

Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació

ORDE 33/2012, de 22 de juny, de la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació, per la qual s'establix per a la Comunitat Valenciana el currículum del cicle formatiu de grau superior corresponent al títol de Tècnic Superior en Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments. [2012/6641]

ÍNDIX

- Preàmbul
- Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació
- Article 2. Currículum
- Article 3. Organització i distribució horària
- Article 4. Mòduls professionals: Formació en Centres de Treball i Projecte d'Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments
- Article 5. Espais i equipament
- Article 6. Professorat
- Article 7. Docència en anglés
- Article 8. Autonomia dels centres
- Article 9. Requisits dels centres per a impartir estes ensenyances

- Article 10. Avaluació, promoció i acreditació
- Article 11. Adaptació als diferents tipus i destinataris de l'oferta educativa
 - Disposició addicional primera. Calendari d'implantació
 - Disposició addicional segona. Autorització de centres docents
 - Disposició addicional tercera. Requisits del professorat de centres privats o públics de titularitat diferent a l'Administració educativa

 - Disposició addicional quarta. Modificació de l'annex VI de l'Orde de 29 de juliol de 2009 (DOCV de 2 de setembre) de la Conselleria d'Educació
 - Disposició addicional quinta. Incidència en les dotacions de gasto
 - Disposició transitòria. Procés de transició i drets de l'alumnat que estiga cursant el cicle formatiu establert per a l'obtenció del títol de Tècnic Superior en Agències de Viatges, emparat per la Llei Orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'Ordenació General del Sistema Educatiu

 - Disposició final primera. Habilitació reglamentària
 - Disposició final segona. Entrada en vigor
- ANNEX I. Mòduls professionals
- ANNEX II. Seqüenciació i distribució horària setmanal dels mòduls professionals
- ANNEX III. Professorat
- ANNEX IV. Currículum del mòdul professional Anglès Tècnic II-S
- ANNEX V. Espais mínims
- ANNEX VI. Titulacions acadèmiques requerides per a la impartició dels mòduls professionals que conformen el cicle formatiu en centres de titularitat privada, o d'altres administracions distintes de l'educativa.

PREÀMBUL

La Llei Orgànica 1/2006, de 10 d'abril, de Reforma de la Llei Orgànica 5/1982, d'1 de juliol, d'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en l'article 53 estableix que és de la competència plena de la Generalitat la regulació i administració de l'ensenyança en tota la seua extensió, nivells i graus, modalitats i especialitats, en l'àmbit de les seues competències, sense perjudici del que es disposa en l'article vint-i-set de la Constitució i en les lleis orgàniques que, conforme a l'apartat u de l'article huitanta-u, la despleguen.

Una vegada aprovat i publicat en el *Boletín Oficial del Estado* el Real Decret 1254/2009, de 24 de juliol, pel qual s'establix el títol de Tècnic Superior en Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments i es fixen les seues ensenyances mínimes, en què els continguts bàsics representen el 55 per cent de la duració total del currículum d'este cicle formatiu, establida en 2.000 hores, en virtut del que disposa l'article 10.1 de la Llei Orgànica 5/2002, de 19 de juny, de les Qualificacions i de la Formació Professional; en els articles 6.2 i 39.6 de la Llei Orgànica

Conselleria de Educación, Formación y Empleo

ORDEN 33/2012, de 22 de junio, de la Conselleria de Educación, Formación y Empleo, por la que se establece para la Comunitat Valenciana el currículum del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos. [2012/6641]

ÍNDICE

- Preámbulo
- Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación
- Artículo 2. Currículo
- Artículo 3. Organización y distribución horaria
- Artículo 4. Módulos profesionales: Formación en Centros de Trabajo y Proyecto de Agencias de Viajes y Gestión de Eventos
- Artículo 5. Espacios y equipamiento
- Artículo 6. Profesorado
- Artículo 7. Docencia en inglés
- Artículo 8. Autonomía de los centros
- Artículo 9. Requisitos de los centros para impartir estas enseñanzas

- Artículo 10. Evaluación, promoción y acreditación
- Artículo 11. Adaptación a los distintos tipos y destinatarios de la oferta educativa
 - Disposición adicional primera. Calendario de implantación
 - Disposición adicional segunda. Autorización de centros docentes
 - Disposición adicional tercera. Requisitos del profesorado de centros privados o públicos de titularidad diferente a la Administración educativa

 - Disposición adicional cuarta. Modificación anexo VI de la Orden de 29 de julio de 2009 (DOCV de 2 de septiembre) de la Conselleria de Educación
 - Disposición adicional quinta. Incidencia en las dotaciones de gasto
 - Disposición transitòria. Proceso de transición y derechos del alumnado que esté cursando el ciclo formativo establecido para la obtención del título de Técnico Superior en Agencias de Viajes, amparado por la Ley Orgànica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo

 - Disposición final primera. Habilitación reglamentaria
 - Disposición final segunda. Entrada en vigor
- ANEXO I. Módulos profesionales
- ANEXO II. Secuenciación y distribución horaria semanal de los módulos profesionales.
- ANEXO III. Profesorado
- ANEXO IV. Currículo módulo profesional: Inglés Técnico II-S
- ANEXO V. Espacios mínimos
- ANEXO VI. Titulaciones académicas requeridas para la impartición de los módulos profesionales que conforman el ciclo formativo en centros de titularidad privada, o de otras administraciones distintas de la educativa.

PREÀMBULO

La Ley Orgànica 1/2006, de 10 de abril, de Reforma de la Ley Orgànica 5/1982, de 1 de julio, de Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en su artículo 53 establece que es de la competencia plena de la Generalitat la regulación y administración de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, en el ámbito de sus competencias, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo veintisiete de la Constitución y en las leyes orgànicas que, conforme al apartado uno de su artículo ochenta y uno, la desarrollen.

Una vez aprobado y publicado en el *Boletín Oficial del Estado* el Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos y se fijan sus enseñanzas mínimas, cuyos contenidos básicos representan el 55 por ciento de la duración total del currículum de este ciclo formativo, establecida en 2.000 horas, en virtud de lo dispuesto en el artículo 10.1 de la Ley Orgànica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional; en los artículos 6.2 y 39.6 de la Ley Orgànica

ca 2/2006, de 3 de maig, d'Educació, i en el capítol I del Reial Decret 1147/2011, de 29 de juliol, pel qual s'establix l'ordenació de la Formació Professional del sistema educatiu, i segons el que fixa l'article 10.2 de la Llei Orgànica 5/2002, de 19 de juny, de les Qualificacions i de la Formació Professional; els articles 6.3 i 39.4 de la Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació, i els articles 8.2 i 8.3 del Reial Decret 1147/2011, de 29 de juliol, pel qual s'establix l'ordenació de la Formació Professional del sistema educatiu, és procedent, tenint en compte els aspectes definits en la normativa esmentada anteriorment, establir el currículum complet d'estes noves ensenyances de Formació Professional Inicial vinculades al títol mencionat en l'àmbit d'esta comunitat autònoma, ampliant i contextualitzant els continguts dels mòduls professionals, i respectant el seu perfil professional.

En la definició d'este currículum s'han tingut en compte les característiques educatives, així com les socioproductives i laborals de la Comunitat Valenciana amb la finalitat de donar resposta a les necessitats generals de qualificació dels recursos humans per a la seua incorporació a l'estructura productiva de la Comunitat Valenciana, sense cap perjudici a la mobilitat de l'alumnat.

S'ha posat especial atenció a les àrees prioritàries definides per la disposició addicional tercera de la Llei Orgànica 5/2002, de 19 de juny, de les Qualificacions i de la Formació Professional mitjançant la definició de continguts de prevenció de riscos laborals, que permeten que tot l'alumnat pugua obtindre el certificat de Tècnic en Prevenció de Riscos Laborals, nivell bàsic, expedit d'acord amb el que disposa el Reial Decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels Servicis de Prevenció, i que incorpora en el currículum formació en la llengua anglesa per a facilitar la seua mobilitat professional a qualsevol país europeu.

Este currículum requereix una posterior concreció en les programacions que l'equip docent ha d'elaborar, les quals han d'incorporar el disseny d'activitats d'aprenentatge i el desenrotllament d'actuacions flexibles que, en el marc de la normativa que regula l'organització dels centres, possibiliten adequacions particulars del currículum en cada centre docent d'acord amb els recursos disponibles, sense que en cap cas supose la supressió d'objectius que afecten la competència general del títol.

En virtut del que s'ha exposat anteriorment, i segons el que fixa l'article 8.2 del Reial Decret 1147/2011, de 29 de juliol, pel qual s'establix l'ordenació de la Formació Professional del sistema educatiu, vista la proposta de la Direcció General de Formació i Qualificació Professional de data 29 de maig de 2012, previ informe del Consell Valencià de la Formació Professional i d'acord amb el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, en exercici de les atribucions que em conferix l'article 28.e de la Llei 5/1983, de 30 de desembre, del Consell de la Generalitat, i el Decret 98/2011, de 26 d'agost, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament Orgànic i Funcional de la Conselleria d'Educació, Formació i Ocupació,

ORDENE

Article 1. Objecte i àmbit d'aplicació

1. La present orde té per objecte establir el currículum del cicle formatiu de grau superior vinculat al títol de Tècnic Superior en Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments, tenint en compte les característiques socioproductives, laborals i educatives de la Comunitat Valenciana. A este efecte, la identificació del títol, el perfil professional que està expressat per la competència general, les competències professionals, personals i socials, i la relació de qualificacions i, en el seu cas, les unitats de competència del Catàleg Nacional de Qualificacions Professionals, així com l'entorn professional i la prospectiva del títol en el sector o sectors, són els que es definixen en el títol de Tècnic Superior en Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments determinat en el Reial Decret 1254/2009, de 24 de juliol, pel qual s'establix el mencionat títol i les seues ensenyances mínimes.

2. El que disposa esta orde serà aplicable en els centres docents que despleguen les ensenyances del cicle formatiu de grau superior en Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments ubicats en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana.

nica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y en el capítulo I del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación de la Formación Profesional del sistema educativo y según lo fijado en el artículo 10.2 de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional; en los artículos 6.3 y 39.4 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y en los artículos 8.2 y 8.3 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación de la Formación Profesional del sistema educativo, procede, teniendo en cuenta los aspectos definidos en la normativa anteriormente citada, establecer el currículo completo de estas nuevas enseñanzas de Formación Profesional Inicial vinculadas al título mencionado en el ámbito de esta comunidad autónoma, ampliando y contextualizando los contenidos de los módulos profesionales, respetando el perfil profesional del mismo.

En la definición de este currículo se han tenido en cuenta las características educativas, así como las socio-productivas y laborales, de la Comunitat Valenciana con el fin de dar respuesta a las necesidades generales de cualificación de los recursos humanos para su incorporación a la estructura productiva de la Comunitat Valenciana, sin perjuicio alguno a la movilidad del alumnado.

Se ha prestado especial atención a las áreas prioritarias definidas por la disposición adicional tercera de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional mediante la definición de contenidos de prevención de riesgos laborales, que permitan que todo el alumnado pueda obtener el certificado de técnico en Prevención de Riesgos Laborales, nivel básico, expedido de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios de prevención, e incorporando en el currículo formación en la lengua inglesa para facilitar su movilidad profesional a cualquier país europeo.

Este currículo requiere una posterior concreción en las programaciones que el equipo docente ha de elaborar, las cuales han de incorporar el diseño de actividades de aprendizaje y el desarrollo de actuaciones flexibles que, en el marco de la normativa que regula la organización de los centros, posibiliten adecuaciones particulares del currículo en cada centro docente de acuerdo con los recursos disponibles, sin que en ningún caso suponga la supresión de objetivos que afecten a la competencia general del título.

En virtud de lo anteriormente expuesto, y según lo fijado en el artículo 8.2 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, por el que se establece la ordenación de la formación profesional del sistema educativo, vista la propuesta de la Dirección General de Formación y Cualificación Profesional de fecha 29 de mayo de 2012, previo informe del Consejo Valenciano de la Formación Profesional y conforme con el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, en ejercicio de las atribuciones que me confieren el artículo 28.e de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell de la Generalitat y el Decreto 98/2011, de 26 de agosto, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Educación, Formación y Empleo,

ORDENO

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

1. La presente orden tiene por objeto establecer el currículo del ciclo formativo de grado superior vinculado al título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos, teniendo en cuenta las características socio-productivas, laborales y educativas de la Comunitat Valenciana. A estos efectos, la identificación del título, el perfil profesional que viene expresado por la competencia general, las competencias profesionales, personales y sociales, y la relación de cualificaciones y, en su caso, las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, así como el entorno profesional y la prospectiva del título en el sector o sectores, son los que se definen en el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos determinado en el Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, por el que se establece el mencionado título y sus enseñanzas mínimas.

2. Lo dispuesto en esta orden será de aplicación en los centros docentes que desarrollen las enseñanzas del ciclo formativo de grado superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos ubicados en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.

Article 2. Currículum

1. La duració total del currículum d'este cycle formatiu, incloent-hi tant la càrrega lectiva dels seus mòduls professionals com la càrrega lectiva reservada per a la docència en anglés, és de 2.000 hores.

2. Els seus objectius generals, els mòduls professionals i els objectius d'estos mòduls professionals, expressats en termes de resultats d'aprenentatge, i els seus criteris d'avaluació, així com les orientacions pedagògiques, són els que s'establixen per a cada un d'estos en el Reial Decret 1254/2009, de 24 de juliol.

3. Els continguts i la càrrega lectiva completa d'estos mòduls professionals s'establixen en l'annex I de la present orde.

Article 3. Organització i distribució horària

La impartició dels mòduls professionals d'este cycle formatiu, quan s'oferte en règim presencial ordinari, s'organitzarà en dos cursos acadèmics. La seqüenciació en cada curs acadèmic, la seua càrrega lectiva completa i la distribució horària setmanal es concreten en l'annex II de la present orde.

Article 4. Mòduls professionals: Formació en Centres de Treball i Projecte d'Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments

El mòdul professional de Formació en Centres de Treball es realitzarà amb caràcter general en el tercer trimestre del segon curs.

El mòdul professional de Projecte d'Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments consistirà en la realització individual d'un projecte de caràcter integrador i complementari de la resta dels mòduls que componen el cycle formatiu, que es presentarà i defensarà davant d'un tribunal format pel professorat de l'equip docent del cycle formatiu. Es desenvoluparà amb caràcter general durant l'últim trimestre del segon curs, i podrà coincidir amb la realització del mòdul professional de Formació en Centres de Treball. El desenvolupament i seguiment d'este mòdul haurà de compaginar la tutoria individual i col·lectiva i la seua avaluació, per ser de caràcter integrador i complementari de la resta dels mòduls que componen el cycle formatiu, quedarà condicionada a l'avaluació positiva d'estos.

Article 5. Espais i equipament

Els espais mínims que han de reunir els centres educatius per a permetre el desenvolupament de les ensenyances d'este cycle formatiu, complint la normativa sobre prevenció de riscos laborals, així com la normativa sobre seguretat i salut en el lloc de treball, són els establits en l'annex V d'esta orde.

Els espais formatius establits poden ser ocupats per diferents grups d'alumnat que cursen el mateix o altres cycles formatius o etapes educatives, i no necessàriament han de diferenciar-se mitjançant tancaments.

L'equipament, a més de ser el necessari i suficient per a garantir l'adquisició dels resultats d'aprenentatge i la qualitat de l'ensenyança a l'alumnat segons el sistema de qualitat adoptat, haurà de complir les condicions següents:

a) Els equips, màquines, etc., disposaran de la instal·lació necessària per al seu correcte funcionament i compliran les normes de seguretat i prevenció de riscos i totes les altres que siguen d'aplicació.

b) La seua quantitat i característiques hauran d'estar en funció del nombre d'alumnes i permetre l'adquisició dels resultats d'aprenentatge, tenint en compte els criteris d'avaluació i els continguts que s'inclouen en cadascun dels mòduls professionals que s'impartisquen en els mencionats espais.

Article 6. Professorat

6.1 Els aspectes referents a les especialitats del professorat amb atribució docent en els mòduls professionals del cycle formatiu d'Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments indicats en el punt 2 de l'article 2 de la present orde, segons el que preveu la normativa estatal de caràcter bàsic, són els establits actualment en l'annex III.A) del Reial Decret 1254/2009, de 24 de juliol. En l'annex III de la present orde es determinen les especialitats i, en el seu cas, els requisits de formació inicial del professorat amb atribució docent en el mòdul professional CV0004. Anglès Tècnic II-S inclòs en l'article 7.

6.2. Amb la finalitat de garantir la qualitat d'estes ensenyances, el professorat dels centres docents que no pertanya a l'Administració edu-

Artículo 2. Currículo

1. La duración total del currículo de este ciclo formativo, incluida tanto la carga lectiva de sus módulos profesionales como la carga lectiva reservada para la docencia en inglés, es de 2.000 horas.

2. Sus objetivos generales, los módulos profesionales y los objetivos de dichos módulos profesionales, expresados en términos de resultados de aprendizaje, y sus criterios de evaluación, así como las orientaciones pedagógicas, son los que se establecen para cada uno de ellos en el Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio.

3. Los contenidos y la carga lectiva completa de estos módulos profesionales se establecen en el anexo I de la presente orden.

Artículo 3. Organización y distribución horaria

La impartición de los módulos profesionales de este ciclo formativo, cuando se oferte en régimen presencial ordinario, se organizará en dos cursos académicos. La secuenciación en cada curso académico, su carga lectiva completa y la distribución horaria semanal se concretan en el anexo II de la presente orden.

Artículo 4. Módulos profesionales: Formación en Centros de Trabajo y Proyecto de Agencias de Viajes y Gestión de Eventos

El módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo se realizará con carácter general en el tercer trimestre del segundo curso.

El módulo profesional de Proyecto de Agencias de Viajes y Gestión de Eventos consistirá en la realización individual de un proyecto de carácter integrador y complementario del resto de los módulos que componen el ciclo formativo que se presentará y defenderá ante un tribunal formado por profesorado del equipo docente del ciclo formativo. Se desarrollará con carácter general durante el último trimestre del segundo curso, pudiendo coincidir con la realización del módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo. El desarrollo y seguimiento de este módulo deberá compaginar la tutoría individual y colectiva y su evaluación, por ser de carácter integrador y complementario del resto de los módulos que componen el ciclo formativo, quedará condicionada a la evaluación positiva de éstos.

Artículo 5. Espacios y equipamiento

Los espacios mínimos que deben reunir los centros educativos para permitir el desarrollo de las enseñanzas de este ciclo formativo cumpliendo la normativa sobre prevención de riesgos laborales, así como la normativa sobre seguridad y salud en el puesto de trabajo, son los establecidos en el anexo V de esta orden.

Los espacios formativos establecidos pueden ser ocupados por diferentes grupos de alumnado que cursen el mismo u otros ciclos formativos, o etapas educativas y no necesariamente deben diferenciarse mediante cerramientos.

