 - 1.7 Preveu les alternatives d'autoocupació als sectors professionals relacionats amb el títol.
 - 1.8 Realitza la valoració de la personalitat, aspiracions, actituds i formació pròpies per prendre decisions.
2. Aplica les estratègies del treball en equip, valorant-ne l'eficàcia i eficiència per assolir els objectius de l'organització.

criteris d'avaluació

- 2.1 Valora els avantatges del treball en equip en situacions de treball relacionades amb el perfil de tècnic o tècnica superior en agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
 - 2.2 Identifica els equips de treball que es poden constituir en una situació real de treball.
 - 2.3 Determina les característiques de l'equip de treball eficaç davant els equips ineficaços.
 - 2.4 Valora positivament l'existència necessària de diversitat de rols i opinions assumits pels membres d'un equip.
 - 2.5 Reconeix la possible existència de conflicte entre els membres d'un grup com un aspecte característic de les organitzacions.
 - 2.6 Identifica els tipus de conflictes i les seves fonts.
 - 2.7 Determina procediments per resoldre conflictes.
 - 2.8 Resol els conflictes presentats en un equip.
 - 2.9 Aplica habilitats comunicatives en el treball en equip.
3. Exerceix els drets i compleix les obligacions que es deriven de les relacions laborals, reconeixent-les en els diferents contractes de treball.

criteris d'avaluació

- 3.1 Identifica les característiques que defineixen els nous entorns d'organització del treball.
- 3.2 Identifica els conceptes bàsics del dret del treball.
- 3.3 Distingeix els organismes que intervenen en la relació laboral.
- 3.4 Determina els drets i deures derivats de la relació laboral.
- 3.5 Analitza el contracte de treball i les principals modalitats de contractació aplicables al sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- 3.6 Identifica les mesures de foment de la contractació per a determinats col·lectius.
- 3.7 Valora les mesures de foment del treball.
- 3.8 Identifica el temps de treball i les mesures per conciliar la vida laboral i familiar.
- 3.9 Identifica les causes i efectes de la modificació, suspensió i extinció de la relació laboral.
- 3.10 Analitza el rebut de salaris i hi identifica els principals elements que l'integren.
- 3.11 Analitza les diferents mesures de conflicte col·lectiu i els procediments de solució de conflictes.
- 3.12 Determina els elements de la negociació a l'àmbit laboral.
- 3.13 Identifica la representació dels treballadors a l'empresa.
- 3.14 Interpreta els elements bàsics d'un conveni col·lectiu aplicable a un sector professional relacionat amb el

CVE-DOGC-A-13127138-2013

títol de tècnic o tècnica superior en agències de viatges i gestió d'esdeveniments i la seva incidència en les condicions de treball.

4. Determina l'acció protectora del sistema de la Seguretat Social davant les diferents contingències cobertes, identificant-ne les diferents classes de prestacions.

criteris d'avaluació

- 4.1 Valora el paper de la Seguretat Social com a pilar essencial per a la millora de la qualitat de vida dels ciutadans.
- 4.2 Enumera les diverses contingències que cobreix el sistema de la Seguretat Social.
- 4.3 Identifica els règims existents en el sistema de la Seguretat Social aplicable al sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- 4.4 Identifica les obligacions d'empresari i treballador en el sistema de la Seguretat Social.
- 4.5 Identifica les bases de cotització d'un treballador i les quotes corresponents a treballador i empresari.
- 4.6 Classifica les prestacions del sistema de la Seguretat Social.
- 4.7 Identifica els requisits de les prestacions.
- 4.8 Determina possibles situacions legals d'atur.
- 4.9 Reconeix la informació i els serveis de la plataforma de la Seguretat Social.

Continguts

1. Recerca activa d'ocupació:
 - 1.1 Valoració de la importància de la formació permanent per a la trajectòria laboral i professional del tècnic o tècnica superior en agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
 - 1.2 Anàlisi dels interessos, aptituds i motivacions personals per a la carrera professional.
 - 1.3 Les capacitats clau del tècnic o tècnica superior en agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
 - 1.4 El sistema de qualificacions professionals. Les competències i les qualificacions professionals del títol i de la família professional d'hoteleria i turisme.
 - 1.5 Identificació d'itineraris formatius i professionalitzadors relacionats amb el títol. Titulacions i estudis de la família professional d'hoteleria i turisme.
 - 1.6 Planificació de la carrera professional.
 - 1.7 Definició i anàlisi del sector professional d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
 - 1.8 Jaciments d'ocupació en agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
 - 1.9 Procés de recerca d'ocupació en empreses del sector.
 - 1.10 Oportunitats d'aprenentatge i ocupació a Europa.
 - 1.11 Tècniques i instruments de recerca d'ocupació.
 - 1.12 El procés de presa de decisions.
 - 1.13 Ofertes formatives adreçades a grups amb dificultats d'integració laboral.
 - 1.14 Igualtat d'oportunitats entre homes i dones.
 - 1.15 Valoració de l'autoocupació com a alternativa per a la inserció laboral.
 - 1.16 Valoració dels coneixements i les competències obtingudes mitjançant la formació continguda en el títol.

2. Gestió del conflicte i equips de treball:

- 2.1 Valoració dels avantatges i inconvenients del treball d'equip per a l'eficàcia de l'organització.
- 2.2 Equips al sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments segons les funcions que exerceixen.
- 2.3 Formes de participació en l'equip de treball.
- 2.4 Conflicte: característiques, fonts i etapes.
- 2.5 Mètodes per resoldre o suprimir el conflicte.
- 2.6 Aplicació d'habilitats comunicatives en el treball en equip.