El equipamiento, además de ser el necesario y suficiente para garantizar la adquisición de los resultados de aprendizaje y la calidad de la enseñanza al alumnado según el sistema de calidad adoptado, deberá cumplir las siguientes condiciones:

a) Los equipos, máquinas, etc., dispondrán de la instalación necesaria para su correcto funcionamiento y cumplirán las normas de seguridad y prevención de riesgos y cuantas otras sean de aplicación.

b) Su cantidad y características deberán estar en función del número de alumnos/as y permitir la adquisición de los resultados de aprendizaje, teniendo en cuenta los criterios de evaluación y los contenidos que se incluyen en cada uno de los módulos profesionales que se imparten en los referidos espacios.

Artículo 6. Profesorado

6.1 Los aspectos referentes a las especialidades del profesorado con atribución docente en los módulos profesionales del ciclo formativo de Agencias de Viajes y Gestión de Eventos indicados en el punto 2 del artículo 2 de la presente orden, según lo previsto en la normativa estatal de carácter básico, son los establecidos actualmente en el anexo III.A) del Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio. En el anexo III de la presente orden se determinan las especialidades y, en su caso, los requisitos de formación inicial del profesorado con atribución docente en el módulo profesional CV0004. Inglés Técnico II-S incluido en el artículo 7.

6.2. Con el fin de garantizar la calidad de estas enseñanzas, el profesorado de los centros docentes no pertenecientes a la Administración

cativa, ubicat en l'àmbit territorial de la Comunitat, per a poder impartir els mòduls professionals que conformen el cicle formatiu, haurà de posseir la corresponent titulació acadèmica que es concreta en l'annex VI de la present orde i, a més, acreditar la formació pedagògica i didàctica a la qual fa referència l'article 100.2 de la LOE. La titulació acadèmica universitària requerida s'adaptarà a la seua equivalència de grau/màster universitari.

Article 7. Docència en anglés

Amb la finalitat que l'alumnat conega la llengua anglesa, en els seus vessants oral i escrit, que permeta que resolga situacions que impliquen la producció i comprensió de textos relacionats amb la professió, conèixer els avanços d'altres països, fer propostes d'innovació en el seu àmbit professional i facilitar la seua mobilitat a qualsevol país europeu, el currículum d'este cicle formatiu incorpora la llengua anglesa de manera integrada en dos mòduls professionals entre els que componen la totalitat del cicle formatiu.

1. Estos mòduls seran impartits de manera voluntària pel professorat amb atribució docent en estos que, a més, posseïssa l'habilitació lingüística en anglés d'acord amb la normativa aplicable en la Comunitat Valenciana.

– Per tal de garantir que l'ensenyança bilingüe s'impartisca en els dos cursos acadèmics del cicle formatiu de manera continuada, es triaran mòduls professionals d'ambdós cursos.

– Els mòduls susceptibles de ser impartits en llengua anglesa són els relacionats amb les unitats de competència, excepte amb les UC1072_3 i UC1073_3, incloses en el títol.

– Com a conseqüència de la major complexitat que suposa la transmissió i recepció d'ensenyances en una llengua diferent a la materna, els mòduls professionals impartits en llengua anglesa incrementaran la seua càrrega horària lectiva en tres hores setmanals per al mòdul que s'impartisca en el primer curs i dos hores per al que es desenrotlle durant el segon curs. A més, el professorat que impartisca els dits mòduls professionals tindrà assignades en el seu horari individual tres hores setmanals de les complementàries al servei del centre per a la seua preparació.

2. Si no es complixen les condicions anteriorment indicades, amb caràcter excepcional i de manera transitòria els centres autoritzats per a impartir el cicle formatiu, en el marc general del seu projecte educatiu, concretaran i desenrotllaran el currículum del cicle formatiu augmentant en tres hores setmanals la càrrega horària del mòdul 0179 Anglès i incloent-hi un mòdul d'Anglès Tècnic en el segon curs on la seua llengua vehicular serà l'anglès amb una càrrega horària de dos hores setmanals. El currículum d'este mòdul d'Anglès Tècnic es concreta en l'annex IV.

Article 8. Autonomia dels centres

Els centres educatius disposaran, d'acord amb la legislació aplicable en cada cas, de la necessària autonomia pedagògica, d'organització i de gestió econòmica per al desenvolupament de les ensenyances i la seua adaptació a les característiques concretes de l'entorn socioeconòmic, cultural i professional.

En el marc general del projecte educatiu i en funció de les característiques del seu entorn productiu, els centres autoritzats per a impartir el cicle formatiu concretaran i desenrotllaran el currículum mitjançant l'elaboració del projecte curricular del cicle formatiu i de les programacions didàctiques de cadascun dels seus mòduls professionals, en els termes establits en esta orde, potenciant o creant la cultura de prevenció de riscos laborals en els espais on s'impartisquen els diferents mòduls professionals, així com una cultura de respecte ambiental, treball de qualitat realitzat d'acord amb les normes de qualitat, creativitat, innovació i igualtat de gèneres.

La conselleria amb competències en estes ensenyances de Formació Professional afavorirà l'elaboració de projectes d'innovació, així com de models de programació docent i de materials didàctics que faciliten al professorat el desenvolupament del currículum.

Els centres, en l'exercici de la seua autonomia, podran adoptar experimentacions, plans de treball, formes d'organització o ampliació de l'horari escolar en els termes que estableisca l'exercici de la seua autonomia de competències en estes ensenyances de Formació Professional, sense que en cap cas s'imposen aportacions a l'alumne ni exigències per a esta.

educativa, ubicados en el ámbito territorial de la Comunitat, para poder impartir los módulos profesionales que conforman el ciclo formativo deberán poseer la correspondiente titulación académica que se concreta en el anexo VI de la presente orden y además acreditar la formación pedagógica y didáctica a la que hace referencia el artículo 100.2 de la LOE. La titulación académica universitaria requerida se adaptará a su equivalencia de grado/máster universitario.

Artículo 7. Docencia en inglés

Con el fin de que el alumnado conozca la lengua inglesa, en sus vertientes oral y escrita, que le permita resolver situaciones que impliquen la producción y comprensión de textos relacionados con la profesión, conocer los avances de otros países, realizar propuestas de innovación en su ámbito profesional y facilitar su movilidad a cualquier país europeo, el currículo de este ciclo formativo incorpora la lengua inglesa de forma integrada en dos módulos profesionales de entre los que componen la totalidad del ciclo formativo.

1. Estos módulos serán impartidos de forma voluntaria por el profesorado con atribución docente en los mismos que, además, posea la habilitación lingüística en inglés de acuerdo con la normativa aplicable en la Comunitat Valenciana.

– Al objeto de garantizar que la enseñanza bilingüe se imparta en los dos cursos académicos del ciclo formativo de forma continuada, se elegirán módulos profesionales de ambos cursos.

– Los módulos susceptibles de ser impartidos en lengua inglesa son los relacionados con las unidades de competencia, excepto con las UC1072_3 y UC1073_3, incluidas en el título.

– Como consecuencia de la mayor complejidad que supone la transmisión y recepción de enseñanzas en una lengua diferente a la materna, los módulos profesionales impartidos en lengua inglesa incrementarán su carga horaria lectiva en tres horas semanales para el módulo que se imparta en el primer curso y dos horas para el que se desarrolle durante el segundo curso. Además, el profesorado que imparta dichos módulos profesionales tendrá asignadas en su horario individual tres horas semanales de las complementarias al servicio del centro para su preparación.

2. Si no se cumplen las condiciones anteriormente indicadas, con carácter excepcional y de forma transitoria los centros autorizados para impartir el ciclo formativo concretarán y desarrollarán el currículo del ciclo formativo aumentando en tres horas semanales la carga horaria del módulo 0179 Inglés e incluyendo un módulo de Inglés Técnico en el segundo curso, cuya lengua vehicular será el inglés, con una carga horaria de dos horas semanales, todo ello en el marco general de su proyecto educativo. El currículo de este módulo de Inglés Técnico se concreta en el anexo IV.

Artículo 8. Autonomía de los centros

Los centros educativos dispondrán, de acuerdo con la legislación aplicable en cada caso, de la necesaria autonomía pedagógica, de organización y de gestión económica para el desarrollo de las enseñanzas y su adaptación a las características concretas del entorno socioeconómico, cultural y profesional.

En el marco general del proyecto educativo y en función de las características de su entorno productivo, los centros autorizados para impartir el ciclo formativo concretarán y desarrollarán el currículo mediante la elaboración del proyecto curricular del ciclo formativo y de las programaciones didácticas de cada uno de sus módulos profesionales, en los términos establecidos en esta orden, potenciando o creando la cultura de prevención de riesgos laborales en los espacios donde se impartan los diferentes módulos profesionales, así como una cultura de respeto ambiental, trabajo de calidad realizado conforme a las normas de calidad, creatividad, innovación e igualdad de géneros.

La conselleria con competencias en estas enseñanzas de Formación Profesional favorecerá la elaboración de proyectos de innovación, así como de modelos de programación docente y de materiales didácticos que faciliten al profesorado el desarrollo del currículo.

Los centros, en el ejercicio de su autonomía, podrán adoptar experimentaciones, planes de trabajo, formas de organización o ampliación del horario escolar en los términos que establezca la conselleria con competencias en estas enseñanzas de Formación Profesional sin que, en ningún caso, se impongan aportaciones al alumnado ni exigencias para la misma.

Article 9. Requisits dels centres per a impartir estes ensenyances

Tots els centres de titularitat pública o privada ubicats en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana que oferisquen ensenyances conduents a l'obtenció del títol de Tècnic Superior en Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments s'ajustaran al que s'establix en la Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació, i en les normes que la despleguen i, en tot cas, hauran de complir els requisits que s'establixen en l'article 46 del Reial Decret 1147/2011, de 29 de juliol, a més del que s'establix en el Reial Decret 1254/2009, de 24 de juliol, i les normes que el despleguen.

Article 10. Avaluació, promoció i acreditació

Per a l'avaluació, promoció i acreditació de la formació establida en esta orde caldrà ajustar-se a les normes que expressament dicte la conselleria amb competències en estes ensenyances de Formació Professional.

Article 11. Adaptació als diferents tipus i destinataris de l'oferta educativa

La conselleria amb competències en estes ensenyances de Formació Professional podrà realitzar ofertes formatives d'este cicle formatiu adaptades a les necessitats específiques de col·lectius desfavorits o amb risc d'exclusió social i adequar les seues ensenyances a les característiques dels diferents tipus d'oferta educativa amb l'objectiu d'adaptar-se a les característiques dels destinataris.

DISPOSICIONS ADICIONALS

Primera. Calendari d'implantació

La implantació del currículum objecte de regulació de la present orde tindrà lloc en el curs escolar 2010-2011, per a les ensenyances corresponents al curs primer i en l'any 2011-2012 per a les de segon curs. Simultàniament, en els mateixos anys acadèmics deixaran d'impartir-se les corresponents al primer i segon cursos de les ensenyances establides per a l'obtenció del títol de Tècnic Superior en Agències de Viatges, emparat per la Llei Orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'Ordenació General del Sistema Educatiu.

Segona. Autorització de centres docents

Tots els centres de titularitat pública o privada ubicats en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana que, en la data d'entrada en vigor d'esta orde, tinguen autoritzades ensenyances conduents a l'obtenció del títol de Tècnic Superior en Agències de Viatges, emparat per la LOGSE, queden autoritzats per a impartir les ensenyances conduents a l'obtenció del títol de Tècnic Superior en Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments emparat per la LOE.

Tercera. Requisits del professorat de centres privats o públics de titularitat diferent a l'Administració educativa

El professorat dels centres de titularitat privada o de titularitat pública d'una altra administració distinta a l'educativa que en la data d'entrada en vigor d'esta orde no tinga els requisits acadèmics exigits en l'article 6 de la present orde, podrà impartir els corresponents mòduls professionals que conformen el present currículum si es troben en algun dels supòsits següents:

a) Professorat que haja impartit docència en els centres especificats en la disposició adicional segona, sempre que dispose per a això dels requisits acadèmics requerits, durant un període de dos cursos acadèmics complets, o si no n'hi ha, dotze mesos en períodes continus o discontinus, dins dels quatre cursos anteriors a l'entrada en vigor de la present orde, en el mateix mòdul professional del títol de Tècnic Superior en Allotjament, emparat per la LOGSE, que siga objecte de la convalidació establida en l'annex IV del Reial Decret 1254/2009, de 24 de juliol. L'acreditació docent corresponent podrà sol·licitar-se durant un any a l'entrada en vigor de la present orde.

b) Professorat que dispose d'una titulació acadèmica universitària i de la formació pedagògica i didàctica requerida i a més acredite una experiència laboral, almenys, de tres anys en el sector vinculat a la família professional realitzant activitats productives o docents en empreses

Artículo 9. Requisitos de los centros para impartir estas enseñanzas

Todos los centros de titularidad pública o privada ubicados en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana que ofrezcan enseñanzas conducentes a la obtención del título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos se ajustarán a lo establecido en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y en las normas que lo desarrollen y, en todo caso, deberán cumplir los requisitos que se establecen en el artículo 46 del Real Decreto 1147/2011, de 29 de julio, además de lo establecido en el Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, y las normas que lo desarrollen.

Artículo 10. Evaluación, promoción y acreditación

Para la evaluación, promoción y acreditación de la formación establecida en esta orden se atenderá a las normas que expresamente dicte la conselleria con competencias en estas enseñanzas de Formación Profesional.

Artículo 11. Adaptación a los distintos tipos y destinatarios de la oferta educativa

La conselleria con competencias en estas enseñanzas de Formación Profesional podrá realizar ofertas formativas de este ciclo formativo adaptadas a las necesidades específicas de colectivos desfavorecidos o con riesgo de exclusión social y adecuar las enseñanzas del mismo a las características de los distintos tipos de oferta educativa con objeto de adaptarse a las características de los destinatarios.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. Calendario de implantación

La implantación del currículum objeto de regulación de la presente orden tendrá lugar en el curso escolar 2010/2011 para las enseñanzas correspondientes al curso primero y en el año 2011-2012, para las del segundo curso. Simultáneamente, en los mismos años académicos dejarán de impartirse las correspondientes al primer y segundo cursos de las enseñanzas establecidas para la obtención del título de Técnico Superior en Agencias de Viajes, amparado por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo.

Segunda. Autorización de centros docentes

Todos los centros de titularidad pública o privada ubicados en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana que en la fecha de entrada en vigor de esta orden tengan autorizadas enseñanzas conducentes a la obtención del título de Técnico Superior en Agencias de Viajes, amparado por la LOGSE, quedan autorizados para impartir las enseñanzas conducentes a la obtención del título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos amparado por la LOE.

Tercera. Requisitos del profesorado de centros privados o públicos de titularidad diferente a la Administración educativa

El profesorado de los centros de titularidad privada o de titularidad pública de otra administración distinta a la educativa, que en la fecha de entrada en vigor de esta orden carezca de los requisitos académicos exigidos en el artículo 6 de la presente orden, podrá impartir los correspondientes módulos profesionales que conforman el presente currículum si se encuentran en alguno de los siguientes supuestos:

a) Profesorado que haya impartido docencia en los centros especificados en la disposición adicional segunda, siempre que disponga para ello de los requisitos académicos requeridos, durante un periodo de dos cursos académicos completos, o en su defecto doce meses en periodos continuos o discontinuos, dentro de los cuatro cursos anteriores a la entrada en vigor de la presente orden, en el mismo módulo profesional del título de Técnico Superior en Alojamiento, amparado por la LOGSE que sea objeto de la convalidación establecida en el anexo IV del Real decreto 1254/2009, de 24 de julio. La acreditación docente correspondiente podrá solicitarse durante un año a la entrada en vigor de la presente orden.

b) Profesorado que disponga de una titulación académica universitaria y de la formación pedagógica y didáctica requerida y además acredite una experiencia laboral al menos de tres años en el sector vinculado a la familia profesional, realizando actividades productivas o docentes en

relacionades implícitament amb els resultats d'aprenentatge del mòdul professional.

El procediment a seguir per a obtenir l'acreditació docent establida en esta disposició adicional serà el següent:

El professorat que considere reunir els requisits necessaris la sol·licitarà a la corresponent direcció territorial amb competències en educació, i haurà d'adjuntar la documentació següent:

- Fotocòpia compulsada del títol acadèmic oficial
- Documents justificatius de complir els requisits indicats en l'apartat a) i/o b) d'esta disposició adicional.

El/la director/a territorial, amb un informe previ del seu Servei d'Inspecció Educativa, elevarà una proposta de resolució a la Direcció General d'Ordenació i Centres Docents, la qual dictarà una resolució individualitzada sobre això. Contra la resolució, la persona interessada podrà presentar un recurs de alçada, en el termini d'un mes des de la seua notificació, davant la Secretaria Autonòmica d'Educació, qüestió que haurà de constar en la mencionada resolució. Estes resolucions quedaran inscrites en un registre creat a l'efecte.

Quarta. Modificació de l'annex VI de l'Orde de 29 de juliol de 2009 (DOCV de 2 de setembre), de la Conselleria d'Educació

Tenint en compte que els mòduls professionals d'este cicle formatiu amb codi 0171, 0172 i 0173 són comuns als del currículum del CFGS Gestió d'Al·lotjaments Turístics anteriorment ja publicat, és procedent modificar l'annex VI de la dita orde amb la finalitat d'adequar-lo als continguts que se li donen en la present orde. Per això, en l'annex VI de l'Orde de 29 de juliol 2009 (DOCV de 2 de setembre), de la Conselleria d'Educació, per la qual s'establix per a la Comunitat Valenciana el currículum del cicle formatiu de grau superior corresponent al títol de Tècnic Superior en Gestió d'Al·lotjaments Turístics, s'inclou el títol de Llicenciat en Economia com a titulació acadèmica requerida per a la impartició dels mòduls professionals: 0171 Estructura del Mercat Turístic i 0173 Màrqueting Turístic i el títol de Llicenciat en Publicitat i Relacions Públiques com a titulació acadèmica requerida per a la impartició del mòdul professional 0172 Protocol i Relacions Públiques.

Quinta. Incidència en les dotacions de gasto

La implementació i posterior desplegament d'esta orde no podrà tindre cap incidència en la dotació de tots i cadascun dels capítols de gasto assignats a la conselleria competent en estes ensenyances de Formació Professional, i en tot cas haurà de ser atés amb els mitjans personals i materials de la dita conselleria.

DISPOSICIÓ TRANSITÒRIA

Única. Procés de transició i drets de l'alumnat que estiga cursant el cicle formatiu establert per a l'obtenció del títol de Tècnic Superior en Agències de Viatges, emparat per la Llei Orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'Ordenació General del Sistema Educatiu

L'alumnat que, al finalitzar el curs escolar 2009-2010, complisca les condicions requerides per a cursar les ensenyances del segon curs del títol de Tècnic Superior en Agències de Viatges, emparat per la LOGSE, i que no haja superat cap dels mòduls professionals del primer curs del mencionat títol, disposarà de dos convocatòries en cadascun dels dos anys successius per a poder superar els dits mòduls professionals.

Transcorregut este període, en el curs escolar 2012-2013 se li aplicaran les convalidacions per als mòduls superats establides en l'article 15.1 del Reial Decret 1254/2009, de 24 de juliol, pel qual s'establix el títol de Tècnic Superior en Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments, o la norma bàsica que el substituïska, regulat per la LOE.