3. Contractació:

- 3.1 Avantatges i inconvenients de les noves formes d'organització: flexibilitat, beneficis socials, entre d'altres.
- 3.2 El dret del treball: concepte i fonts.
- 3.3 Anàlisi de la relació laboral individual.
- 3.4 Drets i deures que es deriven de la relació laboral i la seva aplicació.
- 3.5 Determinació dels elements del contracte de treball, de les principals modalitats de contractació que s'apliquen en el sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments i de les mesures de foment del treball.
- 3.6 Les condicions de treball: temps de treball i conciliació laboral i familiar.
- 3.7 Interpretació del rebut del salari.
- 3.8 Modificació, suspensió i extinció del contracte de treball.
- 3.9 Organismes laborals. Sistemes d'assessorament dels treballadors respecte als seus drets i deures.
- 3.10 Representació dels treballadors.
- 3.11 El conveni col·lectiu com a fruit de la negociació col·lectiva.
- 3.12 Anàlisi del conveni o convenis aplicables al treball del tècnic o tècnica superior en agències de viatges i gestió d'esdeveniments.

4. Seguretat Social, ocupació i desocupació:

- 4.1 Estructura del sistema de la Seguretat Social.
- 4.2 Determinació de les principals obligacions d'empresaris i treballadors en matèria de Seguretat Social: afiliació, altes, baixes i cotització.
- 4.3 Requisits de les prestacions.
- 4.4 Situacions protegides en la protecció per desocupació.
- 4.5 Identificació de la informació i els serveis de la plataforma de la Seguretat Social.

UF 2: prevenció de riscos laborals

Durada: 33 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

- 1. Avalua els riscos derivats de l'activitat professional, analitzant-ne les condicions de treball i els factors de

CVE-DOGC-A-13127138-2013

risc presents en l'entorn laboral.

Críteris d'avaluació

- 1.1 Valora la importància de la cultura preventiva en tots els àmbits i activitats de l'empresa.
 - 1.2 Relaciona les condicions laborals amb la salut del treballador o treballadora.
 - 1.3 Classifica els factors de risc en l'activitat i els danys que se'n poden derivar.
 - 1.4 Identifica les situacions de risc més habituals en els entorns de treball del tècnic o tècnica superior en agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
 - 1.5 Determina l'avaluació de riscos en l'empresa.
 - 1.6 Determina les condicions de treball amb significació per a la prevenció en els entorns de treball relacionats amb el perfil professional del tècnic o tècnica superior en agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
 - 1.7 Classifica i descriu els tipus de danys professionals, amb especial referència a accidents de treball i malalties professionals, relacionats amb el perfil professional del tècnic o tècnica superior en agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
2. Participa en l'elaboració d'un pla de prevenció de riscos en una petita empresa, identificant les responsabilitats de tots els agents implicats.

Críteris d'avaluació

- 2.1 Determina els principals drets i deures en matèria de prevenció de riscos laborals.
 - 2.2 Classifica les diferents formes de gestió de la prevenció en l'empresa, en funció dels diferents criteris establerts en la normativa sobre prevenció de riscos laborals.
 - 2.3 Determina les formes de representació dels treballadors a l'empresa en matèria de prevenció de riscos.
 - 2.4 Identifica els organismes públics relacionats amb la prevenció de riscos laborals.
 - 2.5 Valora la importància de l'existència d'un pla preventiu en l'empresa, que inclogui la seqüenciació d'actuacions que cal realitzar en cas d'emergència.
 - 2.6 Defineix el contingut del pla de prevenció en un centre de treball relacionat amb el sector professional del tècnic o tècnica superior en agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
 - 2.7 Proposa millores en el pla d'emergència i evacuació de l'empresa.
3. Aplica mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva, analitzant les situacions de risc en l'entorn laboral del tècnic o tècnica superior en agències de viatges i gestió d'esdeveniments.

Críteris d'avaluació

- 3.1 Determina les tècniques de prevenció i de protecció individual i col·lectiva que s'han d'aplicar per evitar els danys en el seu origen i minimitzar-ne les conseqüències en cas que siguin inevitables.
- 3.2 Analitza el signficat i l'abast dels diferents tipus de senyalització de seguretat.
- 3.3 Analitza els protocols d'actuació en cas d'emergència.
- 3.4 Identifica les tècniques de classificació de ferits en cas d'emergència en què hi hagi víctimes de gravetat diversa.
- 3.5 Identifica els procediments d'atenció sanitària immediata.
- 3.6 Identifica la composició i l'ús de la farmaciola de l'empresa.

CVE-DOGC-A-13127138-2013

3.7 Determina els requisits i les condicions per a la vigilància de la salut del treballador o treballadora i la seva importància com a mesura de prevenció.

Continguts:

1. Avaluació de riscos professionals:

1.1 L'avaluació de riscos en l'empresa com a element bàsic de l'activitat preventiva.

1.2 Importància de la cultura preventiva en totes les fases de l'activitat professional.

1.3 Efectes de les condicions de treball sobre la salut. L'accident de treball, la malaltia professional i les malalties inespecífiques.

1.4 Risc professional. Anàlisi i classificació de factors de risc.

1.5 Anàlisi de riscos relatius a les condicions de seguretat.

1.6 Anàlisi de riscos relatius a les condicions ambientals.

1.7 Anàlisi de riscos relatius a les condicions ergonòmiques i psicosocials.

1.8 Riscos genèrics en el sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.

1.9 Danys per a la salut ocasionats pels riscos.

1.10 Determinació dels possibles danys a la salut dels treballadors que poden derivar-se de les situacions de risc detectades en el sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.