A l'alumnat que al finalitzar el curs escolar 2009-2010 no complisca les condicions requerides per a cursar les ensenyances del segon curs del títol de Tècnic Superior en Agències de Viatges, emparat per la LOGSE, se li aplicaran les convalidacions establides en l'article 15.1 del Reial Decret 1254/2009, de 24 de juliol, pel qual s'establix el títol

empresas relacionadas implícitamente con los resultados de aprendizaje del módulo profesional.

El procedimiento a seguir para obtener la acreditación docente establecida en esta disposición adicional será el siguiente:

El profesorado que considere reunir los requisitos necesarios lo solicitará a la correspondiente dirección territorial con competencias en educación, adjuntando la siguiente documentación:

- Fotocopia compulsada del título académico oficial
- Documentos justificativos de cumplir los requisitos indicados en el apartado a) y/o b) de esta disposición adicional.

El/la director/a territorial, previo informe de su Servicio de Inspección Educativa, elevará una propuesta de resolución a la Dirección General de Ordenación y Centros Docentes, que dictará una resolución individualizada al respecto. Contra la resolución, la persona interesada podrá presentar un recurso de alzada en el plazo de un mes desde su notificación ante la Secretaría Autonómica de Educación, extremo que deberá constar en la mencionada resolución. Estas resoluciones quedarán inscritas en un registro creado al efecto.

Cuarta. Modificación del anexo VI de la Orden de 29 de julio de 2009 (DOCV de 2 de septiembre) de la Conselleria de Educación

Teniendo en cuenta que los módulos profesionales de este ciclo formativo con código 0171, 0172 y 0173 son comunes a los del currículo del CFGS Gestión de Alojamientos Turísticos anteriormente ya publicado, es procedente modificar el anexo VI de dicha orden con el fin de adecuarlo a los contenidos que se le dan en la presente orden. Por ello, en el anexo VI de la Orden de 29 de julio 2009 (DOCV de 2 de septiembre) de la Conselleria de Educación, por la que se establece para la Comunitat Valenciana el currículo del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos, se incluye el título de Licenciado en Economía como titulación académica requerida para la impartición de los módulos profesionales: 0171 Estructura del Mercado Turístico y 0173 Marketing Turístico, y el título de Licenciado en Publicidad y Relaciones Públicas como titulación académica requerida para la impartición del módulo profesional 0172 Protocolo y Relaciones Públicas.

Quinta. Incidencia en las dotaciones de gasto

La implementación y posterior desarrollo de esta orden no podrá tener incidencia alguna en la dotación de todos y cada uno de los capítulos de gasto asignados a la conselleria competente en estas enseñanzas de Formación Profesional, y en todo caso deberá ser atendido con los medios personales y materiales de la citada conselleria.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Única. Proceso de transición y derechos del alumnado que esté cursando el ciclo formativo establecido para la obtención del título de Técnico Superior en Agencias de Viajes, amparado por la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo

El alumnado que, al finalizar el curso escolar 2009-2010, cumpla las condiciones requeridas para cursar las enseñanzas del segundo curso del título de Técnico Superior en Agencias de Viajes, amparado por la LOGSE, y que no haya superado alguno de los módulos profesionales del primer curso del mencionado título, contará con dos convocatorias en cada uno de los dos años sucesivos para poder superar dichos módulos profesionales.

Transcurrido dicho período, en el curso escolar 2012-2013 se le aplicarán las convalidaciones para los módulos superados establecidas en el artículo 15.1 del Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos, o la norma básica que lo sustituya, regulado por la LOE.

Al alumnado que al finalizar el curso escolar 2009-2010 no cumpla las condiciones requeridas para cursar las enseñanzas del segundo curso del título de Técnico Superior en Agencias de Viajes, amparado por la LOGSE, se le aplicarán las convalidaciones establecidas en el artículo 15.1 del Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, por el que se establece

Tècnic Superior en Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments, o la norma bàsica que el substituïska regulada per la LOE.

L'alumnat que, en finalitzar el curs escolar 2010/2011, no complisca, per no haver superat el corresponent mòdul professional de Formació en Centres de Treball, les condicions requerides per a obtenir el títol de Tècnic Superior en Agències de Viatges, emparat per la LOGSE, disposarà d'una convocatòria en el següent curs escolar per a poder superar el dit mòdul professional. A l'alumnat que, transcorregut el dit període, no haja obtingut el títol corresponent, se li aplicaran les convalidacions, per als mòduls superats, establides en l'article 15.1 del Reial Decret 1254/2009, de 24 de juliol, pel qual s'establix el títol de Tècnic Superior en Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments, o la norma bàsica que el substituïska, regulat per la Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació.

DISPOSICIONS FINALS

Primera. Habilitació reglamentària

S'autoritza, en l'àmbit de les seues competències, els òrgans superiors i centres directius de la conselleria amb competències en estes ensenyances de Formació Professional, per a adoptar les mesures i dictar les instruccions necessàries per a l'aplicació del que disposa esta orde.

Segona. Entrada en vigor

Esta orde entrarà en vigor l'endemà de ser publicada en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*. No obstant això, els seus efectes s'entendran referits a partir de l'inici dels processos d'escolarització del curs 2010-2011.

València, 22 de juny de 2012

La consellera d'Educació, Formació i Ocupació,
MARÍA JOSÉ CATALÁ VERDET

ANNEX I

MÒDULS PROFESSIONALS

Mòdul professional: Estructura del Mercat Turístic
Codi: 0171
Duració: 96 hores
Continguts:

Contextualització del turisme:

- Definició i elements que caracteritzen el turisme.
- Diferències entre turista, visitant i excursionista.
- Evolució del turisme.
- Entitats públiques i privades d'àmbit local, regional, nacional i internacional relacionades amb el sector turístic.
- Valoració de l'activitat turística en el desenrotllament d'un nucli poblacional.
- Valoració de les noves tecnologies com a fonts d'informació i promoció turística.
- Valoració del professional turístic en l'àmbit de la seua professió.

Identificació de les tipologies turístiques i les seues tendències:

- Tipologies turístiques i les seues característiques.
- Localització geogràfica de les principals tipologies turístiques.
- Tendències de les tipologies turístiques nacionals.
- Tendències de les tipologies turístiques internacionals.

Anàlisi de l'oferta turística:

- L'oferta turística.
- La intermediació turística. Canals de distribució.
- Empreses d'allotjaments turístics.
- Els mitjans de transport turístics.
- L'oferta complementària.
- El nucli turístic.
- Importància econòmica del turisme per al nucli turístic.

el títol de Tècnic Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos, o la norma básica que lo sustituya, regulado por la LOE.

El alumnado que al finalizar el curso escolar 2010-2011 no cumpla, por no haber superado el correspondiente módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo, las condiciones requeridas para obtener el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes, amparado por la LOGSE, dispondrá de una convocatoria en el siguiente curso escolar para poder superar dicho módulo profesional. Al alumnado que, transcurrido dicho periodo, no hubiera obtenido el correspondiente título, se le aplicarán las convalidaciones para los módulos superados establecidas en el artículo 15.1 del Real Decreto 1254/2009, de 24 de julio, por el que se establece el título de Técnico Superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos, o la norma básica que lo sustituya, regulado por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación.

DISPOSICIONES FINALES

Primera. Habilitación reglamentaria

Se autoriza, en el ámbito de sus competencias, a los órganos superiores y centros directivos de la conselleria competente en materia de educación para adoptar las medidas y dictar las instrucciones necesarias para la aplicación de lo dispuesto en esta orden.

Segunda. Entrada en vigor

Esta orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*. No obstante, sus efectos se entenderán referidos a partir del inicio de los procesos de escolarización del curso 2010-11.

Valencia, 22 de junio de 2012

La consellera de Educación, Formación y Empleo,
MARÍA JOSÉ CATALÁ VERDET

ANEXO I

MÓDULOS PROFESIONALES

Módulo profesional: Estructura del Mercado Turístico
Código: 0171
Duración: 96 horas
Contenidos:

Contextualización del turismo:

- Definición y elementos que caracterizan al turismo.
- Diferencias entre turista, visitante y excursionista.
- Evolución del turismo.
- Entidades públicas y privadas de ámbito local, regional, nacional e internacional relacionadas con el sector turístico.
- Valoración de la actividad turística en el desarrollo de un núcleo poblacional.
- Valoración de las nuevas tecnologías como fuentes de información y promoción turística.
- Valoración del profesional turístico en el ámbito de su profesión.

Identificación de las tipologías turísticas y sus tendencias:

- Tipologías turísticas y sus características.
- Localización geográfica de las principales tipologías turísticas.
- Tendencias de las tipologías turísticas nacionales.
- Tendencias de las tipologías turísticas internacionales.

Análisis de la oferta turística:

- La oferta turística.
- La intermediación turística. Canales de distribución.
- Empresas de alojamientos turísticos.
- Los medios de transporte turísticos.
- La oferta complementaria.
- El núcleo turístico.
- Importancia económica del turismo para el núcleo turístico.

Caracterització de la demanda turística:

- Definició. Factors de la demanda turística.
- Elements externs que influïxen en l'elasticitat de la demanda turística.

Motivacions de la demanda turística.

- Estacionalització de la demanda. Accions de desestacionalització.
- Tendències actuals de la demanda turística.
- Valoració de la importància de conèixer la clientela com a element dinamitzador de la demanda.

Mòdul professional: Protocol i Relacions Públiques

Codi: 0172

Duració: 128 hores

Continguts:

Aplicació del protocol institucional:

- Protocol institucional.
- Sistemes d'organització d'invitats.
- Interés per la normativa en matèria de protocol i precedències oficials de l'Estat i de les comunitats autònomes.
- Projecció d'actes protocol·laris.

Aplicació del protocol empresarial:

- Tipus i objectius dels actes protocol·laris empresarials.
- Identificació del públic objectiu i adequació de l'acte.
- Manual protocol·lari i de comunicació d'una empresa.
- Actes protocol·laris empresarials.
- Elaboració del programa i cronograma de l'acte a organitzar.

Aplicació dels fonaments i els elements de les relacions públiques en l'àmbit turístic:

- Aplicació i valoració de les relacions públiques en a l'àmbit turístic empresarial i institucional.
- Recursos de les relacions públiques.
- La imatge corporativa.
- L'expressió corporal. La imatge personal. Habilitats socials.

- Tipus d'imatge.

- La imatge del turisme espanyol.

La comunicació amb els clients.

- Procés de la comunicació.
- Comunicació no verbal.
- Comunicació verbal.
- Variables de l'atenció al client.
- Modalitats d'atenció al client.
- Punts clau d'una bona atenció al client segons la fase de contacte d'este amb l'empresa.

Gestió de queixes, reclamacions i suggeriments:

- Queixes, reclamacions i suggeriments.
- Principals motius de queixes del client de les empreses d'hostaleria i turisme.
- Elements de recollida de queixes, reclamacions o suggeriments.
- Fases de la gestió de queixes i reclamacions.
- Normativa legal vigent en matèria de reclamacions de clients en establiments d'empreses turístiques.

Actituds d'atenció al client:

- Actitud de servici al client.
- Actitud de respecte cap a clients, superiors, personal dependent i companys.
- Actitud professional.
- El valor de la discreció dins de l'àmbit.
- El valor de la imatge corporativa.

Caracterización de la demanda turística:

- Definición. Factores de la demanda turística.
- Elementos externos que influyen en la elasticidad de la demanda turística.

Motivaciones de la demanda turística.

- Estacionalización de la demanda. Acciones de desestacionalización
- Tendencias actuales de la demanda turística.
- Valoración de la importancia de conocer a la clientela como elemento dinamizador de la demanda.

Módulo profesional: Protocolo y Relaciones Públicas

Código: 0172

Duración: 128 horas

Contenidos:

Aplicación del protocolo institucional:

- Protocolo institucional.
- Sistemas de organización de invitados.
- Interés por la normativa en materia de protocolo y precedencias oficiales del Estado y de las comunidades autónomas.
- Proyección de actos protocolarios.

Aplicación del protocolo empresarial:

- Tipos y objetivos de los actos protocolarios empresariales.
- Identificación del público objetivo y adecuación del acto.
- Manual protocolario y de comunicación de una empresa.
- Actos protocolarios empresariales.
- Elaboración del programa y cronograma del acto a organizar.

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

- Aplicación y valoración de las relaciones públicas en al ámbito turístico empresarial e institucional.
- Recursos de las relaciones públicas.
- La imagen corporativa.
- La expresión corporal. La imagen personal. Habilidades sociales.

- Tipos de imagen.

- La imagen del turismo español.

La comunicación con los clientes.

- Proceso de la comunicación.
- Comunicación no verbal.
- Comunicación verbal.
- Variables de la atención al cliente.
- Modalidades de atención al cliente.
- Puntos clave de una buena atención al cliente según la fase de contacto de este con la empresa.

Gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias:

- Quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Principales motivos de quejas del cliente de las empresas de hostelería y turismo.
- Elementos de recogida de quejas, reclamaciones o sugerencias.
- Fases de la gestión de quejas y reclamaciones.
- Normativa legal vigente en materia de reclamaciones de clientes en establecimientos de empresas turísticas.

Actitudes de atención al cliente:

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

Mòdul professional: Màrqueting Turístic

Codi: 0173

Duració: 128 hores

Continguts:

Caracterització del màrqueting turístic:

- Màrqueting turístic.
- Relació amb el sector de l'hostaleria i el turisme.
- Evolució de la funció del màrqueting: orientació cap al consumidor.
- El futur del màrqueting.

Interpretació de la segmentació de mercats turístics:

- Variables de segmentació més utilitzades en turisme.
- Aplicació de la segmentació al disseny de l'estratègia comercial de les empreses turístiques.
- Tipus d'estratègies de cobertura del mercat.
- Posicionament en el mercat: conceptes, estratègies, mètodes.
- Instruments comercials i compatibilitat dels segments.

Identificació del màrqueting-mix i els seus elements:

- Producte, preu, distribució/comercialització i promoció.
- Definició, aplicació i estratègies.
- El producte-servici. Nivells i elements.
- La «servucció».
- El cicle de vida del producte i de les destinacions turístiques.
- Desenvolupament i llançament dels nous productes turístics.
- Polítiques de marques en el sector turístic.
- Polítiques de preus en el sector turístic: condicionants i mètodes de fixació de preus.
- La promoció turística en el *mix* promocional: la publicitat, les relacions públiques, materials de promoció, les promocions de vendes/*merchandising*, les fires turístiques, *workshops*, *fam-trips* i altres.

Anàlisi de les noves tecnologies aplicades al màrqueting turístic:

- Màrqueting directe en turisme i noves tecnologies.
- Concepte, evolució, elements i principis del màrqueting en Internet.
- Creació i manteniment de les bases de dades.
- Objectius generals del desenvolupament d'una base de dades de màrqueting.
- Màrqueting directe. Factors que influeixen en la seua expansió.
- Materials de suport i de desenvolupament de polítiques de màrqueting directe.
- El màrqueting directe i el seu desenvolupament.

Caracterització i elaboració del pla de màrqueting:

- Pla de màrqueting. Elements i finalitat.
- Anàlisi i previsions sobre els factors de l'entorn.
- Segmentació i públic objectiu.
- Plans d'acció: estratègies i tàctiques.
- Objectius i quotes de vendes.
- Recursos necessaris per a protegir les estratègies i assolir els objectius.
- Seguiment i control del màrqueting.
- Presentació i promoció del pla.
- Auditoria ambiental del pla.

Interpretació del procés de decisió en el consumidor:

- Necessitats i motivacions dels consumidors.
- Fases del procés de decisió.
- Postcompra i fidelització.
- Tendències de consum.
- Els nous consumidors en el sector turístic.
- Ferramentes de control de la qualitat i la satisfacció del client.
- Implementació en empreses del sector turístic.

Caracterització dels criteris de consumerisme:

- El consumerisme.
- Descripció i anàlisi de sistemes i conceptes bàsics.
- L'evolució a Espanya.

Módulo profesional: Marketing Turístico

Código: 0173

Duración: 128 horas

Contenidos:

Caracterización del marketing turístico:

- Marketing turístico.
- Relación con el sector de la hosteleria y el turismo.
- Evolución de la función del marketing: orientación hacia el consumidor.
- El futuro del marketing.

Interpretación de la segmentación de mercados turísticos:

- Variables de segmentación más utilizadas en turismo.
- Aplicación de la segmentación al diseño de la estrategia comercial de las empresas turísticas.
- Tipos de estrategias de cobertura del mercado.
- Posicionamiento en el mercado: conceptos, estrategias, métodos.
- Instrumentos comerciales y compatibilidad de los segmentos.

Identificación del marketing-mix y sus elementos:

- Producto, precio, distribución/comercialización y promoción.
- Definición, aplicación y estrategias.
- El producto-servicio. Niveles y elementos.
- La «servucción».
- El ciclo de vida del producto y de los destinos turísticos.
- Desarrollo y lanzamiento de los nuevos productos turísticos.
- Políticas de marcas en el sector turístico.
- Políticas de precios en el sector turístico: condicionantes y métodos de fijación de precios.
- La promoción turística en el *mix* promocional: la publicidad, las relaciones públicas, materiales de promoción, las promociones de ventas/*merchandising*, las ferias turísticas, *work shops*, *fam-trips* y otros.

Análisis de las nuevas tecnologías aplicadas al marketing turístico:

- Marketing directo en turismo y nuevas tecnologías.
- Concepto, evolución, elementos y principios del marketing en Internet.
- Creación y mantenimiento de las bases de datos.
- Objetivos generales del desarrollo de una base de datos de marketing.
- Marketing directo. Factores que influyen en su expansión.
- Materiales de soporte y de desarrollo de políticas de marketing directo.
- El marketing directo y su desarrollo.

Caracterización y elaboración del plan de marketing:

- Plan de marketing. Elementos y finalidad.
- Análisis y previsions sobre los factores del entorno.
- Segmentación y público objetivo.
- Planes de acción: estrategias y tácticas.
- Objetivos y cuotas de ventas.
- Recursos necesarios para respaldar las estrategias y alcanzar los objetivos.
- Seguimiento y control del marketing.
- Presentación y promoción del plan.
- Auditoria ambiental del plan.

Interpretación del proceso de decisión en el consumidor:

- Necesidades y motivaciones de los consumidores.
- Fases del proceso de decisión.
- Postcompra y fidelización.
- Tendencias de consumo.
- Los nuevos consumidores en el sector turístico.
- Herramientas de control de la calidad y la satisfacción del cliente.
- Implementación en empresas del sector turístico.

Caracterización de los criterios de consumerismo:

- El consumerismo.
- Descripción y análisis de sistemas y conceptos básicos.
- La evolución en España.

- La reacció de l'empresa i la seua resposta.
- Normativa que regula el consumidor i els seus drets en la UE i Espanya: legislació genèrica i específica.
- Drets i deures dels consumidors.
- Reclamacions.

Mòdul professional: Destinacions Turístiques
Codi: 0383
Duració: 160 hores
Continguts:

- Identificació de la geografia de la Comunitat Valenciana
- Organització territorial i administrativa de la Comunitat Valenciana.
- Coneixements de l'actualitat política, econòmica, social i cultural.
- Estructura econòmica de la Comunitat Valenciana. Anàlisi sectorial actual i tendències de futur.
 - Població i assentaments urbans a la Comunitat Valenciana. Anàlisi sectorial actual i tendències de futur.
 - Xarxa d'infraestructures de transport de la Comunitat Valenciana.

- Identificació de la geografia turística d'Espanya.
- Organització territorial i administrativa. Concepte d'autonomia, regió, província, comarca i municipi. Identificació.
 - Relleu. Característiques. Unitats físiques.
 - Demografia: distribució de la població.
 - Respecte per les diferents creences, llengües i elements diferenciats de les diferents comunitats autònomes.
 - Aplicacions informàtiques i altres fonts per a l'estudi de la geografia turística.

- Identificació de la geografia turística d'Europa i de la resta del món.
- L'organització internacional del turisme. L'Organització Mundial del Turisme (OMT). Concepte i funcions. Regions i subregions.

- Organització política i territorial d'Europa. Països comunitaris i no comunitaris. Territoris dependents de dins i fora d'Europa.

- Unitats físiques europees.
- Diversitat cultural europea: cultures, pobles, llengües.
- 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.
- Actitud de respecte per les diferents races, creences i elements diferenciadors d'estos països.

- Identificació de les principals destinacions turístiques d'Espanya.
- Destinacions espanyoles de sol i platja. Centres turístics litorals peninsulars i illes.
 - Destinacions culturals espanyoles. Rutes culturals.
 - Destinacions urbanes espanyoles.
 - Destinacions rurals i de naturalesa espanyoles.
 - Destinacions espanyoles d'espais lúdics i d'oci.
 - Destinacions esportives (golf, esquí, nàutic, eqüestre, aventura i neu) i de salut i bellesa.
 - Grans esdeveniments en les destinacions.

- Identificació de les principals destinacions turístiques d'Europa i de la resta del món.
- Destinacions de sol i platja. Centres turístics litorals, illes i arxipèlags.
 - Destinacions culturals. Rutes culturals.
 - Destinacions urbanes. L'oferta turística en les ciutats.
 - Destinacions rurals i de naturalesa.
 - Destinacions d'espais lúdics i d'oci.
 - Destinacions esportives (golf, esquí, nàutic, eqüestre, aventura i neu) i de salut i bellesa.
 - Grans esdeveniments en les destinacions.

- La reacción de la empresa y su respuesta.
- Normativa que regula al consumidor y sus derechos en la UE y en España: legislación genérica y específica.
- Derechos y deberes de los consumidores.
- Reclamaciones.

Módulo profesional: Destinos Turísticos
Código: 0383
Duración: 160 horas
Contenidos:

- Identificación de la geografia de la Comunitat Valenciana
- Organización territorial y administrativa de la Comunitat Valenciana.
- Conocimientos de la actualidad política, económica, social y cultural.
- Estructura económica de la Comunitat Valenciana. Análisis sectorial actual y tendencias de futuro.
 - Población y asentamientos urbanos en la Comunitat Valenciana. Análisis sectorial actual y tendencias de futuro.
 - Red de infraestructuras de transporte de la Comunitat Valenciana.

- Identificación de la geografia turística de España.
- Organización territorial y administrativa. Concepto de autonomía, región, provincia, comarca y municipio. Identificación.
 - Relieve. Características. Unidades físicas.
 - Demografía: distribución de la población.
 - Respeto por las diferentes creencias, lenguas y elementos diferenciales de las distintas comunidades autónomas.
 - Aplicaciones informáticas y otras fuentes para el estudio de la geografia turística.

- Identificación de la geografia turística de Europa y del resto del mundo.
- La organización internacional del turismo. La Organización Mundial del Turismo (OMT). Concepto y funciones. Regiones y subregiones.

- Organización política y territorial de Europa. Países comunitarios y no comunitarios. Territorios dependientes de dentro y fuera de Europa.

- Unidades físicas europeas.
- Diversidad cultural europea: culturas, pueblos, lenguas.
- Geografia turística del resto del mundo: rasgos distintivos del relieve, hidrografia, vegetación, clima y diversidad cultural de las regiones y subregiones OMT, excepto Europa.
- Actitud de respeto por las diferentes razas, creencias y elementos diferenciadores de estos países.

- Identificación de los principales destinos turísticos de España.
- Destinos españoles de sol y playa. Centros turísticos litorales peninsulares e islas.
 - Destinos culturales españoles. Rutas culturales.
 - Destinos urbanos españoles.
 - Destinos rurales y de naturaleza españoles.
 - Destinos españoles de espacios lúdicos y de ocio.
 - Destinos deportivos (golf, esquí, náutico, ecuestre, aventura y nieve) y de salud y belleza.
 - Grandes eventos en los destinos.

- Identificación de los principales destinos turísticos de Europa y del resto del mundo.
- Destinos de sol y playa. Centros turísticos litorales, islas y archipiélagos.
 - Destinos culturales. Rutas culturales.
 - Destinos urbanos. La oferta turística en las ciudades.
 - Destinos rurales y de naturaleza.
 - Destinos de espacios lúdicos y de ocio.
 - Destinos deportivos (golf, esquí, náutico, ecuestre, aventura y nieve) y de salud y belleza.
 - Grandes eventos en los destinos.

Mòdul professional: Recursos Turístics

Codi: 0384

Duració: 160 hores

Continguts:

Identificació dels recursos turístics del territori.

- Recursos turístics. Classificació i tipologia.
- Legislació que afecta els recursos turístics.
- Característiques dels recursos en funció de la seua tipologia.
- Normativa de protecció d'existents a Europa i a Espanya referent als recursos turístics, a la seua protecció, manteniment i reconeixement.

Interpretació dels conceptes bàsics de l'art.

- Pintura.
- Escultura.
- Arquitectura.
- Altres manifestacions artístiques.
- Diferents moviments i estils artístics en pintura, escultura, arquitectura i altres manifestacions artístiques d'Espanya.

Interpretació dels conceptes bàsics de l'art a la Comunitat Valenciana.

- Pintura.
- Escultura.
- Arquitectura.
- Altres manifestacions artístiques.
- Diferents moviments i estils artístics en pintura, escultura, arquitectura i altres manifestacions artístiques de la Comunitat Valenciana.

Identificació i anàlisi del patrimoni historicoartístic i sociocultural d'Espanya.

- Patrimoni i béns patrimonials a Espanya. Turisme cultural.
- Museus i altres centres culturals.
- Festes i declaracions d'interès turístic regional, nacional i internacional. Normativa.
- Gastronomia d'Espanya. Elaboracions i productes tradicionals.
- Enologia d'Espanya. Zones vinícoles i denominacions d'origen.
- Etnografia i artesanía. Productes propis de cada zona. Tipus.
- Patrimoni immaterial. Descripció i contingut. Música popular. Dansa. Tradicions. Altres expressions culturals.
- Tipologia de l'arquitectura popular en les comunitats autònomes.
- Anàlisi del patrimoni natural i paisatgístic d'Espanya.

Patrimoni natural i paisatgístic.

- Concepte de recursos naturals i paisatgístics.
- Normativa.
- Espais naturals protegits espanyols i la seua normativa.
- Parcs nacionals, parcs naturals i altres.
- Programes europeus d'ajuda al patrimoni natural i paisatgístic.
- Noves tecnologies per a detectar i localitzar els espais, programes de cartografia i altres.
- Mesures per a mantindre el medi ambient. Turisme i sostenibilitat.
- Turisme i medi ambient a la Comunitat Valenciana. Principals recursos paisatgístics.

Interpretació global del patrimoni històric, artístic i sociocultural.

- Mètodes per a acostar el llegat natural i cultural al públic visitant.
- La interpretació del patrimoni com a sistema de gestió.
- Disseny dels mètodes d'avaluació i control dels sistemes d'interpretació.

Identificació i anàlisi dels recursos de la Comunitat Valenciana.

- El marc geogràfic de la Comunitat Valenciana.

Módulo profesional: Recursos Turísticos

Código: 0384

Duración: 160 horas

Contenidos:

Identificación de los recursos turísticos del territorio

- Recursos turísticos. Clasificación y tipología.
- Legislación que afecta a los recursos turísticos.
- Características de los recursos en función de su tipología.
- Normativa de protección de existentes en Europa y en España referente a los recursos turísticos, a su protección, mantenimiento y reconocimiento.

Interpretación de los conceptos básicos del arte.

- Pintura.
- Escultura.
- Arquitectura.
- Otras manifestaciones artísticas.
- Diferentes movimientos y estilos artísticos en pintura, escultura, arquitectura y otras manifestaciones artísticas de España.

Interpretación de los conceptos básicos del arte en la Comunidad Valenciana.

- Pintura.
- Escultura.
- Arquitectura.
- Otras manifestaciones artísticas.
- Diferentes movimientos y estilos artísticos en pintura, escultura, arquitectura y otras manifestaciones artísticas de la Comunidad Valenciana.

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

- Patrimonio y bienes patrimoniales en España. Turismo cultural.
- Museos y otros centros culturales
- Fiestas y declaraciones de interés turístico regional, nacional e internacional. Normativa.
- Gastronomía de España. Elaboraciones y productos tradicionales.
- Enología de España. Zonas vinícolas y denominaciones de origen.
- Etnografía y artesanía. Productos propios de cada zona. Tipos.
- Patrimonio Inmaterial. Descripción y contenido. Música popular. Danza. Tradiciones. Otras expresiones culturales.
- Tipología de la arquitectura popular en las comunidades autónomas.
- Análisis del patrimonio natural y paisajístico de España.

Patrimonio natural y paisajístico.

- Concepto de recursos naturales y paisajísticos.
- Normativa.
- Espacios naturales protegidos españoles y su normativa.
- Parques nacionales, parques naturales y otros.
- Programas europeos de ayuda al patrimonio natural y paisajístico
- Nuevas tecnologías para detectar y localizar los espacios, programas de cartografía y otros.
- Medidas para mantener el medio ambiente. Turismo y sostenibilidad.
- Turismo y medio ambiente en la Comunidad Valenciana. Principales recursos paisajísticos.

Interpretación global del patrimonio histórico, artístico y sociocultural.

- Métodos para acercar el legado natural y cultural al público visitante.
- La interpretación del patrimonio como sistema de gestión.
- Diseño de los métodos de evaluación y control de los sistemas de interpretación.

Identificación y análisis de los recursos de la Comunidad Valenciana.

- El marco geográfico de la Comunidad Valenciana.

- Principals recursos culturals.
- Característiques de la infraestructura receptiva de la Comunitat Valenciana: allotjaments hotelers, allotjaments extrahotelers i oferta complementària.
- Gastronomia de la Comunitat Valenciana. Plats típics.
- Artesania de la Comunitat Valenciana.
- Festes i folklore de la Comunitat Valenciana.

Mòdul professional: Anglès

Codi: 0179

Duració: 96 hores

Continguts:

Anàlisi de missatges orals:

- Comprensió de missatges professionals i quotidians.
- Missatges directes, telefònics, radiofònics, gravats.
- Terminologia específica del sector de la gestió de l'allotjament.
- Idees principals i secundàries.
- Recursos gramaticals: temps verbals, preposicions, locucions, expressió de la condició i dubte, ús de la veu passiva, oracions de relatiu, estil indirecte, verbs modals...
- Altres recursos lingüístics: acords i desacords, hipòtesi i especulacions, opinions i consells, persuasió i advertència.
- Diferents accents de llengua oral.

Interpretació de missatges escrits:

- Comprensió de missatges, textos, articles bàsics professionals i quotidians:
- Suports telemàtics: fax, correu electrònic, burofax.
- Terminologia específica del sector turístic.
- Idees principals i idees secundàries.
- Recursos gramaticals: temps verbals, preposicions; ús de la veu passiva, oracions de relatiu, estil indirecte, verbs modals...
- Relacions lògiques: oposició, concessió, comparació, condició, causa, finalitat, resultat.
- Relacions temporals: anterioritat, posterioritat, simultaneïtat.

Producció de missatges orals:

- Missatges orals:
- Registres utilitzats en l'emissió de missatges orals.
- Terminologia específica del sector turístic.
- Recursos gramaticals: temps verbals, preposicions, locucions, expressió de la condició i dubte, ús de la veu passiva, oracions de relatiu, estil indirecte, verbs modals...
- Altres recursos lingüístics: acords i desacords, hipòtesi i especulacions, opinions i consells, persuasió i advertència.
- Fonètica. Sons i fonemes vocàlics i les seues combinacions i sons i fonemes consonàntics i les seues agrupacions.
- Marcadors lingüístics de relacions socials, normes de cortesia i diferències de registre.
- Manteniment i seguiment del discurs oral:
- Presa, manteniment i cessió del torn de paraula.
- Suport, demostració d'enteniment, petició d'aclariment, etc.

- Entonació com a recurs de cohesió del text oral: ús dels patrons d'entonació.

Emissió de textos escrits:

- Expressió i compliment de missatges i textos professionals i quotidians:
- Currículum i suports telemàtics: fax, correu electrònic, burofax.
- Terminologia específica del sector de la restauració.
- Idea principal i secundàries.
- Recursos gramaticals: temps verbals, preposicions, *phrasal verbs*, verbs modals, locucions, ús de la veu passiva, oracions de relatiu, estil indirecte.
- Relacions lògiques: oposició, concessió, comparació, condició, causa, finalitat, resultat.
- *Have something done*.

- Principales recursos culturales.
- Características de la infraestructura receptiva de la Comunidad Valenciana: alojamientos hoteleros, alojamientos extrahoteleros y oferta complementaria.
- Gastronomía de la Comunidad Valenciana. Platos típicos.
- Artesanía de la Comunidad Valenciana.
- Fiestas y folclore de la Comunidad Valenciana.

Módulo profesional: Inglés

Código: 0179

Duración: 96 horas

Contenidos:

Análisis de mensajes orales:

- Comprensió de mensajes profesionales y cotidianos.
- Mensajes directos, telefónicos, radiofónicos, grabados.
- Terminología específica del sector de la gestión del alojamiento.
- Ideas principales y secundarias.
- Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales...
- Otros recursos lingüísticos: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
- Diferentes acentos de lengua oral.

Interpretación de mensajes escritos:

- Comprensió de mensajes, textos, artículos básicos profesionales y cotidianos:
- Soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
- Terminología específica del sector turístico.
- Ideas principales e ideas secundarias.
- Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones; uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales...
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
- Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Producción de mensajes orales:

- Mensajes orales:
- Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
- Terminología específica del sector turístico.
- Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, locuciones, expresión de la condición y duda, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto, verbos modales...
- Otros recursos lingüísticos: acuerdos y desacuerdos, hipótesis y especulaciones, opiniones y consejos, persuasión y advertencia.
- Fonética. Sonidos y fonemas vocálicos y sus combinaciones y sonidos y fonemas consonánticos y sus agrupaciones.
- Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesia y diferencias de registro.
- Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:
- Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
- Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.
- Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

Emisión de textos escritos:

- Expressió y cumplimentación de mensajes y textos profesionales y cotidianos:
- Currículo y soportes telemáticos: fax, e-mail, burofax.
- Terminología específica del sector de la restauración.
- Idea principal y secundarias.
- Recursos gramaticales: tiempos verbales, preposiciones, *phrasal verbs*, verbos modales, locuciones, uso de la voz pasiva, oraciones de relativo, estilo indirecto.
- Relaciones lógicas: oposición, concesión, comparación, condición, causa, finalidad, resultado.
- *Have something done*.

– Nexes: *although, even if, in spite of, despite, however, in contrast...*

- Derivació: sufixos per a formar adjectius i substantius.
- Relacions temporals: anterioritat, posterioritat, simultaneïtat.

– Coherència textual:

– Adequació del text al context comunicatiu.

– Tipus i format de text.

– Varietat de llengua. Registre.

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

– Inici del discurs i introducció del tema. Desenvolupament i expansió:

– Exemplificació.

– Conclusió i resum del discurs.

– Ús dels signes de puntuació.

– Identificació i interpretació dels elements culturals més significatius dels països de llengua anglesa.

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

– Ús dels recursos formals i funcionals en situacions que requereixen un comportament socioprofessional a fi de projectar una bona imatge de l'empresa.

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

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

Mòdul professional: Formació i Orientació Laboral

Codi: 0401

Duració: 96 hores

Continguts:

Busca activa d'ocupació:

– Anàlisi dels interessos, aptituds i motivacions personals per a la carrera professional.

– Valoració de la importància de la formació permanent per a la trajectòria laboral i professional del tècnic superior en Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments.

– Identificació d'itineraris formatius relacionats amb el tècnic superior en Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments.

– Definició i anàlisi del sector professional del tècnic superior en Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments.

– Planificació de la carrera: establiment d'objectius a mitjà i llarg termini.

– Procés de busca d'ocupació en empreses del sector.

– Oportunitats d'aprenentatge i ocupació a Europa. Europass (elaborat en una segona llengua europea), Ploteus, Erasmus.

– Tècniques i instruments de busca de treball: fonts d'informació i reclutament. Tècniques per a la selecció i organització de la informació.

– Carta de presentació. Currículum. Tests psicotècnics. Entrevista de treball.

– Valoració d'altres possibilitats d'inserció: autoocupació i accés a la funció pública.

– El procés de presa de decisions.

Gestió del conflicte i equips de treball:

– Valoració dels avantatges i inconvenients del treball en equip per a l'eficàcia de l'organització davant del treball individual.

– Concepte d'equip de treball.

– Tipus d'equips en el sector de les agències de viatges i gestió d'esdeveniments segons les funcions que exercixen.

– Característiques d'un equip de treball eficaç.

– La participació en l'equip de treball. Anàlisi dels diferents rols dels participants.

– Etapes de formació dels equips de treball.

– Tècniques de dinamització de grups.

– Definició del conflicte: característiques, fonts i etapes.

– Causes del conflicte en el món laboral.

– Nexos: *although, even if, in spite of, despite, however, in contrast...*

– Derivación: sufijos para formar adjetivos y sustantivos.

– Relaciones temporales: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

– Coherencia textual:

– Adecuación del texto al contexto comunicativo.

– Tipo y formato de texto.

– Variedad de lengua. Registro.

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

– Inicio del discurso e introducción del tema. Desarrollo y expansión:

– Ejemplificación.

– Conclusión y resumen del discurso.

– Uso de los signos de puntuación.

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

– Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.

– Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socioprofessional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.

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

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

Módulo profesional: Formación y Orientación Laboral

Código: 0401

Duración: 96 horas

Contenidos:

Búsqueda activa de empleo:

– Análisis de los intereses, aptitudes y motivaciones personales para la carrera profesional

– Valoración de la importancia de la formación permanente para la trayectoria laboral y profesional del técnico superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.

– Identificación de itinerarios formativos relacionados con el técnico superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.

– Definición y análisis del sector profesional del técnico superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.

– Planificación de la propia carrera: establecimiento de objetivos a medio y largo plazo.

– Proceso de búsqueda de empleo en empresas del sector.

– Oportunidades de aprendizaje y empleo en Europa. Europass (elaborado en una segunda lengua europea), Ploteus, Erasmus.

– Técnicas e instrumentos de búsqueda de trabajo: fuentes de información y reclutamiento. Técnicas para la selección y organización de la información.

– Carta de presentación. Currículo. Tests psicotécnicos. Entrevista de trabajo.

– Valoración de otras posibilidades de inserción: autoempleo y acceso a la función pública.

– El proceso de toma de decisiones.

Gestión del conflicto y equipos de trabajo:

– Valoración de las ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo para la eficacia de la organización frente al trabajo individual.