2. Planificació de la prevenció de riscos en l'empresa:

2.1 Determinació dels drets i deures en matèria de prevenció de riscos laborals.

2.2 Sistema de gestió de la prevenció de riscos a l'empresa.

2.3 Organismes públics relacionats amb la prevenció de riscos laborals.

2.4 Pla de la prevenció de riscos a l'empresa. Estructura. Accions preventives. Mesures específiques.

2.5 Identificació de les responsabilitats en matèria de prevenció de riscos laborals.

2.6 Determinació de la representació dels treballadors en matèria preventiva.

2.7 Plans d'emergència i d'evacuació en entorns de treball.

3. Aplicació de mesures de prevenció i protecció en l'empresa:

3.1 Determinació de les mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva.

3.2 Interpretació de la senyalització de seguretat.

3.3 Consignes d'actuació davant d'una situació d'emergència.

3.4 Protocols d'actuació davant d'una situació d'emergència.

3.5 Identificació dels procediments d'atenció sanitària immediata.

3.6 Primeres actuacions en emergències amb ferits.

Mòdul professional 12: empresa i iniciativa emprenedora

Durada: 66 hores

CVE-DOGC-A-13127138-2013

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 4

Unitats formatives que el componen:

UF 1: empresa i iniciativa emprenedora. 66 hores

UF 1: empresa i iniciativa emprenedora

Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Reconeix les capacitats associades a la iniciativa emprenedora, analitzant-ne els requeriments derivats dels llocs de treball i de les activitats empresarials.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica el concepte d'innovació i la seva relació amb el progrés de la societat i l'augment en el benestar dels individus.

1.2 Analitza el concepte de cultura emprenedora i la seva importància com a font de creació d'ocupació i benestar social.

1.3 Identifica la importància que la iniciativa individual, la creativitat, la formació i la col·laboració tenen en l'èxit de l'activitat emprenedora.

1.4 Analitza la capacitat d'iniciativa en el treball d'una persona ocupada en una empresa relacionada amb el sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.

1.5 Analitza el desenvolupament de l'activitat emprenedora d'un empresari que s'iniciï en el sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.

1.6 Analitza el concepte de risc com a element inevitable de tota activitat emprenedora.

1.7 Analitza el concepte d'empresari i els requisits i actituds necessaris per desenvolupar l'activitat empresarial.

1.8 Relaciona l'estratègia empresarial amb la missió, la visió i els valors de l'empresa.

1.9 Reconeix les noves eines i recursos per al foment de l'autoocupació, en especial els vivers d'empreses.

1.10 Defineix una determinada idea de negoci del sector que ha de servir de punt de partida per elaborar un pla d'empresa i que ha de facilitar unes bones pràctiques empresarials.

2. Defineix l'oportunitat de creació d'una microempresa, valorant-ne l'impacte sobre l'entorn d'actuació i incorporant-hi valors ètics.

Criteris d'avaluació

2.1 Identifica les funcions de producció o prestació de serveis, economicofinanceres, socials, comercials i/o de màrqueting i administratives d'una empresa.

2.2 Analitza l'empresa dins el sistema econòmic global.

2.3 Interpreta el paper que té l'empresa en el sistema econòmic local.

2.4 Analitza els components principals de l'entorn general que envolta una microempresa del sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.

CVE-DOGC-A-13127138-2013

2.5 Analitza la influència de les relacions d'empreses del sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments amb els principals integrants de l'entorn específic.

2.6 Analitza els conceptes de cultura empresarial i imatge corporativa i la seva relació amb els objectius empresarials.

2.7 Analitza el fenomen de la responsabilitat social de les empreses i la seva importància com un element de l'estratègia empresarial i com un mecanisme de retorn a la societat.

2.8 Elabora el balanç social d'una empresa relacionada amb les agències de viatges i gestió d'esdeveniments, incorporant els costos socials en què incorre i els beneficis socials que produeix.

2.9 Identifica pràctiques que incorporen valors ètics i socials en empreses relacionades amb les agències de viatges i gestió d'esdeveniments.

2.10 Identifica els valors que aporten a l'empresa les polítiques de foment de la igualtat dins l'empresa.

2.11 Reconeix les oportunitats i amenaces existents en l'entorn d'una microempresa d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.

2.12 Determina la viabilitat econòmica i financera d'una microempresa relacionada amb les agències de viatges i gestió d'esdeveniments.

2.13 Identifica els canals de suport i els recursos que l'Administració pública facilita a l'emprenedor o l'emprenedora.

3. Realitza activitats per a la constitució i posada en marxa d'una microempresa d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments, seleccionant-ne la forma jurídica i identificant-ne les obligacions legals associades.

criteris d'avaluació

3.1 Analitza les diferents formes jurídiques i organitzatives d'empresa més habituals.

3.2 Identifica els trets característics de l'economia cooperativa.

3.3 Especifica el grau de responsabilitat legal dels propietaris de l'empresa, en funció de la forma jurídica escollida.

3.4. Diferencia el tractament fiscal establert per a les diferents formes jurídiques de l'empresa.

3.5 Analitza els tràmits exigits per la legislació vigent per constituir una microempresa del sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments, segons la forma jurídica escollida.

3.6 Identifica els organismes i entitats que intervenen a l'hora de posar en funcionament una microempresa.

3.7 Cerca els diferents ajuts per crear microempreses del sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments disponibles a Catalunya i a la localitat de referència.

3.8 Especifica els beneficis que aporten la imatge corporativa i l'organització de la comunicació interna i externa a l'empresa.

3.9 Identifica les eines per estudiar la viabilitat econòmica i financera d'una microempresa.

3.10 Inclou en el pla d'empresa tots els aspectes relatius a l'elecció de la forma jurídica, estudi de viabilitat econòmica i financera, tràmits administratius, ajuts i subvencions, i el pla de màrqueting.

3.11 Identifica les vies d'assessorament i gestió administrativa externes existents a l'hora de posar en funcionament una microempresa.