– Concepto de equipo de trabajo.

– Tipos de equipos en el sector de las agencias de viajes y gestión de eventos según las funciones que desempeñan.

– Características de un equipo de trabajo eficaz.

– La participación en el equipo de trabajo. Análisis de los diferentes roles de los participantes.

– Etapas de formación de los equipos de trabajo.

– Técnicas de dinamización de grupos.

– Definición del conflicto: características, fuentes y etapas.

– Causas del conflicto en el mundo laboral.

– Mètodes per a la resolució o supressió del conflicte: negociació; mediació, conciliació i arbitratge.

Contracte de treball:

– El dret del treball. Fonts del dret del treball, en especial, el conveni col·lectiu.

– Anàlisi de la relació laboral individual.

– Relacions laborals excloses i relacions laborals especials.

– Noves formes de regulació del treball.

– Intervenció dels organismes públics en les relacions laborals.

– Drets i deures derivats de la relació laboral.

– El contracte de treball: característiques, contingut mínim, formalització i període de prova.

– Modalitats de contractes de treball i mesures de foment de la contractació. ETT.

– Temps de treball: jornada, descans, vacances, permisos, hores extraordinàries, festius, horaris...

– Condicions de treball relacionades amb la conciliació de la vida laboral i familiar.

– Salari: estructura del salari, SMI, FOGASA, rebut de salaris.

– Modificació, suspensió i extinció del contracte de treball. Rebut de liquidació.

– Representació dels treballadors: representants unitaris i sindicals.

– Negociació col·lectiva.

– Anàlisi del conveni col·lectiu aplicable a l'àmbit professional del tècnic superior en Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments.

– Conflictes col·lectius de treball.

– Noves formes d'organització del treball: subcontractació, tele treball...

– Beneficis per als treballadors en les noves organitzacions: flexibilitat i beneficis socials, entre altres.

– Plans d'igualtat.

Seguretat Social, ocupació i desocupació:

– El sistema de Seguretat Social com a principi bàsic de solidaritat social.

– Estructura del sistema de Seguretat Social: nivells de protecció; règims especial i general.

– Determinació de les principals obligacions dels empresaris i els treballadors en matèria de Seguretat Social: afiliació, altes, baixes i cotització.

– L'acció protectora de la Seguretat Social: prestacions contributives i no contributives.

– Concepte i situacions protegibles en la protecció per desocupació: prestació de desocupació, subsidi, renda activa d'inserció.

– RETA: obligacions i acció protectora.

Avaluació de riscos professionals:

– La cultura preventiva: integració en l'activitat i organització de l'empresa.

– Valoració de la relació entre treball i salut. Normativa reguladora.

– El risc professional.

– El dany laboral: AT, EP, altres patologies.

– Tècniques de prevenció.

– Anàlisi de factors de risc.

– L'avaluació de riscos en l'empresa com a element bàsic de l'activitat preventiva. Metodologia d'avaluació.

– Anàlisi de riscos lligats a les condicions de seguretat.

– Anàlisi de riscos lligats a les condicions ambientals.

– Anàlisi de riscos lligats a les condicions ergonòmiques i psicosocials.

– Riscos específics en el sector de les agències de viatges i gestió d'esdeveniments.

– Determinació dels possibles danys a la salut del treballador que poden derivar-se de les situacions de risc detectades.

Planificació de la prevenció de riscos en l'empresa:

– Drets i deures en matèria de prevenció de riscos laborals.

– Métodos para la resolución o supresión del conflicto: negociación; mediación, conciliación y arbitraje.

Contrato de trabajo:

– El derecho del trabajo. Fuentes del derecho del trabajo, en especial el convenio colectivo.

– Análisis de la relación laboral individual.

– Relaciones laborales excluidas y relaciones laborales especiales.

– Nuevas formas de regulación del trabajo.

– Intervención de los organismos públicos en las relaciones laborales.

– Derechos y deberes derivados de la relación laboral.

– El contrato de trabajo: características, contenido mínimo, formalización y período de prueba.

– Modalidades de contratos de trabajo y medidas de fomento de la contratación. ETT.

– Tiempo de trabajo: jornada, descanso, vacaciones, permisos, horas extraordinarias, festivos, horarios...

– Condiciones de trabajo relacionadas con la conciliación de la vida laboral y familiar.

– Salario: estructura del salario, SMI, FOGASA, recibo de salarios.

– Modificación, suspensión y extinción del contrato de trabajo. Recibo de finiquito.

– Representación de los trabajadores: representantes unitarios y sindicales.

– Negociación colectiva.

– Análisis del convenio colectivo aplicable al ámbito profesional del técnico superior en Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.

– Conflictos colectivos de trabajo.

– Nuevas formas de organización del trabajo: subcontratación, teletrabajo...

– Beneficios para los trabajadores en las nuevas organizaciones: flexibilidad y beneficios sociales, entre otros.

– Planes de Igualdad.

Seguridad Social, empleo y desempleo:

– El Sistema de Seguridad Social como principio básico de solidaridad social.

– Estructura del Sistema de Seguridad Social: niveles de protección; regímenes especiales y general.

– Determinación de las principales obligaciones de los empresarios y los trabajadores en materia de Seguridad Social: afiliación, altas, bajas y cotización.

– La acción protectora de la Seguridad Social: prestaciones contributivas y no contributivas.

– Concepto y situaciones protegibles en la protección por desempleo: prestación de desempleo, subsidio, renta activa de inserción.

– RETA: obligaciones y acción protectora.

Evaluación de riesgos profesionales:

– La cultura preventiva: integración en la actividad y organización de la empresa.

– Valoración de la relación entre trabajo y salud. Normativa reguladora.

– El riesgo profesional.

– El daño laboral: AT, EP, otras patologías.

– Técnicas de prevención.

– Análisis de factores de riesgo.

– La evaluación de riesgos en la empresa como elemento básico de la actividad preventiva. Metodología de evaluación.

– Análisis de riesgos ligados a las condiciones de seguridad.

– Análisis de riesgos ligados a las condiciones ambientales.

– Análisis de riesgos ligados a las condiciones ergonómicas y psicosociales.

– Riesgos específicos en el sector de las agencias de viajes y gestión de eventos.

– Determinación de los posibles daños a la salud del trabajador que pueden derivarse de las situaciones de riesgo detectadas.

Planificación de la prevención de riesgos en la empresa:

– Derechos y deberes en materia de prevención de riesgos laborales.

- Responsabilitats en matèria de prevenció de riscos laborals.
- Modalitats d'organització de la prevenció a l'empresa.
- Auditories internes i externes.
- Representació dels treballadors en matèria preventiva.
- Organismes públics relacionats amb la prevenció de riscos laborals: OIT, Agència Europea de Seguretat i Salut, INSHT, Inspecció de Treball, INVASSAT...
- Gestió de la prevenció a l'empresa.
- Planificació de la prevenció a l'empresa.
- Investigació, notificació i registre d'accidents de treball.
- Índexs de sinistralitat laboral.
- Plans d'emergència i d'evacuació en entorns de treball.
- Elaboració d'un pla d'emergència en una empresa del sector.

- Aplicació de mesures de prevenció i protecció en l'empresa:
- Determinació de les mesures de prevenció i protecció individual i col·lectiva.
 - Protocol d'actuació davant d'una situació d'emergència.
 - Primers auxilis: concepte, aplicació de tècniques de primers auxilis.
 - Vigilància de la salut dels treballadors.

Mòdul professional: Gestió de Productes Turístics

Codi: 0397

Duració: 80 hores

Continguts:

- Anàlisi dels viatges combinats.
- Viatges combinats. Tipologia i normativa.
 - Elements dels viatges combinats.
 - El programa de viatges combinats. Informació i contingut:
 - El contracte de viatges combinats: forma, contingut i altres aspectes legals. Assegurances de viatges combinats. Tipus de cobertura. Clàusules.
 - Intermediaris. Tipologia. Funcions i relacions amb els organitzadors de viatges combinats.
 - Relacions professionals entre organitzador, detallista i proveïdors de serveis. Convenis de col·laboració i termes de retribució.
 - Agències receptives i corresponsals. Funcions
 - Mercat de viatges combinats. Tendències actuals i previsible evolució.

- Disseny i cotització de viatges combinats.
- Aplicació de tècniques d'investigació de mercat.
 - Disseny del viatge combinat. Concepte. Components. Fases i seqüenciació.
 - Selecció de proveïdors. Negociació. Criteris.
 - Cotització dels serveis.
 - Components del preu.
 - Tarifes i condicions especials, descomptes, gratuïtats i altres.
 - Impostos i taxes.
 - Costos. Marge de benefici i punt mort.
 - Càlcul del preu de venda final.
 - Documentació derivada del disseny i cotització de viatges combinats.
 - La qualitat en els viatges combinats.
 - Aplicacions informàtiques.

Coordinació de viatges combinats amb els prestataris dels serveis.

- Aplicacions informàtiques específiques de gestió i reserva de serveis turístics.
- Operació i reserva dels viatges combinats. Processos.
- Organització i reserva dels serveis de transport, allotjament i altres serveis complementaris.
- Coordinació amb les agències receptives.
- Documentació: tipus, finalitat i emissió.

Identificació del mercat d'esdeveniments.

- Els esdeveniments. Tipologia. Concepte i funció. Tipologia d'actes en funció del tipus d'esdeveniment.
- Oferta turística necessària per al desenrotllament d'esdeveniments.

- Responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales.
- Modalidades de organización de la prevención a la empresa.
- Auditorias internas y externas.
- Representación de los trabajadores en materia preventiva.
- Organismos públicos relacionados con la prevención de riesgos laborales: OIT, Agencia Europea de Seguridad y Salud, INSHT, Inspección de Trabajo, INVASSAT...
- Gestión de la prevención a la empresa.
- Planificación de la prevención a la empresa.
- Investigación, notificación y registro de accidentes de trabajo.
- Índices de siniestralidad laboral.
- Planes de emergencia y de evacuación en entornos de trabajo.
- Elaboración de un plan de emergencia en una empresa del sector.

- Aplicación de medidas de prevención y protección en la empresa:
- Determinación de las medidas de prevención y protección individual y colectiva.
 - Protocolo de actuación ante una situación de emergencia.
 - Primeros auxilios: concepto, aplicación de técnicas de primeros auxilios.
 - Vigilancia de la salud de los trabajadores.

Módulo profesional: Gestión de Productos Turísticos

Código: 0397

Duración: 80 horas

Contenidos:

- Análisis de los viajes combinados.
- Viajes combinados. Tipología y normativa.
 - Elementos de los viajes combinados.
 - El programa de viajes combinados. Información y contenido:
 - El contrato de viajes combinados: forma, contenido y otros aspectos legales. Seguros de viajes combinados. Tipos de cobertura. Cláusulas.
 - Intermediarios. Tipología. Funciones y relaciones con los organizadores de viajes combinados.
 - Relaciones profesionales entre organizador, detallista y proveedores de servicios. Convenios de colaboración y términos de retribución.
 - Agencias receptivas y corresponsales. Funciones
 - Mercado de viajes combinados. Tendencias actuales y previsible evolución.

- Diseño y cotización de viajes combinados.
- Aplicación de técnicas de investigación de mercado.
 - Diseño del viaje combinado. Concepto. Componentes. Fases y secuenciación.
 - Selección de proveedores. Negociación. Criterios.
 - Cotización de los servicios.
 - Componentes del precio.
 - Tarifas y condiciones especiales, descuentos, gratuidades y otros.
 - Impuestos y tasas.
 - Costes. Margen de beneficio y punto muerto.
 - Cálculo del precio de venta final.
 - Documentación derivada del diseño y cotización de viajes combinados.
 - La calidad en los viajes combinados.
 - Aplicaciones informáticas.

Coordinación de viajes combinados con los prestataris de los servicios.

- Aplicaciones informáticas específicas de gestión y reserva de servicios turísticos.
- Operación y reserva de los viajes combinados. Procesos.
- Organización y reserva de los servicios de transporte, alojamiento y otros servicios complementarios.
- Coordinación con las agencias receptivas.
- Documentación: tipo, finalidad y emisión.

Identificación del mercado de eventos.

- Los eventos. Tipología. Concepto y función. Tipología de actos en función del tipo de evento.
- Oferta turística necesaria para el desarrollo de eventos.

- Servicis sol·licitats segons la tipologia d'esdeveniments.
- Secretaria tècnica i científica.
- Servicis turístics.
- Servicis d'imatge, so i TIC.
- Servicis de muntatge d'estands, decoració i senyalització.
- Servicis d'animació, espectacles, guies i hostesses.
- Servicis de seguretat.
- Altres.
- La captació d'esdeveniments: organismes i empreses públiques i privades intervinents.
 - Patrocinadors i entitats col·laboradores.
 - Mercat actual i previsible evolució del sector. Impacte econòmic i social en les destinacions.
 - Aplicacions informàtiques d'informació.

- Organització d'esdeveniments.
- Projecte: fases i metodologia per al seu desenvolupament. Continguts del projecte.
 - Recursos humans, tècnics i materials per a l'organització d'esdeveniments. Fases.
 - Formalització de la documentació.
 - Càlcul de costos: pressupostos, valoració i marge de beneficis.
- Coordinació entre clients i organitzador de l'esdeveniment. Característiques i funcions.
- Pla de seguretat. Previsió de la coordinació de situacions d'emergència.
 - Gestió de la documentació de l'esdeveniment.
 - Aplicacions informàtiques de gestió d'esdeveniments.

- Supervisió d'esdeveniments.
- Coordinació i control durant l'esdeveniment.
 - Personal. Funcions i ubicació. Deontologia
 - Equips tècnics, mobiliari i material divers.
 - Documentació de l'esdeveniment: carpetes, credencials i altres.
 - Aplicació de normes de protocol en diversos tipus d'actes.
 - Suports publicitaris i informatius en esdeveniments. Tipus i funcions. Ubicació.
 - Acollida, atenció durant l'esdeveniment i comiat. Procediment.
 - Facturació a clients. Pagament a proveïdors de servicis i personal contractat. Procediment.
 - La qualitat en els servicis d'esdeveniments. Concepte. Estàndards de servici.

Mòdul professional: Venda de Servicis Turístics
Codi: 0398
Duració: 160 hores
Continguts:

- Tipologia de servicis en les agències de viatges.
- Intermediació en la venda del transport.
 - Tipologia i caracterització.
 - Proveïdors. Productes i servicis que ofereixen.
 - Principals tarifes. Condicions del transport.
 - Impostos i taxes.
 - Normativa vigent del transport.
 - Drets i deures dels usuaris i transportistes.
 - Intermediació en la venda d'allotjament turístic.
 - Tipologia. Productes i servicis que ofereixen. Tarifes.
 - Normativa vigent.
 - Intermediació en la venda de viatges combinats. Principals productes i proveïdors.
 - Intermediació en la venda d'altres servicis turístics. Caracterització, tarifes i condicions.
 - Sistemes globals de distribució.
 - Venda per Internet. Agències virtuals.

- Aplicació de tècniques de venda.
- El client. Tipologia. Necessitats i motius de compra.
 - Tècniques de venda. Principis bàsics. Etapes.
 - El llenguatge del cos.

- Servicios demandados según la tipología de eventos.
- Secretaría técnica y científica.
- Servicios turísticos.
- Servicios de imagen, sonido y TIC.
- Servicios de montaje de stands, decoración y señalización.
- Servicios de animación, espectáculos, guías y azafatas.
- Servicios de seguridad.
- Otros.
- La captación de eventos: organismos y empresas públicas y privadas intervinientes.
 - Patrocinadores y entidades colaboradoras.
 - Mercado actual y previsible evolución del sector. Impacto económico y social en los destinos.
 - Aplicaciones informáticas de información.

- Organización de eventos.
- Proyecto: fases y metodología para su desarrollo. Contenidos del proyecto.
 - Recursos humanos, técnicos y materiales para la organización de eventos. Fases.
 - Formalización de la documentación.
 - Cálculo de costes: presupuestos, valoración y margen de beneficios.
- Coordinación entre clientes y organizador del evento. Características y funciones.
- Plan de seguridad. Previsión de la coordinación de situaciones de emergencia.
 - Gestión de la documentación del evento.
 - Aplicaciones informáticas de gestión de eventos.

- Supervisión de eventos.
- Coordinación y control durante el evento.
 - Personal. Funciones y ubicación. Deontología
 - Equipos técnicos, mobiliario y material diverso.
 - Documentación del evento: carpetas, credenciales y otros.
 - Aplicación de normas de protocolo en diversos tipos de actos.
 - Soportes publicitarios e informativos en eventos. Tipos y funciones. Ubicación.
 - Acogida, atención durante el evento y despedida. Procedimiento.
 - Facturación a clientes. Pago a proveedores de servicios y personal contratado. Procedimiento.
 - La calidad en los servicios de eventos. Concepto. Estándares de servicio.

Módulo profesional: Venta de Servicios Turísticos
Código: 0398
Duración: 160 horas
Contenidos:

- Tipología de servicios en las agencias de viajes.
- Intermediación en la venta del transporte.
 - Tipología y caracterización.
 - Proveedores. Productos y servicios que ofertan.
 - Principales tarifas. Condiciones del transporte.
 - Impuestos y tasas.
 - Normativa vigente del transporte.
 - Derechos y deberes de usuarios y transportistas.
 - Intermediación en la venta de alojamiento turístico.
 - Tipología. Productos y servicios que ofertan. Tarifas.
 - Normativa vigente.
 - Intermediación en la venta de viajes combinados. Principales productos y proveedores.
 - Intermediación en la venta de otros servicios turísticos. Caracterización, tarifas y condiciones.
 - Sistemas globales de distribución.
 - Venta por Internet. Agencias virtuales.

- Aplicación de técnicas de venta.
- El cliente. Tipología. Necesidades y motivos de compra.
 - Técnicas de venta. Principios básicos. Etapas.
 - El lenguaje del cuerpo.

- Generació de confiança en el client.
- Indagació de necessitats i desitjos del client.
- Presentació del producte/servici.
- La negociació. Procés i tècniques.
- Venda telefònica.
- Valoració de la importància de les tècniques de venda en la gestió comercial de les agències de viatges.

Venda de servicis.

- Fonts d'informació per a la venda dels servicis en agències de viatges. Tipologia i ús.
- Informació i assessorament de servicis/productes i destins.
- Reserva de productes/servicis. Sistemes de reserves.
- Procediment de reserva i confirmació.
- No-confirmació. Alternatives.
- Registre de dades. Suports documentals. Procediment d'ús i arxiu.
- Normativa vigent.
- Equips informàtics, terminals i GDS.
- La qualitat en la venda de servicis en agències viatges.

Operacions de tancament i postvenda.

- Documents per a prestació de servicis. Tipologia.
- Procediment d'emissió:
- Bons, bitllets, passatges i títols de transport. Localitzadors.
- Procediment de facturació.
- Documents de venda. Tipologia. Funcions.
- Sistemes i formes de cobrament de servicis. Polítiques de crèdit.
- Cancel·lacions. Procediment. Aplicació de la normativa.
- Instruccions prèvies al servici/viatge.
- Processos de postvenda i valoració des d'un punt de vista comercial i de fidelització.
- Aplicacions informàtiques, terminals i GDS.