4. Realitza activitats de gestió administrativa i financera d'una microempresa d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments, identificant-ne les obligacions comptables i fiscals principals i coneixent-ne la documentació.

criteris d'avaluació

CVE-DOGC-A-13127138-2013

- 4.1 Analitza els conceptes bàsics de la comptabilitat i les tècniques de registre de la informació comptable.
- 4.2 Identifica les tècniques bàsiques d'anàlisi de la informació comptable, en especial referent a la solvència, liquiditat i rendibilitat de l'empresa.
- 4.3 Defineix les obligacions fiscals d'una microempresa relacionada amb el sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- 4.4 Diferencia els tipus d'impostos al calendari fiscal.
- 4.5 Identifica la documentació bàsica de caràcter comercial i comptable per a una microempresa del sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments, i els circuits que la documentació esmentada segueix dins l'empresa.
- 4.6 Identifica els principals instruments de finançament bancari.
- 4.7 Situa correctament la documentació comptable i de finançament en el pla d'empresa.

Continguts

1. Iniciativa emprenedora:

- 1.1 Innovació i desenvolupament econòmic. Característiques principals de la innovació en l'activitat del sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments (materials, tecnologia, organització de la producció).
- 1.2 Factors clau dels emprenedors: iniciativa, creativitat, formació i lideratge empresarial.
- 1.3 L'actuació dels emprenedors com a empleats d'una empresa relacionada amb el sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- 1.4 L'actuació dels emprenedors com a empresaris d'una empresa relacionada amb el sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- 1.5 Instruments per identificar les capacitats que afavoreixen l'esperit emprenedor.
- 1.6 L'empresari. Actituds i requisits per exercir l'activitat empresarial.
- 1.7 Objectius personals *versus* objectius empresarials. Missió, visió i valors d'empresa.
- 1.8 El pla d'empresa i la idea de negoci en l'àmbit d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- 1.9 Les bones pràctiques empresarials.
- 1.10 Els serveis d'informació, orientació i assessorament. Els vivers d'empreses.

2. L'empresa i el seu entorn:

- 2.1 Funcions bàsiques de l'empresa: de producció o prestació de serveis, economicofinanceres, socials, comercials i/o de màrqueting i administratives d'una empresa.
- 2.2 L'empresa com a sistema: recursos, objectius i mètodes de gestió de la qualitat i mediambiental.
- 2.3 Components del macroentorn: factors politicolegals, econòmics, socioculturals, demogràfics i/o ambientals i tecnològics.
- 2.4 Anàlisi del macroentorn d'una microempresa del sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- 2.5 Components del microentorn: els clients, els proveïdors, els competidors, els productes o serveis substitutius i la societat.
- 2.6 Anàlisi del microentorn d'una microempresa del sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- 2.7 Elements de la cultura empresarial i valors ètics dins l'empresa. Imatge corporativa.
- 2.8 Relacions d'una microempresa d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments amb els agents socials.
- 2.9 La responsabilitat social de l'empresa.
- 2.10 Elaboració del balanç social: costos i beneficis socials per a l'empresa.

CVE-DOGC-A-13127138-2013

- 2.11 Igualtat i empresa: estratègies empresarials per aconseguir la igualtat dins l'empresa.
- 2.12 Detecció d'oportunitats i amenaces del sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments. Instruments de detecció.
- 2.13 Determinació de la viabilitat econòmica i financera d'una microempresa relacionada amb el sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- 2.14 Detecció de noves oportunitats de negoci. Generació i selecció d'idees. Tècniques per generar idees de negoci.
- 2.15 Recerca d'ajuts i subvencions per a la creació d'una microempresa.
- 2.16 Instruments de suport de l'Administració pública a l'emprenedor o l'emprenedora.

3. Creació i posada en funcionament de l'empresa:

- 3.1 Tipus d'empresa més comuns del sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- 3.2 Característiques de les empreses cooperatives i les societats laborals.
- 3.3 Organització d'una empresa del sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments: estructura interna. Organització de la comunicació interna i externa a l'empresa.
- 3.4 Elecció de la forma jurídica i la seva incidència en la responsabilitat dels propietaris.
- 3.5 La fiscalitat d'empreses del sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- 3.6 Tràmits administratius per constituir una empresa del sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- 3.7 Recerca i tractament d'informació en els processos de creació d'una microempresa del sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- 3.8 Imatge corporativa de l'empresa: funcions i relació amb els objectius empresarials.
- 3.9 Pla d'empresa: elecció de la forma jurídica, estudi de viabilitat econòmica i financera, tràmits administratius i gestió d'ajuts i subvencions d'una microempresa relacionada amb el sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- 3.10 Organització i responsabilitat en l'establiment del pla d'empresa.

4. Gestió empresarial:

- 4.1 Elements bàsics de la comptabilitat.
- 4.2 Comptes anuals exigibles a una microempresa.
- 4.3 Anàlisi de la informació comptable.
- 4.4 La previsió de resultats.
- 4.5 Obligacions fiscals de les empreses: requisits i terminis de presentació de documents.
- 4.6 Les formes de finançament d'una empresa.
- 4.7 Tècniques bàsiques de gestió administrativa d'una empresa relacionada amb el sector d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- 4.8 Documentació bàsica comercial i comptable i connexió entre elles.
- 4.9 Importància de la informació comptable de l'empresa.

Mòdul professional 13: projecte d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments

Durada: 66 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 5

Unitats formatives que el componen:

UF 1: projecte d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments. 66 hores

UF1: projecte d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments

Durada: 66 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Identifica necessitats del sector productiu de la intermediació relacionant-les amb projectes tipus que les puguin satisfer.

Criteris d'avaluació

1.1 Classifica les empreses del sector atenent a les seves característiques organitzatives i el tipus de producte o servei que ofereixen.