Mòdul professional: Direcció d'Entitats d'Intermediació

Codi: 0399

Duració: 140 hores

Continguts:

Caracterització d'entitats d'intermediació turística.

- Agències de viatges. Concepte. Evolució històrica. Classificació legal.
- El Reglament de les agències de viatges de la Comunitat Valenciana. Llei reguladora dels viatges combinats.
- Requisits específics per al seu funcionament.
- Agències de viatges especialitzades. Servicis que oferixen.
- Altres figures d'intermediació i gestió de servicis i productes turístics.
- Centrals de reserves.
- Normativa europea, nacional i autonòmica aplicable a l'activitat d'intermediació de servicis turístics.
- Deontologia professional.
- Organismes i associacions nacionals i internacionals.

Organització d'entitats d'intermediació turística:

- Empreses d'intermediació turística. Principis.
- Sistemes i tipus d'organització.
- Estructures organitzatives.
- Departamentalització o àrees. Relacions interdepartamentals.
- Disseny d'organigramas. Llocs i funcions.
- Planificació i plans empresarials. Estratègies i polítiques.
- Valoració de la importància de la planificació en la gestió empresarial.

Control de la rendibilitat en entitats d'intermediació turística:

- Concepte de gestió econòmica i financera en les empreses d'intermediació turística.
- Concepte d'actiu, passiu i net patrimonial. Funcionament dels comptes. Contabilització bàsica.
- El patrimoni. Concepte. Elements i masses patrimonials.

- Generación de confianza en el cliente.
- Indagación de necesidades y deseos del cliente.
- Presentación del producto/servicio.
- La negociación. Proceso y técnicas.
- Venta telefónica.
- Valoración de la importancia de las técnicas de venta en la gestión comercial de las agencias de viajes.

Venta de servicis.

- Fuentes de información para la venta de los servicios en agencias de viajes. Tipología y uso.
- Información y asesoramiento de servicios/productos y destinos.
- Reserva de productos/servicios. Sistemas de reservas.
- Procedimiento de reserva y confirmación.
- No-confirmación. Alternativas.
- Registro de datos. Soportes documentales. Procedimiento de uso y archivo.
- Normativa vigente.
- Equipos informáticos, terminales y GDS.
- La calidad en la venta de servicios en agencias viajes.

Operaciones de cierre y post-venta.

- Documentos para prestación de servicios. Tipología.
- Procedimiento de emisión:
- Bonos, billetes, pasajes y títulos de transporte. Localizadores.
- Procedimiento de facturación.
- Documentos de venta. Tipología. Funciones.
- Sistemas y formas de cobro de servicios. Políticas de crédito.
- Cancelaciones. Procedimiento. Aplicación de la normativa.
- Instrucciones previas al servicio/viaje.
- Procesos de post-venta y valoración desde un punto de vista comercial y de fidelización.
- Aplicaciones informáticas, terminales y GDS.

Módulo profesional: Dirección de Entidades de Intermediación

Código: 0399

Duración: 140 horas

Contenidos:

Caracterización de entidades de intermediación turística.

- Agencias de viajes. Concepto. Evolución histórica. Clasificación legal.
- El Reglamento de las agencias de viajes de la CV. Ley reguladora de los viajes combinados.
- Requisitos específicos para su funcionamiento.
- Agencias de viajes especializadas. Servicios que ofertan.
- Otras figuras de intermediación y gestión de servicios y productos turísticos.
- Centrales de reservas.
- Normativa europea, nacional y autonómica aplicable a la actividad de intermediación de servicios turísticos.
- Deontología profesional.
- Organismos y asociaciones nacionales e internacionales.

Organización de entidades de intermediación turística:

- Empresas de intermediación turística. Principios.
- Sistemas y tipos de organización.
- Estructuras organizativas.
- Departamentalización o áreas. Relaciones interdepartamentales.
- Diseño de organigramas. Puestos y funciones.
- Planificación y planes empresariales. Estrategias y políticas.
- Valoración de la importancia de la planificación en la gestión empresarial.

Control de la rentabilidad en entidades de intermediación turística:

- Concepto de gestión económica y financiera en las empresas de intermediación turística.
- Concepto de activo, pasivo y neto patrimonial. funcionamiento de las cuentas. Contabilización básica.
- El patrimonio. Concepto. Elementos y masas patrimoniales.

- Anàlisi de balanços i comptes de resultats de les empreses d'intermediació turística.
- Anàlisi de l'estructura d'ingressos i gastos de les empreses d'intermediació turística.
- Pressupostos. Tipus. Elaboració de pressupostos. Control, desviacions i mesures correctores.
- Finançament. Estructura financera de l'empresa. Fonts de finançament (fons propis, fons aliens, finançament a CP, altres). Necessitats financeres.
- Els costos. Tipus. Càlcul i imputació de costos derivats de la gestió d'empreses d'intermediació turística. Costos de l'endeutament.

- Anàlisi de la rendibilitat. Càlcul de ràtios de liquiditat i d'endeutament, marge de benefici i llindar de rendibilitat. El palanquejament operatiu i financer.
- Aplicacions informàtiques

Anàlisi i avaluació de les inversions

- Concepte de capital i inversions.
- Classificació de les inversions.
- Mètodes estàtics de valoració de les inversions.
- Mètodes dinàmics de valoració de les inversions (VAN-TIR).

Realització de la gestió administrativa i comercial:

- Processos administratius derivats de les relacions amb proveïdors de servicis. Procediments. Documents: liquidacions, pagament de factures, BSP i altres.
- IVA. Concepte. Tipus impositius. Marc normatiu (LIVA, RIVA, RD 1496/2003). Règims IVA: règim general, règim especial de les agències de viatges (àmbit d'aplicació, exclusions, exempcions, deduccions). Càlcul de l'impost. El reglament de les agències de viatges de la Comunitat Valenciana. Llei reguladora dels viatges combinats.
- Processos administratius derivats de les relacions amb clients i amb els proveïdors. Gestió de cobraments i pagaments. *Cash management*. Ràtios de gestió de cobrament i pagament. Procediment. Documents.
- Control de caixes i bancs. Anàlisi de la informació bancària.
- Gestió d'impagaments i devolucions. Comptabilització d'impagaments i devolucions.
- Gestió del magatzem. Inventaris. Control d'existències de documents interns i externs.
- Gestió comercial i canals de distribució. Estratègies.
- Anàlisi de les vendes a través de ràtios.
- Aplicacions informàtiques de gestió administrativa i comercial.

Direcció de RH en les entitats d'intermediació turística:

- Direcció d'equips de treball: sistemes de direcció, tipus de comandament i lideratge.
- Organització del personal: planificació de torns, horaris, calendaris i altres.
- Previsió de plantilles.
- Selecció de personal. Mètodes.
- Manual d'empresa. Concepte, contingut i funció.
- La motivació. Concepte. Estratègies d'incentius a la producció.
- La formació. Programes de formació. Carreres professionals.

Qualitat en els servicis d'intermediació turística.

- Concepte, evolució, elements i principis rectors de la qualitat en el sector turístic. Concepte de client.
- Objectius generals en el subsector de les empreses d'intermediació turística.
- Costos de la qualitat.
- Implantació d'un sistema de control de qualitat d'una consultora externa a l'empresa.
- Maneig de les ferramentes de gestió de la qualitat: autoavaluació, planificació de la millora, sistemes indicadors, sistema d'enquesta, sistema de queixes i suggeriments.

- Anàlisis de balances y cuentas de resultados de las empresas de intermediación turística.
- Anàlisis de la estructura de ingresos y gastos de las empresas de intermediación turística.
- Presupuestos. Tipos. Elaboración de presupuestos. Control, desviaciones y medidas correctoras.
- Financiación. Estructura financiera de la empresa. Fuentes de financiación (fondos propios, fondos ajenos, financiación a CP, otros). Necesidades financieras.
- Los costes. Tipos. Cálculo e imputación de costes derivados de la gestión de empresas de intermediación turística. Costes del endeudamiento.
- Anàlisis de la rentabilidad. Cálculo de ratios de liquidez y de endeudamiento, margen de beneficio y umbral de rentabilidad. El apalancamiento operativo y financiero.
- Aplicaciones informáticas

Análisis y evaluación de las inversiones

- Concepto de capital e inversiones
- Clasificación de las inversiones.
- Métodos estáticos de valoración de las inversiones
- Métodos dinámicos de valoración de las inversiones (VAN-TIR)

Realización de la gestión administrativa y comercial:

- Procesos administrativos derivados de las relaciones con proveedores de servicios. Procedimientos. Documentos: liquidaciones, pago de facturas, BSP y otros.
- IVA. Concepto. Tipos impositivos. Marco normativo (LIVA, RIVA, RD 1496/2003). Regímenes IVA: régimen general, régimen especial de las agencias de viajes (ámbito aplicación, exclusiones, exenciones, deducciones). Cálculo del impuesto. El Reglamento de las agencias de viajes de la CV. Ley reguladora de los viajes combinados.
- Procesos administrativos derivados de las relaciones con clientes y con los proveedores. Gestión de cobros y pagos. *Cash management*. Ratios de gestión de cobro y pago. Procedimiento. Documentos.
- Control de cajas y bancos. Análisis de la información bancaria.
- Gestión de impagos y devoluciones. Contabilización de impagos y devoluciones.
- Gestión del almacén. Inventarios. Control de existencias de documentos internos y externos.
- Gestión comercial y canales de distribución. Estrategias.
- Análisis de las ventas a través de ratios.
- Aplicaciones informáticas de gestión administrativa y comercial.

Dirección de recursos humanos en las entidades de intermediación turística:

- Dirección de equipos de trabajo: sistemas de dirección, tipos de mando y liderazgo.
- Organización del personal: planificación de turnos, horarios, calendarios y otros.
- Previsión de plantillas.
- Selección de personal. Métodos.
- Manual de empresa. Concepto, contenido y función.
- La motivación. Concepto. Estrategias de incentivos a la producción.
- La formación. Programas de formación. Carreras profesionales.

Calidad en los servicios de intermediación turística.

- Concepto, evolución, elementos y principios rectoros de la calidad en el sector turístico. Concepto de cliente.
- Objetivos generales en el subsector de las empresas de intermediación turística.
- Costes de la calidad.
- Implantación de un sistema de control de calidad de una consultora externa a la empresa.
- Manejo de las herramientas de gestión de la calidad: Autoevaluación, planificación de la mejora, sistemas indicadores, sistema de encuesta, sistema de quejas y sugerencias.

Mòdul professional: Segona Llengua Estrangera

Codi: 0180

Duració: 120 hores

Continguts:

Reconeixement de missatges orals:

- Comprensió de missatges orals en situacions diverses: habituals, personals i professionals.
- Missatges senzills directes, telefònics i gravats.
- Terminologia específica del sector turístic.
- Idees principals.
- Recursos gramaticals: estructura de l'oració, temps verbals, nexes.
- Altres recursos lingüístics: acords i desacords, opinions i consells.

Interpretació de missatges escrits:

- Comprensió global de documents senzills relacionats amb situacions tant de la vida professional com quotidiana (fulls de reclamacions, queixes, sol·licituds de reserva, qüestionari de satisfacció, entre altres).

- Terminologia específica del sector turístic.
- Idees principals.
- Síntesi d'idees al llegir documents escrits (correus electrònics, faxos, reclamacions, entre altres).
- Recursos gramaticals: estructura de l'oració, temps verbals, nexes.
- Relacions temporals bàsiques: anterioritat, posterioritat, simultaneïtat.

Producció de missatges orals:

- Creació de la comunicació oral:
- Registres utilitzats en l'emissió de missatges orals.
- Participació en conversacions i exposicions relatives a situacions de la vida professional.
- Terminologia específica del sector turístic.
- Expressió fònica, entonació i ritme.
- Marcadors lingüístics de relacions socials, normes de cortesia i diferències de registre.
- Aplicació d'estructures típiques i fonamentals formals (estructura de l'oració, temps verbals i nexes).
- Fonètica. Expressió fònica, entonació i ritme.
- Manteniment i seguiment del discurs oral:
- Presa, manteniment i cessió del torn de paraula.
- Suport, demostració d'enteniment, petició d'aclariment, etc.

- Utilització de recursos lingüístics i semàntics (sinonímia).

- Entonació com a recurs de cohesió del text oral: ús dels patrons d'entonació.

Elaboració de textos escrits:

- Redacció de documents «model» específics relacionats amb aspectes professionals:
 - Currículum i suports telemàtics: fax, correu electrònic, burofax.
 - Terminologia específica, seleccionant l'accepció correcta en el diccionari tècnic, segons el context.
- Aplicació d'estructures típiques i fonamentals formals (estructura de l'oració, temps verbals i nexes).
- Relacions temporals bàsiques: anterioritat, posterioritat, simultaneïtat.
- Aplicació de fórmules i estructures fetes utilitzades en la comunicació escrita:
 - Fórmules epistolars: estructures d'encapçalament, desenrotllament i comiat.
 - Estructura d'un correu electrònic, fax, burofax, així com d'altres documents estàndards.
 - Coherència textual.
 - Tipus i format de text:
 - Selecció lèxica d'estructures sintàctiques i de contingut rellevant.
- Ús dels signes de puntuació.

Módulo profesional: Segunda Lengua Extranjera

Código: 0180

Duración: 120 horas

Contenidos:

Reconocimiento de mensajes orales:

- Comprensió de mensajes orales en situaciones diversas: habituales, personales y profesionales.
- Mensajes sencillos directos, telefónicos y grabados.
- Terminología específica del sector turístico.
- Ideas principales.
- Recursos gramaticales: estructura de la oración, tiempos verbales, nexos.
- Otros recursos lingüísticos: acuerdos y desacuerdos, opiniones y consejos.

Interpretación de mensajes escritos:

- Comprensió global de documentos sencillos relacionados con situaciones tanto de la vida profesional como cotidiana (hojas de reclamaciones, quejas, solicitudes de reserva, cuestionario de satisfacción, entre otros).

- Terminología específica del sector turístico.
- Ideas principales.
- Síntesis de ideas al leer documentos escritos (correos electrónicos, faxes, reclamaciones, entre otros).
- Recursos gramaticales: estructura de la oración, tiempos verbales, nexos.
- Relaciones temporales básicas: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.

Producción de mensajes orales:

- Creación de la comunicación oral:
- Registros utilizados en la emisión de mensajes orales.
- Participación en conversaciones y exposiciones relativas a situaciones de la vida profesional.
- Terminología específica del sector turístico.
- Expresión fónica, entonación y ritmo.
- Marcadores lingüísticos de relaciones sociales, normas de cortesia y diferencias de registro.
- Aplicación de estructuras típicas y fundamentales formales (estructura de la oración, tiempos verbales y nexos).
- Fonética. Expresión fónica, entonación y ritmo.
- Mantenimiento y seguimiento del discurso oral:
- Toma, mantenimiento y cesión del turno de palabra.
- Apoyo, demostración de entendimiento, petición de aclaración, etc.
- Utilización de recursos lingüísticos y semánticos (sinonimia).
- Entonación como recurso de cohesión del texto oral: uso de los patrones de entonación.

Elaboración de textos escritos:

- Redacción de documentos «modelo» específicos relacionados con aspectos profesionales:
 - Currículo y soportes telemáticos: fax, correu electrònic, burofax.
 - Terminología específica, seleccionando la acepción correcta en el diccionario técnico según el contexto.
- Aplicación de estructuras típicas y fundamentales formales (estructura de la oración, tiempos verbales y nexos).
- Relaciones temporales básicas: anterioridad, posterioridad, simultaneidad.
- Aplicación de fórmulas y estructuras hechas utilizadas en la comunicación escrita:
 - Fórmulas epistolares: estructures de encabezamiento, desarrollo y despedida.
 - Estructura de un correo electrónico, fax, burofax, así como de otros documentos estándar.
 - Coherencia textual
 - Tipo y formato de texto:
 - Selección léxica de estructuras sintácticas y de contenido relevante.
- Uso de los signos de puntuación.

Aplicació d'actituds i comportaments professionals en situacions de comunicació:

- Identificació i interpretació dels elements culturals més significatius dels països de la llengua dels quals s'estudia.
- Valoració de les normes socioculturals i protocol·làries en les relacions internacionals.
- Ús dels recursos formals i funcionals en situacions que requereixen un comportament socioprofessional a fi de projectar una bona imatge de l'empresa.
- Reconeixement de la llengua estrangera per a aprofundir en coneixements que resulten d'interès al llarg de la vida personal i professional.
- Ús de registres adequats, segons el context de la comunicació, l'interlocutor i la intenció dels interlocutors.

Mòdul professional: Empresa i Iniciativa Emprenedora
Codi: 0402
Duració: 60 hores
Continguts:

Iniciativa empenedora:

- Innovació i desenvolupament econòmic. Principals característiques de la innovació en les activitats de les agències de viatges i la gestió d'esdeveniments (materials, tecnologia, organització de la producció, etc.).
- Beneficis socials de la cultura empenedora.
- El caràcter empenedor. Factors clau dels empenedors: iniciativa, creativitat i formació.
- L'actuació dels empenedors com a empleats d'una pime d'activitats de les agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- L'actuació dels empenedors com a empresaris en el sector de les activitats d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments. El risc en l'activitat empenedora.
- Concepte d'empresari. Requisits per a l'exercici de l'activitat empresarial.
- Objectius personals *versus* objectius empresarials.
- Pla d'empresa: la idea de negoci en l'àmbit de les activitats de les agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- Bones pràctiques de cultura empenedora en l'àmbit de les activitats d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments.

L'empresa i el seu entorn:

- L'empresa com a sistema.
- Funcions bàsiques de l'empresa.
- Distintes formes d'organització: avantatges i inconvenients.
- L'organigrama. L'entorn general de l'empresa: econòmic, social, demogràfic, cultural i mediambiental.
- L'entorn específic de l'empresa: clients, proveïdors i competència.
- Anàlisi de l'entorn general d'una pime d'activitats de les agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- Anàlisi de l'entorn específic d'una pime d'activitats de les agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- L'estudi de mercat.
- Localització de l'empresa.
- Pla de màrqueting.
- Relacions d'una pime d'activitats de les agències de viatges i gestió d'esdeveniments amb el seu entorn.
- Relacions d'una pime d'activitats de les agències de viatges i la gestió d'esdeveniments amb el conjunt de la societat.
- Contribució d'una pime d'activitats d'agències de viatges i gestió d'esdeveniments al desenvolupament sostenible.
- Cultura de l'empresa i imatge corporativa. L'ètica empresarial i els principis ètics d'actuació.
- La responsabilitat social corporativa.
- El balanç social.
- Responsabilitat social i ètica de les empreses d'activitats de les agències de viatges i gestió d'esdeveniments.

Aplicación de actitudes y comportamientos profesionales en situaciones de comunicación:

- Identificación e interpretación de los elementos culturales más significativos de los países cuya lengua se estudia.
- Valoración de las normas socioculturales y protocolarias en las relaciones internacionales.
- Uso de los recursos formales y funcionales en situaciones que requieren un comportamiento socio-profesional con el fin de proyectar una buena imagen de la empresa.
- Reconocimiento de la lengua extranjera para profundizar en conocimientos que resulten de interés a lo largo de la vida personal y profesional.
- Uso de registros adecuados según el contexto de la comunicación, el interlocutor y la intención de los interlocutores.