1.2 Caracteritza les empreses tipus indicant-ne l'estructura organitzativa i les funcions de cada departament i les relacions funcionals entre departaments.

1.3 Detecta les tendències del sector i identifica les necessitats més demandades a les empreses.

1.4 Valora les oportunitats de negoci previsible en el sector.

1.5 Identifica el tipus de projecte requerit per donar resposta a les demandes previstes.

1.6 Determina les característiques específiques requerides al projecte.

1.7 Determina les obligacions fiscals, laborals i de prevenció de riscos i les seves condicions d'aplicació.

1.8 Identifica possibles ajudes o subvencions per a la incorporació de noves tecnologies de producció o de servei que es proposen.

1.9 Elabora el guió de treball a seguir per a l'elaboració del projecte.

2. Disseny un projecte relacionat amb les competències del títol, incloent-hi i desenvolupant les fases que el componen.

Criteris d'avaluació

2.1 Recopila la informació relativa als aspectes tractats en el projecte.

2.2 Realitza l'estudi de viabilitat tècnic.

2.3 Detalla les fases o parts que componen el projecte i el seu contingut.

2.4 Estableix els objectius a aconseguir en el projecte, identificant-ne l'abast.

2.5 Preveu els recursos materials i personals necessaris per a la realització del projecte.

2.6 Realitza el pressupost econòmic corresponent, identificant-ne les necessitats de finançament.

CVE-DOGC-A-13127138-2013

- 2.7 Defineix i elabora la documentació necessària per al seu disseny.
- 2.8 Identifica els aspectes a controlar per garantir la qualitat del projecte.

3. Planifica la implementació o execució del projecte, determinant-ne el pla d'intervenció i la documentació associada.

criteris d'avaluació

- 3.1 Seqüència les activitats, ordenant-les en funció de les necessitats d'implementació.
- 3.2 Determina els recursos i la logística necessària per a cada activitat.
- 3.3 Identifica les necessitats de permisos i autoritzacions per portar a terme les activitats.
- 3.4 Determina els procediments d'actuació o execució de les activitats.
- 3.5 Identifica els riscos inherents a la implementació definint el pla de prevenció de riscos i els mitjans i equips necessaris.
- 3.6 Planifica l'assignació de recursos materials i humans i els temps d'execució.
- 3.7 Realitza la valoració econòmica necessària per al desenvolupament del projecte.
- 3.8 Defineix i elabora la documentació necessària per a la implementació o execució del projecte.

4. Defineix els procediments per al seguiment i control en l'execució del projecte, justificant la selecció de variables i instruments emprats.

criteris d'avaluació

- 4.1 Defineix el procediment d'avaluació de les activitats o intervencions.
- 4.2 Defineix els indicadors de qualitat per realitzar l'avaluació.
- 4.3 Defineix el procediment per a la gestió de les incidències que puguin presentar-se durant la realització de les activitats, la seva possible solució i registre.
- 4.4 Defineix el procediment per gestionar els possibles canvis en els recursos i en les activitats, inclòs el sistema de registre.
- 4.5 Estableix el procediment per a la participació en l'avaluació dels usuaris o clients, elaborant els documents específics.
- 4.6 Estableix un sistema per garantir el compliment del plec de condicions del projecte.
- 4.7 Defineix i elabora la documentació necessària per a l'avaluació de les activitats i del projecte.

Continguts

Els determina el centre educatiu.

Mòdul professional 14: formació en centres de treball

Durada: 350 hores

Hores de lliure disposició: no se n'assignen

Equivalència en crèdits ECTS: 22

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Identifica l'estructura, l'organització i les condicions de treball de l'empresa, centre o servei, relacionant-les amb les activitats que realitza.

Criteris d'avaluació

1.1 Identifica les característiques generals de l'empresa, centre o servei i l'organigrama i les funcions de cada àrea.

1.2 Identifica els procediments de treball en el desenvolupament de l'activitat.

1.3 Identifica les competències dels llocs de treball en el desenvolupament de l'activitat.

1.4 Identifica les característiques del mercat o entorn, tipus d'usuaris i proveïdors.

1.5 Identifica les activitats de responsabilitat social de l'empresa, centre o servei envers l'entorn.

1.6 Identifica el flux de serveis o els canals de comercialització més freqüents en aquesta activitat.

1.7 Relaciona avantatges i inconvenients de l'estructura de l'empresa, centre o servei, davant d'altres tipus d'organitzacions relacionades.

1.8 Identifica el conveni col·lectiu o el sistema de relacions laborals al qual s'acull l'empresa, centre o servei.

1.9 Identifica els incentius laborals, les activitats d'integració o de formació i les mesures de conciliació en relació amb l'activitat.

1.10 Valora les condicions de treball en el clima laboral de l'empresa, centre o servei.

1.11 Valora la importància de treballar en grup per aconseguir amb eficàcia els objectius establerts en l'activitat i resoldre els problemes que es plantegen.

2. Desenvolupa actituds ètiques i laborals pròpies de l'activitat professional d'acord amb les característiques del lloc de treball i els procediments establerts pel centre de treball.

Criteris d'avaluació

2.1 Compleix l'horari establert.

2.2 Mostra una presentació personal adequada.

2.3 És responsable en l'execució de les tasques assignades.