Módulo profesional: Empresa e Iniciativa Emprendedora
Código: 0402
Duración: 60 horas
Contenidos:

Iniciativa emprendedora:

- Innovación y desarrollo económico. Principales características de la innovación en las actividades de las agencias de viajes y gestión de eventos (materiales, tecnología, organización de la producción, etc.).
- Beneficios sociales de la cultura emprendedora.
- El carácter emprendedor. Factores claves de los emprendedores: iniciativa, creatividad y formación.
- La actuación de los emprendedores como empleados de una pyme de actividades de las agencias de viajes y gestión de eventos.
- La actuación de los emprendedores como empresarios en el sector de las actividades de agencias de viajes y gestión de eventos. El riesgo en la actividad emprendedora.
- Concepto de empresario. Requisitos para el ejercicio de la actividad empresarial.
- Objetivos personales *versus* objetivos empresariales.
- Plan de empresa: la idea de negocio en el ámbito de las actividades de las agencias de viajes y gestión de eventos.
- Buenas prácticas de cultura emprendedora en el ámbito de las actividades de agencias de viajes y gestión de eventos.

La empresa y su entorno:

- La empresa como sistema.
- Funciones básicas de la empresa.
- Distintas formas de organización: ventajas e inconvenientes. El organigrama.
- El entorno general de la empresa: económico, social, demográfico, cultural y medioambiental.
- El entorno específico de la empresa: clientes, proveedores y competencia.
- Análisis del entorno general de una pyme de actividades de las agencias de viajes y gestión de eventos.
- Análisis del entorno específico de una pyme de actividades de las agencias de viajes y gestión de eventos.
- El estudio de mercado.
- Localización de la empresa.
- Plan de márketing.
- Relaciones de una de una pyme de actividades de las agencias de viajes y gestión de eventos con su entorno.
- Relaciones de una de una pyme de actividades de las agencias de viajes y gestión de eventos con el conjunto de la sociedad.
- Contribución de una pyme de actividades de agencias de viajes y gestión de eventos al desarrollo sostenible.
- Cultura de la empresa e imagen corporativa
- La ética empresarial y los principios éticos de actuación.
- La responsabilidad social corporativa.
- El balance social.
- Responsabilidad social y ética de las empresas de actividades de las agencias de viajes y gestión de eventos.

Creació i posada en marxa d'una empresa:

- Concepte jurídic d'empresa.
- Tipus d'empresa i elecció de la forma jurídica: responsabilitat, fiscalitat, capital social, dimensió i nombre de socis.
- Requisits legals mínims exigits per a la constitució de l'empresa, segons la seua forma jurídica.
- Tràmits administratius per a la constitució d'una empresa.
- Vies d'assessorament i gestió administrativa externs existents per a posar en marxa una pime. La finestreta única empresarial.
- Concepte d'inversió i fonts de finançament.
- Instruments de finançament bancari.
- Ajudes, subvencions i incentius fiscals per a empreses d'informàtica.
- Viabilitat econòmica i viabilitat financera d'una pime d'activitats de les agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- Pla d'empresa: elecció de la forma jurídica, estudi de viabilitat econòmica i financera, tràmits administratius i gestió d'ajudes i subvencions.

Funció administrativa:

- Concepte de comptabilitat i nocions bàsiques.
- Operacions comptables: registre de la informació econòmica d'una empresa.
- La comptabilitat com a imatge fidel de la situació econòmica.
- El balanç i el compte de resultats.
- Anàlisi de la informació comptable.
- Llibres i documents obligatoris segons la normativa vigent.
- Obligacions fiscals de les empreses.
- Requisits i terminis per a la presentació de documents oficials.

- Gestió administrativa d'una empresa d'activitats de les agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- Documents necessaris per a l'exercici de l'activitat econòmica: documents de compravenda, mitjans de pagament i altres.

Mòdul professional: Projecte d'Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments
Codi: 0400
Duració: 40 hores
Continguts:

Identificació de l'organització de l'empresa i de les funcions dels llocs de treball:

- Estructura i organització empresarial del sector de les agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- Activitat de l'empresa i la seua ubicació en el sector de les agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- Organigrama de l'empresa. Relació funcional entre departaments.
- Tendències del sector: productives, econòmiques, organitzatives, d'ocupació i altres.
- Procediments de treball en l'àmbit de l'empresa. Sistemes i mètodes de treball.
- Determinació de les relacions laborals excloses i relacions laborals especials.
- Conveni col·lectiu aplicable a l'àmbit professional.
- La cultura de l'empresa: imatge corporativa.
- Sistemes de qualitat i seguretat aplicables en el sector.
- Elaboració d'avantprojectes relacionats amb el sector de les agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- Anàlisi de la realitat local, de l'oferta empresarial del sector de les activitats de les agències de viatges i la gestió d'esdeveniments en la zona i del context en què es desenrotlla el mòdul professional de formació en centres de treball.
- Recopilació d'informació.
- Estructura general d'un projecte.
- Elaboració d'un guió de treball.
- Planificació de l'execució del projecte: objectius, continguts, recursos, metodologia, activitats, temporització i avaluació.
- Viabilitat i oportunitat del projecte.
- Revisió de la normativa aplicable.

Creación y puesta en marcha de una empresa:

- Concepto jurídico de empresa.
- Tipos de empresa y elección de la forma jurídica: responsabilidad, fiscalidad, capital social, dimensión y número de socios.
- Requisitos legales mínimos exigidos para la constitución de la empresa, según su forma jurídica.
- Trámites administrativos para la constitución de una empresa.
- Vías de asesoramiento y gestión administrativa externos existentes para poner en marcha una pyme. La ventanilla única empresarial.
- Concepto de inversión y fuentes de financiación.
- Instrumentos de financiación bancaria.
- Ayudas, subvenciones e incentivos fiscales para empresas de informática.
- Viabilidad económica y viabilidad financiera de una pyme de actividades de las agencias de viajes y gestión de eventos.
- Plan de empresa: elección de la forma jurídica, estudio de viabilidad económica y financiera, trámites administrativos y gestión de ayudas y subvenciones.

Función administrativa:

- Concepto de contabilidad y nociones básicas.
- Operaciones contables: registro de la información económica de una empresa.
- La contabilidad como imagen fiel de la situación económica.
- El balance y la cuenta de resultados.
- Análisis de la información contable.
- Libros y documentos obligatorios según la normativa vigente
- Obligaciones fiscales de las empresas.
- Requisitos y plazos para la presentación de documentos oficiales.

- Gestión administrativa de una empresa de actividades de las agencias de viajes y gestión de eventos.
- Documentos necesarios para el desarrollo de la actividad económica: documentos de compraventa, medios de pago y otros.

Módulo profesional: Proyecto de Agencias de Viajes y Gestión de Eventos
Código: 0400
Duración: 40 horas
Contenidos:

Identificación de la organización de la empresa y de las funciones de los puestos de trabajo:

- Estructura y organización empresarial del sector de las agencias de viajes y la gestión de eventos.
- Actividad de la empresa y su ubicación en el sector de las agencias de viajes y la gestión de eventos.
- Organigrama de la empresa. Relación funcional entre departamentos
- Tendencias del sector: productivas, económicas, organizativas, de empleo y otras.
- Procedimientos de trabajo en el ámbito de la empresa. Sistemas y métodos de trabajo.
- Determinación de las relaciones laborales excluidas y relaciones laborales especiales.
- Convenio colectivo aplicable al ámbito profesional.
- La cultura de la empresa: imagen corporativa.
- Sistemas de calidad y seguridad aplicables en el sector.
- Elaboración de anteproyectos relacionados con el sector de las agencias de viajes y la gestión de eventos.
- Análisis de la realidad local, de la oferta empresarial del sector de las actividades de las agencias de viajes y la gestión de eventos en la zona y del contexto en el que se va a desarrollar el módulo profesional de Formación en Centros de Trabajo.
- Recopilación de información.
- Estructura general de un proyecto.
- Elaboración de un guión de trabajo.
- Planificación de la ejecución del proyecto: objetivos, contenidos, recursos, metodología, actividades, temporalización y evaluación.
- Viabilidad y oportunidad del proyecto.
- Revisión de la normativa aplicable.

Execució de projectes:

- Seqüenciació d'activitats.
- Elaboració d'instruccions de treball.
- Elaboració d'un pla de prevenció de riscos.
- Documentació necessària per a l'execució del projecte.
- Compliment de normes de seguretat i ambientals.
- Indicadors de garantia de la qualitat de projectes.

Avaluació de projectes:

- Proposta de solucions als objectius plantejats en el projecte i justificació de les seleccionades.
- Definició del procediment d'avaluació del projecte.
- Determinació de les variables susceptibles d'avaluació.
- Documentació necessària per a l'avaluació del projecte.
- Control de qualitat de procés i producte final.
- Registre de resultats.

Mòdul professional: Formació en Centres de Treball

Codi: 0391

Duració: 400 hores

Continguts:

Identificació de l'estructura i organització empresarial:

- Estructura i organització empresarial del sector de les agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- Activitat de l'empresa i la seua ubicació en el sector d'activitat de les agències de viatges i gestió d'esdeveniments.
- Organigrama de l'empresa. Relació funcional entre departaments.
- Organigrama logístic de l'empresa. Proveïdors, clients i canals de comercialització.
- Procediments de treball en l'àmbit de l'empresa. Sistemes i mètodes de treball.
- Recursos humans en l'empresa: requisits de formació i de competències professionals, personals i socials associades als diferents llocs de treball.
- Sistema de qualitat establert en el centre de treball.
- Sistema de seguretat establert en el centre de treball.

Aplicació d'hàbits ètics i laborals:

- Actituds personals: empatia, puntualitat.
- Actituds professionals: orde, neteja, responsabilitat i seguretat.
- Actituds davant de la prevenció de riscos laborals i ambientals.
- Jerarquia en l'empresa. Comunicació amb l'equip de treball.
- Documentació de les activitats professionals: mètodes de classificació, codificació, renovació i eliminació.
- Reconeixement i aplicació de les normes internes, instruccions de treball, procediments normalitzats de treball i altres, de l'empresa.

Execució de les activitats del departament de creació de viatges combinats:

- Instruccions i documentació associada.
- Organització de rutes i disseny de viatges combinats.
- Condicions de prestació dels servicis.
- Cotització de servicis i valoració de costos associats.
- Atenció al client i postvenda en l'oferta de viatges combinats.

Realització de la gestió d'esdeveniments:

- Instruccions i documentació associada.
- Sol·licituds de demanda d'esdeveniments.
- Elaboració de pressupostos associats als esdeveniments programats.
- Seguiment i control d'esdeveniments.
- Atenció al client i atenció postvenda en els esdeveniments.

Exercici d'activitats d'assistència en esdeveniments, terminals, mitjans de transport de viatgers, agències de viatges i establiments hotelers.

Ejecución de proyectos:

- Secuenciación de actividades.
- Elaboración de instrucciones de trabajo.
- Elaboración de un plan de prevención de riesgos.
- Documentación necesaria para la ejecución del proyecto.
- Cumplimiento de normas de seguridad y ambientales.
- Indicadores de garantía de la calidad de proyectos

Evaluación de proyectos:

- Propuesta de soluciones a los objetivos planteados en el proyecto y justificación de las seleccionadas.
- Definición del procedimiento de evaluación del proyecto.
- Determinación de las variables susceptibles de evaluación.
- Documentación necesaria para la evaluación del proyecto.
- Control de calidad de proceso y producto final.
- Registro de resultados.

Módulo profesional: Formación en Centros de Trabajo

Código: 0391

Duración: 400 horas

Contenidos:

Identificación de la estructura y organización empresarial:

- Estructura y organización empresarial del sector de las agencias de viajes y la gestión de eventos.
- Actividad de la empresa y su ubicación en el sector de actividad de las agencias de viajes y la gestión de eventos.
- Organigrama de la empresa. Relación funcional entre departamentos
- Organigrama logístico de la empresa. Proveedores, clientes y canales de comercialización.
- Procedimientos de trabajo en el ámbito de la empresa. Sistemas y métodos de trabajo.
- Recursos humanos en la empresa: requisitos de formación y de competencias profesionales, personales y sociales asociadas a los diferentes puestos de trabajo.
- Sistema de calidad establecido en el centro de trabajo.
- Sistema de seguridad establecido en el centro de trabajo.

Aplicación de hábitos éticos y laborales:

- Actitudes personales: empatía, puntualidad.
- Actitudes profesionales: orden, limpieza, responsabilidad y seguridad.
- Actitudes ante la prevención de riesgos laborales y ambientales.
- Jerarquía en la empresa. Comunicación con el equipo de trabajo.
- Documentación de las actividades profesionales: métodos de clasificación, codificación, renovación y eliminación.
- Reconocimiento y aplicación de las normas internas, instrucciones de trabajo, procedimientos normalizados de trabajo y otros, de la empresa.

Ejecución de las actividades del departamento de creación de viajes combinados:

- Instrucciones y documentación asociada.
- Organización de rutas y diseño de viajes combinados.
- Condiciones de prestación de los servicios.
- Cotización de servicios y valoración de costes asociados
- Atención al cliente y postventa en la oferta de viajes combinados.

Realización de la gestión de eventos:

- Instrucciones y documentación asociada.
- Solicitudes de demanda de eventos.
- Elaboración de presupuestos asociados a los eventos programados
- Seguimiento y control de eventos.
- Atención al cliente y atención postventa en los eventos.

Desarrollo de actividades de asistencia en eventos, terminales, medios de transporte de viajeros, agencias de viajes y establecimientos hoteleros.

- Instruccions i documentació associada.
- Identificació de protocols i materials aplicables al servei d'informació en esdeveniments, terminals i mitjans de transport de viatgers.
- Preparació i participació en activitats de comunicació i atenció en esdeveniments, en terminals i en mitjans de transport de viatgers.
- Atenció al client i atenció postvenda en esdeveniments, terminals i mitjans de transport de viatgers.

- Instrucciones y documentación asociada.
- Identificación de protocolos y materiales aplicables al servicio de información en eventos, terminales y medios de transporte de viajeros.
- Preparación y participación en actividades de comunicación y atención en eventos, en terminales y en medios de transporte de viajeros.
- Atención al cliente y atención postventa en eventos, terminales y medios de transporte de viajeros.

ANNEX II

Seqüenciació i distribució horària setmanal dels mòduls professionals

Cicle formatiu de grau superior: Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments				
<i>MÒDUL PROFESSIONAL</i>	<i>Duració (hores)</i>	<i>Primer curs (h/setmana)</i>	<i>Segon curs</i>	
			<i>2 trimestres (h/setmana)</i>	<i>1 trimestre (hores)</i>
0171. Estructura del Mercat Turístic	96	3		
0172. Protocol i RP	128	4		
0173. Màrqueting Turístic	128	4		
0383. Destinacions Turístiques	160	5		
0384. Recursos Turístics	160	5		
0397. Gestió de Productes Turístics	80		4	
0398. Venda de Servicis Turístics	160		8	
0399. Direcció d'Entitats d'Intermediació Turística	140		7	
0400. Projecte d'Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments	40			40
0389. Formació i Orientació Laboral	96	3		
0390. Empresa i Iniciativa Emprenedora	60		3	
0179. Anglès	96	3		
0180. Segona Llengua Estrangera	120		6	
0391. Formació en Centres de Treball	400			400
Horari reservat per al mòdul impartit en anglès	96	3		
Horari reservat per al mòdul impartit en anglès	40		2	
Total en el cicle formatiu	2000	30	30	440

* * * * *

ANEXO II

Secuenciación y distribución horaria semanal de los módulos profesionales.

Ciclo formativo de grado superior: Agencias de Viajes y Gestión de Eventos				
<i>MÓDULO PROFESIONAL</i>	<i>Duración (horas)</i>	<i>Primer curso (h/semana)</i>	<i>Segundo curso</i>	
			<i>2 trimestres (h/semana)</i>	<i>1 trimestre (horas)</i>
0171. Estructura del Mercado Turístico.	96	3		
0172. Protocolo y RRPP	128	4		
0173. Marketing Turístico	128	4		
0383. Destinos Turísticos	160	5		
0384. Recursos Turísticos.	160	5		
0397. Gestión de Productos Turísticos .	80		4	
0398. Venta de Servicios Turísticos	160		8	
0399. Dirección de Entidades de Intermediación Turística	140		7	
0400. Proyecto de Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.	40			40
0389 Formación y Orientación laboral.	96	3		
0390. Empresa e Iniciativa Emprendedora.	60		3	
0179. Inglés.	96	3		
0180. Segunda Lengua Extranjera	120		6	
0391. Formación en Centros de Trabajo.	400			400
Horario reservado para el módulo impartido en inglés	96	3		
Horario reservado para el módulo impartido en inglés	40		2	
Total en el ciclo formativo	2000	30	30	440

ANNEX III

Professorat

A. ATRIBUCIÓ DOCENT

<i>Mòduls professionals</i>	<i>Especialitat del professorat</i>	<i>Cos</i>
CV0004. Anglès Tècnic II-S	Anglès	– Catedràtic d'ensenyança secundària – Professor d'ensenyança secundària

B. FORMACIÓ REQUERIDA AL PROFESSORAT DE CENTRES DOCENTS DE TITULARITAT PRIVADA O D'ALTRES ADMINISTRACIONS DIFERENTS DE L'EDUCATIVA

<i>Mòduls professionals</i>	<i>Requisits de formació inicial</i>
CV0004. Anglès Tècnic II-S	Les indicades per a impartir la matèria d'Anglès, en Educació Secundària Obligatoria o Batxillerat, segons estableix el Reial Decret 860/2010, de 2 de juliol, pel qual es regulen les condicions de formació inicial del professorat dels centres privats per a exercir la docència en les ensenyances d'Educació Secundària Obligatoria o del Batxillerat (BOE del 17)

ANNEX IV

Curriculum mòdul professional Anglès Tècnic II-S

Mòdul professional: Anglès Tècnic II-S

Codi: CV0004

Duració: 40 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Produïx missatges orals en llengua anglesa, en situacions habituals de l'àmbit social i professional de l'empresa reconeixent i aplicant les normes pròpies de la llengua anglesa.

Criteris d'avaluació:

a) S'han identificat missatges de salutacions, presentació i comiat, amb el protocol i les pautes de cortesia associades.

b) S'han utilitzat amb fluïdesa missatges proposats en la gestió de cites.

c) S'han transmés missatges sobre la justificació de retards, absències o qualsevol altra eventualitat.

d) S'han emprat amb fluïdesa les expressions habituals per al requeriment de la identificació dels interlocutors.

e) S'han identificat missatges relacionats amb el sector.

2. Manté conversacions en llengua anglesa, de l'àmbit del sector interpretant la informació de partida.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha utilitzat un vocabulari tècnic adequat al context de la situació.

b) S'han utilitzat els missatges adequats de salutacions, presentació, identificació i altres, amb les pautes de cortesia associades dins del context de la conversació.

c) S'han atés consultes directes telefònicament amb suposats clients i proveïdors.

d) S'ha identificat la informació facilitada i requeriments realitzats per l'interlocutor.

e) S'han formulat les preguntes necessàries per a afavorir i confirmar la percepció correcta del missatge.

f) S'han proporcionat les respostes correctes als requeriments i instruccions rebuts.

g) S'han realitzat les anotacions oportunes en anglès en cas que siga necessari.