2.4 S'adapta als canvis de les tasques assignades.

2.5 Manifesta iniciativa en la resolució de problemes.

2.6 Valora la importància de la seva activitat professional.

2.7 Manté organitzada la seva àrea de treball.

2.8 Té cura dels materials, equips o eines que utilitza en la seva activitat.

2.9 Manté una actitud clara de respecte vers el medi ambient.

2.10 Estableix una comunicació i relació eficaç amb el personal de l'empresa.

2.11 Es coordina amb els membres del seu equip de treball.

3. Realitza les activitats formatives de referència seguint protocols establerts pel centre de treball.

Críteris d'avaluació

- 3.1 Executa les tasques segons els procediments establerts.
- 3.2 Identifica les característiques particulars dels mitjans de producció, equips i eines.
- 3.3 Aplica les normes de prevenció de riscos laborals en l'activitat professional.
- 3.4 Fa servir els equips de protecció individual segons els riscos de l'activitat professional i les normes establertes pel centre de treball.
- 3.5 Aplica les normes internes i externes vinculades a l'activitat.
- 3.6 Obté la informació i els mitjans necessaris per realitzar l'activitat assignada.
- 3.7 Interpreta i expressa la informació amb la terminologia o simbologia i els mitjans propis de l'activitat.
- 3.8 Detecta anomalies o desviacions en l'àmbit de l'activitat assignada, n'identifica les causes i hi proposa possibles solucions.

Activitats formatives de referència

1. Activitats formatives de referència relacionades amb comercialització de productes i serveis turístics i serveis de postvenda.

- 1.1 Participació en l'anàlisi del mercat turístic per conèixer les necessitats dels consumidors, les estratègies dels competidors i l'evolució del sector a fi de trobar oportunitats de negoci.
- 1.2 Identificació de les fonts de recollida d'informació i el mètode seleccionat per a la recollida de dades.
- 1.3 Codificació i tabulació de la informació obtinguda.
- 1.4 Anàlisi de les dades obtingudes.
- 1.5 Col·laboració en la implantació d'un pla de màrqueting o promocional.
- 1.6 Participació en accions concretes de promoció.
- 1.7 Distribució de la informació i ofertes a possibles clients potencials.
- 1.8 Participació en programes de promoció i comunicació, identificant-ne els canals de distribució, per donar a conèixer l'oferta de l'empresa al mercat.
- 1.9 Col·laboració en la implementació d'un servei postvenda aparellat a l'oferta.
- 1.10 Atenció al client per donar resposta a les seves sol·licituds i/o reclamacions assegurant-ne la satisfacció i la qualitat dels serveis.

2. Activitats formatives de referència relacionades amb la direcció d'empreses d'intermediació.

- 2.1 Col·laboració en les tècniques de motivació del personal i promoció de la participació i el respecte, les actituds de tolerància i els principis d'igualtat d'oportunitats en l'empresa.
- 2.2 Elaboració i remissió als clients de les relacions periòdiques de facturació/reembossament.
- 2.3 Control de les liquidacions de vendes i factures de proveïdors, comprovant l'ingrés dels documents relacionats, l'import, la forma de pagament i la comissió a favor de l'agència i abonament en comptes corrents bancaris.
- 2.4 Col·laboració en la confecció dels pressupostos de la unitat o departament en funció dels objectius i

CVE-DOGC-A-13127138-2013

programes previstos.

2.5 Col·laboració en el seguiment d'un sistema de control de qualitat dels processos i procediments emprats, del grau de satisfacció de les expectatives dels clients i de la qualitat dels serveis prestats pels proveïdors.

2.6 Determinació de les necessitats de material i documentació per als períodes preestablerts.

2.7 Classificació dels materials i la documentació que té a càrrec seu.

2.8 Control dels documents emesos, comprovant-ne l'ingrés en els suports de vendes, la correspondència dels imports i el creuament de referència.

2.9 Formalització dels registres de control de les emissions i de l'inventari permanent dels documents.

3. Activitats formatives de referència relacionades amb planificació, organització, gestió i control d'esdeveniments i actes protocol·laris.

3.1 Col·laboració en la programació de serveis per a congressos, convencions, fires i altres esdeveniments, que s'adeqüin a les expectatives i necessitats dels clients.

3.2 Participació en l'elaboració del pressupost dels serveis que s'ofereixen i dels programes complementaris.

3.3 Consulta, actualització i introducció d'informació en bases de dades dels clients potencials.

3.4 Gestió de la reserva i confirmació dels serveis contractats per l'esdeveniment/acte protocol·lari.

3.5 Formalització amb suport manual o informàtic de documents propis de l'esdeveniment/acte protocol·lari.

3.6 Participació en els cobraments als clients dels dipòsits predeterminats, emetent-ne el rebut corresponent i la facturació final dels serveis contractats.

3.7 Col·laboració en el disseny i producció del material gràfic necessari.

3.8 Col·laboració en la supervisió de tot tipus d'actes i esdeveniments.

4. Activitats formatives de referència relacionades amb l'assessorament, venda, reserva i gestió de drets d'ús de serveis i productes turístics.

4.1 Registre, en el suport predeterminat, de les dades del sol·licitant i de la petició d'informació.

4.2 Proposició al client de diferents alternatives de serveis turístics i anàlegs, interpretant-ne les sol·licituds i calibrant-ne les necessitats, per cobrir-ne les expectatives.

4.3 Informació al client sobre disponibilitats existents.

4.4 Càlcul de la previsió de despeses de gestió que originaria una venda del servei.

4.5 Càlcul de tarifes i preus de serveis turístics i viatges segons les demandes específiques dels clients i les característiques de les destinacions, productes i serveis.

4.6 Gestió amb els prestataris de la reserva i confirmació dels serveis, i dels drets d'ús venuts.

4.7 Formalització amb suport manual o informàtic de documents propis i/o de proveïdors, que corresponen a cada tipus de servei contractat i la modalitat de pagament triada.

4.8 Participació en els cobraments als clients dels dipòsits predeterminats pel personal de vendes, i també les vendes al comptat, en efectiu o amb targeta de crèdit i emissió del rebut corresponent al dipòsit de la venda.

4.9 Participació en les gestions de reintegrament als clients de les quanties a favor seu pel reembossament a què tenen dret.