ANEXO III

Profesorado

A. ATRIBUCIÓN DOCENTE

<i>Módulos profesionales</i>	<i>Especialidad del profesorado</i>	<i>Cuerpo</i>
CV0004. Inglés Técnico II-S	Inglés	– Catedrático de enseñanza secundaria – Profesor de enseñanza secundaria

B. FORMACIÓN INICIAL REQUERIDA AL PROFESORADO DE CENTROS DOCENTES DE TITULARIDAD PRIVADA O DE OTRAS ADMINISTRACIONES DISTINTAS DE LA EDUCATIVA

<i>Módulos profesionales</i>	<i>Requisitos de formación inicial</i>
CV0004. Inglés Técnico II-S	Los indicados para impartir la materia de Inglés, en Educación Secundaria Obligatoria o Bachillerato, según establece el Real Decreto 860/2010, de 2 de julio, por el que se regulan las condiciones de formación inicial del profesorado de los centros privados para ejercer la docencia en las enseñanzas de Educación Secundaria Obligatoria o del Bachillerato (BOE del 17)

ANEXO IV

Curriculo del módulo profesional: Inglés Técnico II-S

Módulo profesional: Inglés Técnico II-S

Código: CV0004

Duración: 40 horas

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación

1. Produce mensajes orales en lengua inglesa, en situaciones habituales del ámbito social y profesional de la empresa reconociendo y aplicando las normas propias de la lengua inglesa.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado mensajes de saludos, presentación y despedida, con el protocolo y las pautas de cortesia asociadas.

b) Se han utilizado con fluidez mensajes propuestos en la gestión de citas.

c) Se ha transmitido mensajes relativos a justificación de retrasos, ausencias, o cualquier otra eventualidad.

d) Se han empleado con fluidez las expresiones habituales para el requerimiento de la identificación de los interlocutores.

e) Se han identificado mensajes relacionados con el sector.

2. Mantiene conversaciones en lengua inglesa, del ámbito del sector interpretando la información de partida.

Criterios de evaluación:

a) Se ha utilizado un vocabulario técnico adecuado al contexto de la situación.

b) Se han utilizado los mensajes adecuados de saludos, presentación, identificación y otros, con las pautes de cortesia asociadas dentro del contexto de la conversación.

c) Se han atendido consultas directas telefònicamente con supuestos clientes y proveedores.

d) Se ha identificado la información facilitada y requerimientos realizados por el interlocutor.

e) Se han formulado las preguntas necesarias para favorecer y confirmar la percepción correcta del mensaje.

f) Se han proporcionado las respuestas correctas a los requerimientos e instrucciones recibidos.

g) Se han realizado las anotaciones oportunas en inglés en caso de ser necesario.

h) S'han utilitzat les fórmules comunicatives més usuals utilitzades en el sector.

i) S'han comprés sense dificultat els punts principals de la informació.

j) S'ha utilitzat un accent adequat en les conversacions en anglés.

3. Ompli documents de caràcter tècnic en anglés reconeixent i aplicant les normes pròpies de la llengua anglesa.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha identificat un vocabulari d'ús general en la documentació pròpia del sector.

b) S'han identificat les característiques i dades clau del document.

c) S'ha analitzat el contingut i la finalitat de distints documents tipus d'altres països en anglés.

d) S'han omplert documents professionals relacionats amb el sector.

e) S'han redactat cartes d'agraïment a proveïdors i clients en anglés.

f) S'han omplert documents d'incidències i reclamacions.

g) S'han rebut i remés correus electrònics i fax en anglés amb les expressions correctes de cortesia, salutació i comiat.

h) S'han utilitzat les ferramentes informàtiques en la redacció i compliment dels documents.

4. Redacta documents de caràcter administratiu/laboral reconeixent i aplicant les normes pròpies de la llengua anglesa i del sector.

Criteris d'avaluació:

a) S'ha identificat un vocabulari d'ús general en la documentació pròpia de l'àmbit laboral.

b) S'ha elaborat un currículum en el model europeu (Europass) o altres propis dels països de llengua anglesa.

c) S'han identificat borses d'ocupació en anglés accessibles per mitjans tradicionals i utilitzant les noves tecnologies.

d) S'han traduït ofertes d'ocupació en anglés.

e) S'ha redactat la carta de presentació per a una oferta d'ocupació.

f) S'han descrit les habilitats personals més adequades a la sol·licitud d'una oferta d'ocupació.

g) S'ha inserit un currículum en una borsa d'ocupació en anglés.

h) S'han redactat cartes de citació, rebuig i selecció per a un procés de selecció en l'empresa.

i) S'ha desenvolupat una actitud de respecte envers les distintes formes d'estructurar l'entorn laboral.

j) S'ha valorat la llengua anglesa com a mitjà de relació i enteniment en el context laboral.

5. Interpreta textos, documents, conversacions, gravacions o altres en llengua anglesa relacionats amb la cultura general de negoci i empresa utilitzant les ferramentes de suport més adequades.

Criteris d'avaluació:

a) S'han identificat les ferramentes de suport més adequades per a la interpretació i traduccions en anglés.

b) S'ha interpretat informació sobre l'empresa, el producte i el servei.

c) S'han interpretats estadístiques i gràfics en anglés sobre l'àmbit professional.

d) S'han aplicat els coneixements de la llengua anglesa a les noves tecnologies de la comunicació i de la informació.

e) S'ha valorat la dimensió de la llengua anglesa com a mitjà de comunicació base en la relació empresarial, tant europea com mundial.

Continguts

Missatges orals en anglés en situacions pròpies del sector:

– Recursos, estructures lingüístiques, lèxic bàsic i aspectes fonològics sobre: presentació de persones, salutacions i comiats, tractaments de cortesia, identificació dels interlocutors, gestió de cites, visites, justificació de retards o absències, allotjaments, mitjans de transports, horaris, actes culturals i anàlegs.

– Recepció i transmissió de missatges de forma presencial, telefònica o telemàtica.

– Sol·licituds i peticions d'informació.

h) Se han utilizado las fórmulas comunicativas más usuales utilizadas en el sector.

i) Se han comprendido sin dificultad los puntos principales de la información.

j) Se ha utilizado un acento adecuado en las conversaciones en inglés.

3. Cumplimenta documentos de carácter técnico en inglés reconociendo y aplicando las normas propias de la lengua inglesa.

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado un vocabulario de uso general en la documentación propia del sector.

b) Se ha identificado las características y datos clave del documento.

c) Se ha analizado el contenido y finalidad de distintos documentos tipo de otros países en inglés.

d) Se han cumplimentado documentos profesionales relacionados con el sector.

e) Se han redactado cartas de agradecimientos a proveedores y clientes en inglés.

f) Se han cumplimentado documentos de incidencias y reclamaciones.

g) Se han recepcionado y remitido correos electrónicos y fax en inglés con las expresiones correctas de cortesia, saludo y despedida.

h) Se han utilizado las herramientas informáticas en la redacción y cumplimentación de los documentos.

4. Redacta documentos de carácter administrativo/laboral reconociendo y aplicando las normas propias de la lengua inglesa y del sector.

Criterios de evaluación:

a) Se ha identificado un vocabulario de uso general en la documentación propia del ámbito laboral.

b) Se ha elaborado un currículo en el modelo europeo (Europass) u otros propios de los países de lengua inglesa.

c) Se han identificado bolsas de empleo en inglés accesibles por medios tradicionales y utilizando las nuevas tecnologías.

d) Se han traducido ofertas de empleo en inglés.

e) Se ha redactado la carta de presentación para una oferta de empleo.

f) Se han descrito las habilidades personales más adecuadas a la solicitud de una oferta de empleo.

g) Se ha insertado un currículo en una bolsa de empleo en inglés.

h) Se han redactado cartas de citación, rechazo y selección para un proceso de selección en la empresa.

i) Se ha desarrollado una actitud de respeto hacia las distintas formas de estructurar el entorno laboral.

j) Se ha valorado la lengua inglesa como medio de relación y entendimiento en el contexto laboral.

5. Interpreta textos, documentos, conversaciones, grabaciones u otros en lengua inglesa relacionados con la cultura general de negocio y empresa utilizando las herramientas de apoyo más adecuadas.

Criterios de evaluación:

a) Se han identificado las herramientas de apoyo más adecuadas para la interpretación y traducciones en inglés.

b) Se ha interpretado información sobre la empresa, el producto y el servicio.

c) Se han interpretado estadísticas y gráficos en inglés sobre el ámbito profesional.

d) Se han aplicado los conocimientos de la lengua inglesa a las nuevas tecnologías de la comunicación y de la información.

e) Se ha valorado la dimensión de la lengua inglesa como medio de comunicación base en la relación empresarial, tanto europea como mundial.

Contenidos

Mensajes orales en inglés en situaciones propias del sector:

– Recursos, estructuras lingüísticas, léxico básico y aspectos fonológicos sobre: presentación de personas, saludos y despedidas, tratamientos de cortesia, identificación de los interlocutores, gestión de citas, visitas, justificación de retrasos o ausencias, alojamientos, medios de transporte, horarios, actos culturales y análogos.

– Recepción y transmisión de mensajes de forma presencial, telefónica o telemática.

– Solicitudes y peticiones de información.

– Convencions i pautes de cortesia en les relacions professionals: horaris, festes locals i professionals i adequació al llenguatge no verbal.

– Estils comunicatius formals i informals: la recepció i relació amb el client.

Conversació en llengua anglesa en l'àmbit de l'atenció al client.

– Recursos, estructures lingüístiques, lèxic i aspectes fonològics relacionats amb la contractació, l'atenció al client, queixes i reclamacions: documents bàsics. Formulació de disculpes en situacions delicades.

– Planificació d'agendes: concert, ajornament i anul·lació de cites.

– Presentació de productes/servicis: característiques de productes/servicis, mesures, quantitats, servicis i valors afegits, condicions de pagament, etc.

– Convencions i pautes de cortesia, relacions i pautes professionals, usades en l'atenció al client, extern i intern.

Ompliment de documentació administrativa i comercial en anglès:

– Interpretació de les condicions d'un contracte de compravenda.

– Ompliment de documentació comercial bàsica: propostes de comanda, albarans, factures proforma, factures, documents de transport, documents de pagament o altres.

– Recursos, estructures lingüístiques i lèxic bàsic relacionats amb la gestió de comandes, contractació, intenció i preferència de compra, devolucions i descomptes.

Redacció de documentació relacionada amb la gestió laboral en llengua anglesa:

– Recursos, estructures lingüístiques i lèxic bàsic relacionats amb l'àmbit laboral: currículum en diferents models. Borses d'ocupació. Ofertes d'ocupació. Cartes de presentació.

– La selecció i contractació del personal: contractes de treball. Cartes de citació, admissió i rebuig en processos de selecció.

– L'organització de l'empresa: llocs de treball i funcions.

Interpretació de textos amb ferramentes de suport:

– Ús de diccionaris temàtics, correctors ortogràfics, programes de traducció automàtics aplicats a textos relacionats amb:

– La cultura d'empresa i objectius: diferents enfocaments.

– *Articles de premsa específics del sector.*

– Descripció i comparació de gràfics i estadística. Comprensió dels indicadors econòmics més habituals.

– Agenda. Documentació per a l'organització de cites, trobades i reunions. Organització de les tasques diàries.

– Consulta de pàgines webs amb continguts econòmics en anglès amb informació rellevant per a l'empresa.

ANNEX V

Espais mínims

<i>Espai formatiu</i>	<i>Superfície m² 30 alumnes</i>	<i>Superfície m² 20 alumnes</i>
Aula polivalent	60	40
Aula – taller d'agències de viatges	90	60

– Convenciones y pautes de cortesia en las relaciones profesionales: horarios, fiestas locales y profesionales y adecuación al lenguaje no verbal.

– Estilos comunicativos formales e informales: la recepción y relación con el cliente.

Conversación en lengua inglesa en el ámbito de la atención al cliente

– Recursos, estructuras lingüísticas, léxico y aspectos fonológicos relacionados con la contratación, la atención al cliente, quejas y reclamaciones: documentos básicos. Formulación de disculpas en situaciones delicadas.

– Planificación de agendas: concierto, aplazamiento y anulación de citas.

– Presentación de productos/servicios: características de productos/servicios, medidas, cantidades, servicios y valores añadidos, condiciones de pago, etc.

– Convenciones y pautes de cortesia, relaciones y pautes profesionales usadas en la atención al cliente, externo e interno.

Cumplimentación de documentación administrativa y comercial en inglés:

– Interpretación de las condiciones de un contrato de compraventa.

– Cumplimentación de documentación comercial básica: propuestas de pedido, albaranes, facturas proforma, facturas, documentos de transporte, documentos de pago u otros.

– Recursos, estructures lingüísticas y léxico básico relacionados con la gestión de pedidos, contratación, intenció y preferencia de compra, devoluciones y descuentos.

Redacción de documentación relacionada con la gestión laboral en lengua inglesa:

– Recursos, estructures lingüísticas y léxico básico relacionados con el ámbito laboral: currículo en distintos modelos. Bolsas de empleo. Ofertas de empleo. Cartas de presentación.

– La selección y contratación del personal: Contratos de trabajo. Cartas de citación, admisión y rechazo en procesos de selección.

– La organización de la empresa: puestos de trabajo y funciones

Interpretación de textos con herramientas de apoyo:

– Uso de diccionarios temáticos, correctores ortográficos, programas de traducción automáticos aplicados a textos relacionados con:

– La cultura de empresa y objetivos: distintos enfoques.

– Artículos de prensa específicos del sector.

– Descripción y comparación de gràfics y estadística. Comprensió de los indicadores económicos más habituales.

– Agenda. Documentación para la organización de citas, encuentros, y reuniones. Organización de las tareas diarias.

– Consulta de páginas web con contenidos económicos en inglés con información relevante para la empresa.

ANEXO V

Espacios mínimos

<i>Espacio formativo</i>	<i>Superfície m² 30 alumnos</i>	<i>Superfície m² 20 alumnos</i>
Aula polivalente	60	40
Aula – taller de agencias de viajes	90	60

ANNEX VI

Titulacions acadèmiques requerides per a la impartició dels mòduls professionals que conformen el cicle formatiu en centres de titularitat privada, o d'altres administracions diferents de l'educativa.

<i>MÒDULS PROFESSIONALS</i>	<i>TITULACIÓ</i>
0171. Estructura del Mercat Turístic 0173. Màrqueting Turístic 0397. Gestió de Productes Turístics 0400. Projecte d'Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments	Llicenciat en Administració i Direcció d'Empreses Llicenciat en Economia Diplomat en Turisme
0172. Protocol i Relacions Públiques 0173. Màrqueting Turístic. 0400. Projecte d'Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments	Llicenciat en Administració i Direcció d'Empreses Llicenciat en Publicitat i Relacions Públiques Diplomat en Turisme
0383. Destinacions Turístiques. 0384. Recursos Turístics 0398. Venda de Servicis Turístics 0400. Projecte d'Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments	Llicenciat en Geografia Llicenciat en Història de l'Art Diplomat en Turisme
0399. Direcció d'Entitats d'Intermediació Turística 0400. Projecte d'Agències de Viatges i Gestió d'Esdeveniments.	Llicenciat en Administració i Direcció d'Empreses Diplomat en Turisme
0179. Anglès	Les condicions requerides per a impartir la matèria d'Anglès, en Educació Secundària Obligatòria o Batxillerat, segons establix el Reial Decret 860/2010, de 2 de juliol, pel qual es regulen les condicions de formació inicial del professorat dels centres privats per a exercir la docència en les ensenyances d'Educació Secundària Obligatòria o del Batxillerat (BOE del 17)
0180. Segona Llengua Estrangera	Les condicions requerides per a impartir la corresponent llengua estrangera, en Educació Secundària Obligatòria o Batxillerat, segons establix el Reial Decret 860/2010, de 2 de juliol, pel qual es regulen les condicions de formació inicial del professorat dels centres privats per a exercir la docència en les ensenyances d'Educació Secundària Obligatòria o del Batxillerat (BOE del 17)
0401. Formació i Orientació Laboral 0402. Empresa i Iniciativa Emprenedora	Llicenciat en Dret Llicenciat en Administració i Direcció d'Empreses Llicenciat en Ciències Actuarials i Financeres Llicenciat en Ciències Polítiques i de l'Administració Llicenciat en Ciències del Treball Llicenciat en Economia Llicenciat en Psicologia Llicenciat en Sociologia Enginyer en Organització Industrial Diplomat en Ciències Empresarials Diplomat en Relacions Laborals Diplomat en Educació Social Diplomat en Treball Social Diplomat en Gestió i Administració Pública

* * * * *

ANEXO VI

Titulaciones académicas requeridas para la impartición de los módulos profesionales que conforman el ciclo formativo en centros de titularidad privada, o de otras administraciones distintas de la educativa.

MÓDULOS PROFESIONALES	TITULACIÓN
0171. Estructura del Mercado Turístico. 0173. Marketing Turístico 0397. Gestión de Productos Turísticos 0400. Proyecto de Agencias de Viajes y Gestión de Eventos	Licenciado en Administración y Dirección de Empresas Licenciado en Economía Diplomado en Turismo
0172. Protocolo y Relaciones Públicas 0173. Marketing Turístico. 0400. Proyecto de Agencias de Viajes y Gestión de Eventos	Licenciado en Administración y Dirección de Empresas Licenciado en Publicidad y Relaciones Públicas Diplomado en Turismo
0383. Destinos Turísticos. 0384. Recursos Turísticos 0398. Venta de Servicios Turísticos 0400. Proyecto de Agencias de Viajes y Gestión de Eventos	Licenciado en Geografía Licenciado en Historia del Arte Diplomado en Turismo
0399. Dirección de Entidades de Intermediación Turística 0400. Proyecto de Agencias de Viajes y Gestión de Eventos.	Licenciado en Administración y Dirección de Empresas Diplomado en Turismo
0179. Inglés	Las condiciones requeridas para la materia de Inglés, de Educación Secundaria Obligatoria o Bachillerato, según establece el Real Decreto 860/2010, de 2 de julio, por el que se regulan las condiciones de formación inicial del profesorado de los centros privados para ejercer la docencia en las enseñanzas de Educación Secundaria Obligatoria o del Bachillerato (BOE del 17)
0180. Segunda Lengua Extranjera	Las condiciones requeridas para impartir la correspondiente lengua extranjera, en Educación Secundaria Obligatoria o Bachillerato, según establece el Real Decreto 860/2010, de 2 de julio, por el que se regulan las condiciones de formación inicial del profesorado de los centros privados para ejercer la docencia en las enseñanzas de Educación Secundaria Obligatoria o del Bachillerato (BOE del 17)
0401. Formación y Orientación Laboral 0402. Empresa e Iniciativa Emprendedora	Licenciado en Derecho Licenciado en Administración y Dirección de Empresas Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras Licenciado en Ciencias Políticas y de la Administración Licenciado en Ciencias del Trabajo Licenciado en Economía Licenciado en Psicología Licenciado en Sociología Ingeniero en Organización Industrial Diplomado en Ciencias Empresariales Diplomado en Relaciones Laborales Diplomado en Educación Social Diplomado en Trabajo Social Diplomado en Gestión y Administración Pública