4.10 Participació en la realització dels resums periòdics dels moviments de caixa.

4.11 Realització d'operacions de compra de moneda estrangera i xecs de viatge segons les indicacions rebudes.

CVE-DOGC-A-13127138-2013

4.12 Comunicació amb els clients i proveïdors en la llengua requerida.

5. Activitats formatives de referència relacionades amb l'organització i el control de viatges combinats.

5.1 Determinació de l'itinerari i les característiques del viatge adequant-lo en qualitat, temps i preus a la demanda o a l'oferta.

5.2 Selecció dels serveis que convingui incloure en el viatge combinat, i també dels seus possibles prestataris, segons la seva relació qualitat/preu, calculant-ne tant els costos com el benefici, per fixar el preu final de l'oferta.

5.3 Programació i coordinació de les tasques que s'han d'executar per a cada operació, establint-hi les dates límit de realització.

5.4 Gestió amb els prestataris dels diferents elements que constitueixen la reserva i confirmació dels serveis, i dels drets d'ús inclosos.

5.5 Càlcul del pressupost del viatge segons els serveis i/o producte demanat i les tarifes i cotitzacions.

5.6 Oferiment als clients d'ofertes de viatges combinats i/o de serveis alternatius.

5.7 Tramitació de la documentació de les operacions als prestataris dels serveis, a guies i acompanyants de clients i als responsables de control.

5.8 Formalització amb suport manual o informàtic, dels documents propis i/o de proveïdors i que corresponen a cada tipus de servei contractat i la modalitat de pagament triada.

5.9 Confecció de documents interns i/o externs previstos per al control de les prestacions.

6. Incorporació de la llengua anglesa en el cicle formatiu

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Interpreta informació professional en llengua anglesa (manuals tècnics, instruccions, catàlegs de productes i/o serveis, articles tècnics, informes, normativa, entre d'altres), aplicant-ho en les activitats professionals més habituals.

Criteris d'avaluació

1.1 Aplica en situacions professionals la informació continguda en textos tècnics o normativa relacionats amb l'àmbit professional.

1.2 Identifica i selecciona amb agilitat els continguts rellevants de novetats, articles, notícies, informes i normativa, sobre diversos termes professionals.

1.3 Analitza detalladament les informacions específiques seleccionades.

1.4 Actua en conseqüència per donar resposta als missatges tècnics rebuts a través de suports convencionals (correu postal, fax) o telemàtics (correu electrònic, web).

1.5 Selecciona i extreu informació rellevant en llengua anglesa segons prescripcions establertes, per elaborar en llengua pròpia comparatives, informes breus o extractes.

1.6 Completa en llengua anglesa documentació i/o formularis del camp professional habituals.

1.7 Utilitza suports de traducció tècnics i les eines de traducció assistida o automatitzada de textos.

CVE-DOGC-A-13127138-2013

2. Es comunica en llengua anglesa, per escrit i/o oralment, amb clients o usuaris utilitzant situacions professionals habituals.

Críteris d'avaluació

- 2.1 Elabora documentació i textos relacionats amb les funcions més habituals de la professió.
- 2.2 Utilitza amb agilitat la documentació i els textos escrits en llengua anglesa habituals en situacions professionals diverses.
- 2.3 Manté converses en llengua anglesa en situacions professionals habituals.
- 2.4 Utilitza normes de protocol en l'atenció al client o usuari.
- 2.5 Aplica amb fluïdesa la terminologia de la professió en llengua anglesa.
- 2.6 Empra les estratègies comunicatives adequades a cada situació professional.
- 2.7 Resol amb autonomia els problemes de comprensió i d'expressió en les comunicacions professionals.
- 2.8 Utilitza suports de traducció tècnics i les eines de traducció assistida o automatitzada de textos.

Aquests resultats d'aprenentatge s'han d'aplicar almenys en un dels mòduls següents: estructura del mercat turístic, protocol i relacions públiques, màrqueting turístic, destinacions turístiques, recursos turístics, venda de serveis turístics, gestió de productes turístics, direcció d'entitats d'intermediació turística.

7. Espais

Espai formatiu	Superfície m² (30 alumnes)	Superfície m² (20 alumnes)	Grau d'ús
Aula polivalent	45	30	60%
Aula d'agències/ informació turística	90	60	40%

8. Professorat

8.1 Professorat de centres educatius dependents del Departament d'Ensenyament

L'atribució docent dels mòduls professionals que constitueixen els ensenyaments d'aquest cicle formatiu correspon als professors del cos de catedràtics d'ensenyament secundari, del cos de professors d'ensenyament secundari i del cos de professors tècnics de formació professional, segons escaigui, de les especialitats establertes a continuació.

Especialitats dels professors amb atribució docent en els mòduls professionals del cicle formatiu d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments:

Mòdul professional	Especialitat dels professors	Cos
Estructura del mercat turístic	Hoteleria i turisme	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Protocol i relacions públiques	Hoteleria i turisme	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari

CVE-DOGC-A-13127138-2013

Màrqueting turístic	Hoteleria i turisme	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Destinacions turístiques	Hoteleria i turisme	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Recursos turístics	Hoteleria i turisme	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Gestió de productes turístics	Hoteleria i turisme	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Venda de serveis turístics	Hoteleria i turisme	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Direcció d'entitats d'intermediació turística	Hoteleria i turisme	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Anglès	Anglès Hoteleria i turisme*	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Segona llengua estrangera	Llengua estrangera Hoteleria i turisme*	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Projecte d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments	Hoteleria i turisme	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Formació i orientació laboral	Formació i orientació laboral	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari
Empresa i iniciativa emprenedora	Formació i orientació laboral	Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari

*amb habilitació lingüística corresponent al nivell B2 del Marc comú europeu de referència.

8.2 Titulacions equivalents a efectes de docència

Cos	Especialitat dels professors	Titulació
Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari	Formació i orientació laboral	Diplomat o diplomada en ciències empresarials Diplomat o diplomada en relacions laborals Diplomat o diplomada en treball social Diplomat o diplomada en educació social Diplomat o diplomada en gestió i administració pública

CVE-DOGC-A-13127138-2013

Catedràtics d'ensenyament secundari Professors d'ensenyament secundari	Hoteleria i turisme	Diplomat o diplomada en Turisme
---	---------------------	---------------------------------

8.3 Professorat de centres de titularitat privada o de titularitat pública diferent del Departament d'Ensenyament

Mòduls professionals	Titulació
Estructura del mercat turístic Protocol i relacions públiques Màrqueting turístic Destinacions turístiques Recursos turístics Gestió de productes turístics Venda de serveis turístics Direcció d'entitats d'intermediació turística Anglès Segona llengua estrangera Projecte d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments Formació i orientació laboral Empresa i iniciativa emprenedora	Llicenciat o llicenciada, enginyer o enginyera, arquitecte o arquitecta, o títol de grau corresponent o altres títols equivalents a efectes de docència

9. Convalidacions

9.1 Convalidacions entre els crèdits i mòduls professionals del cicle formatiu d'agències de viatges a l'empara de la LOGSE (Decret 173/1997, de 22 de juliol) i els mòduls professionals del currículum que s'estableixen en aquest Decret

CFGS (LOGSE)		CFGS (LOE)
Crèdits	Mòduls	Mòduls professionals
Producció i venda de serveis turístics en agències de viatges	Producció i venda de serveis turístics en agències de viatges	Venda de serveis turístics Gestió de productes turístics
Gestió econòmica i administrativa en agències de viatges Organització i control d'agències de viatges	Gestió econòmica i administrativa en agències de viatges Organització i control d'agències de viatges	Direcció d'entitats d'intermediació turística Empresa i iniciativa emprenedora
Comercialització de productes i serveis turístics	Comercialització de productes i serveis turístics	Màrqueting turístic Estructura del mercat turístic
Llengua estrangera	Llengua estrangera	Anglès
Segona llengua estrangera	Segona llengua estrangera	Segona llengua estrangera
Formació en centres de treball	Formació en centres de treball	Formació en centres de treball

9.2 Altres convalidacions

Convalidacions entre els crèdits del CFGS agències de viatges LOGSE i les unitats formatives del currículum que s'estableixen en aquest Decret.

CVE-DOGC-A-13127138-2013

Crèdits del CFGS agències de viatges	Unitats formatives dels mòduls professionals CFGS agències de viatges i gestió d'esdeveniments
Síntesi	Unitats formatives del mòdul projecte d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments: UF 1: projecte d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments
Formació i orientació laboral	Unitats formatives del mòdul de formació i orientació laboral: UF 1: incorporació al treball

10. Correspondències

10.1 Correspondència de les unitats de competència amb els mòduls professionals que formen part del currículum d'aquest cicle formatiu per a la convalidació

Unitats de competència del Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya	Mòduls professionals
UC_1-0266-11_3: vendre serveis turístics i de viatges	Venda de serveis turístics
UC_2-0267-11_2: desenvolupar la gestió econòmicoadministrativa d'una agència de viatges UC_2-0268-11_3: gestionar unitats d'informació i distribució turístiques	Direcció d'entitats d'intermediació turística
UC_2-1055-11_3: elaborar i operar viatges combinats, excursions i trasllats	Gestió de productes turístics
UC_2-1056-11_3: gestionar esdeveniments	Protocol i relacions públiques
UC_2-1072-11_3: comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari competent, en els serveis turístics de guia i animació	Anglès (*)
UC_2-1074-11_3: gestionar informació turística	Màrqueting turístic
UC_2-1069-11_3: interpretar el patrimoni i béns d'interès cultural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants UC_2-1070-11_3: interpretar espais naturals i altres béns d'interès natural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants	Recursos turístics
UC_2-1073-11_3: comunicar-se en una llengua estrangera diferent de l'anglès, amb un nivell d'usuari competent, en els serveis turístics de guia i animació	Segona llengua estrangera (*)

(*) podrà convalidar-se d'acord amb el que disposa l'article 66.4 de la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació.

10.2 Correspondència dels mòduls professionals que formen part del currículum d'aquest cicle formatiu amb les unitats de competència per a l'acreditació

Mòduls professionals	Unitats de competència del Catàleg de qualificacions professionals de Catalunya
Venda de serveis turístics	UC_1-0266-11_3: vendre serveis turístics i de viatges
Direcció d'entitats d'intermediació turística	UC_2-0267-11_2: desenvolupar la gestió econòmicoadministrativa d'una agència de viatges UC_2-0268-11_3: gestionar unitats d'informació i distribució turístiques

CVE-DOGC-A-13127138-2013

Gestió de productes turístics	UC_2-1055-11_3: elaborar i operar viatges combinats, excursions i trasllats
Protocol i relacions públiques	UC_2-1056-11_3: gestionar esdeveniments
Recursos turístics	UC_2-1069-11_3: interpretar el patrimoni i béns d'interès cultural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants UC_2-1070-11_3: interpretar espais naturals i altres béns d'interès natural de l'àmbit d'actuació a turistes i visitants
Anglès	UC_2-1072-11_3: comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari competent, en els serveis turístics de guia i animació UC_2-1057-11_2: comunicar-se en anglès, amb un nivell d'usuari independent, en les activitats turístiques
Segona llengua estrangera	UC_2-1073-11_3: comunicar-se en una llengua estrangera diferent de l'anglès, amb un nivell d'usuari competent, en els serveis turístics de guia i animació
Màrqueting turístic	UC_2-1074-11_3: gestionar informació turística

(13.127.138)