



ANNEX IX

I. IDENTIFICACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

Denominació: Promoció turística local i informació al visitant

Codi: HOTI0108

Família professional: Hoteleria i turisme

Nivell de qualificació professional: 3

Qualificació professional de referència:

HOT336_3 Promoció turística local i informació al visitant (RD 1700/2007, de 14 de desembre)

Relació d'unitats de competència que configuren el certificat de professionalitat:

UC1074_3: Gestionar informació turística.

UC1075_3: Crear, promocionar i gestionar serveis i productes turístics locals.

UC0268_3: Gestionar unitats d'informació i distribució turístiques.

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

Competència general:

Promocionar i comercialitzar destinacions turístiques locals, gestionant serveis d'informació turística i participant en la creació, comercialització i gestió de productes i serveis turístics de l'entorn local, fent servir, en cas que sigui necessari, la llengua anglesa.

Entorn professional:

Àmbit professional:

Desenvolupa la seva activitat, fonamentalment, en ens públics o publicoprivats la finalitat dels quals és la planificació i el desenvolupament turístics territorials. Exerceix les seves funcions com a personal de contacte amb els usuaris del servei o en llocs de gestió supervisats, depenent de la mida i complexitat de l'estructura en què s'integra o per a la qual treballi des de l'empresa privada.

Sectors productius:

Desenvolupa la seva activitat, fonamentalment, en centres de visitants, oficines municipals d'informació turística, oficines de congressos, patronats, consorcis o qualsevol altre ens públic, local o autonòmic. En el seu àmbit professional presta informació i assessorament, col·labora en activitats de planificació, creació de producte i promoció turístiques i gestiona unitats d'informació i distribució turístiques.

Ocupacions o llocs de treball relacionats:

2913.006.7 Agent de desenvolupament turístic local.

2913.005.8 Tècnic/a d'informació turística.

Informador/a turístic/a.

Cap d'oficina d'informació turística.

Promotor/a turística.

Tècnic/a d'empresa de consultoria turística.

Coordinador/a de qualitat en empreses i entitats de serveis turístics.

Durada de la formació associada: 690 hores

Relació de mòduls formatius i d'unitats formatives:

MF1074_3: Informació turística. (180 hores)

- UF0080: Organització del servei d'informació turística local. (90 hores)
- UF0081: Gestió de la informació i documentació turística local. (60 hores)
- UF0082: Informació i atenció al visitant. (30 hores)

MF1075_3: Productes i serveis turístics locals. (180 hores)

- UF0083: Disseny de productes i serveis turístics locals. (90 hores)
- UF0084: Promoció i comercialització de productes i serveis turístics locals. (90 hores)

MF0268_3: Gestió d'unitats d'informació i distribució turístiques. (120 hores)

- UF0077: Processos de gestió d'unitats d'informació i distribució turístiques. (70 hores)
- UF0049: Processos de gestió de qualitat en hoteleria i turisme. (50 hores)

MF1057_2: Anglès professional per a turisme. (90 hores)

MP0020: Mòdul de pràctiques professionals no laborals de promoció turística local i informació al visitant. (120 hores)

II. PERFIL PROFESSIONAL DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

Unitat de competència 1

Denominació: GESTIONAR INFORMACIÓ TURÍSTICA

Nivell: 3

Codi: UC1074_3

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: seleccionar, emmagatzemar i processar informació d'interès sobre l'entorn local per donar a conèixer el seu potencial turístic, adaptant-se als requeriments i necessitats dels clients i als objectius del centre o de la planificació de la destinació.

CR1.1 La informació necessària per dur a terme l'elaboració de materials i atenció a visitants i residents es delimita per captar principalment la que sigui realment útil a les finalitats que ha de servir.

CR1.2 Les fonts d'informació s'identifiquen i se seleccionen per obtenir les dades necessàries, en funció de la seva fiabilitat, periodicitat, continuïtat i grau d'elaboració.

CR1.3 Els suports necessaris per a la recollida d'informació d'utilitat de la destinació i la seva àrea d'influència es dissenyen de manera que facilitin la consecució de les finalitats per a les quals es creen i l'actualització, l'enregistrament i l'arxivament de la informació.

CR1.4 L'arxivament i la classificació de la informació es realitza d'acord amb normes establertes de manera que romangui fàcilment accessible i faciliti la seva explotació en funció dels objectius i/o públics als quals es destini.

CR1.5 L'actualització de les dades procedents de les diferents fonts es realitza de forma periòdica, i així es disposa en tot moment d'informació fiable.

CR1.6 La informació processada es disposa en suports de difusió que en permeten el coneixement i la utilització, tant cap a l'interior com cap a l'exterior del centre informatiu, i s'adapta de manera que respongui als objectius i tipologia del centre d'informació de què es tracti en cada cas i als diferents segments de potencials clients i clients reals als quals s'adreça l'activitat.

CR1.7 La cessió i petició d'informació entre xarxes de centres o serveis d'informació turística es fa mitjançant la utilització de suports normalitzats.

RP2: programar i controlar les activitats d'un centre d'informació turística per adequar-les a les característiques de l'entorn local i a les demandes dels clients i assolir els objectius previstos.

CR2.1 La planificació turística de la destinació s'analitza i s'empra per adaptar el servei.

CR2.2 Els objectius de caràcter particular del centre es fixen en funció de les necessitats dels clients i del caràcter informatiu i promocional del servei, en el marc de la planificació general de l'entitat.



CR2.3 El perfil dels usuaris actuals i potencials del servei s'identifica i s'empra per adaptar les activitats i els serveis a les seves demandes.

CR2.4 Els programes d'actuació s'elaboren en funció dels recursos disponibles, tenint en compte les necessitats detectades i l'estacionalitat característica de l'activitat.

CR2.5 Els suports previstos per a la recollida de dades i seguiment de l'activitat del centre es formalitzen, es traslladen i s'arxiven segons els procediments establerts.

CR2.6 L'anàlisi de les dades obtingudes a partir dels indicadors establerts es realitza per controlar l'activitat del centre, informar la persona o la institució responsable sobre els resultats de la gestió i proposar o, si s'escau, adoptar les mesures correctives oportunes i les innovacions que demana el mercat.

RP3: organitzar els recursos necessaris per dur a terme la prestació de serveis del centre d'informació turística, i adaptar-se a les diferents situacions que es puguin plantejar o a les condicions particulars de l'entorn local.

CR3.1 Els espais, el mobiliari i l'equipament necessaris per prestar el servei es defineixen i es disposen en funció de criteris que facilitin una millor atenció als usuaris, tant en el cas d'instal·lacions estables com temporals.

CR3.2 Es planifiquen les necessitats d'inversió, reposició, gestió de permisos, senyalització i, si s'escau, emmagatzematge, transport i desmuntatge.

CR3.3 El personal es distribueix en funció dels programes que s'executin de manera que s'asseguri que tots els torns i programes queden atesos, i a més es procura la motivació del personal i l'adequació dels seus perfils als programes que es tracten.

CR3.4 En cas d'haver-n'hi, els uniformes i les eines complementàries d'identificació i treball del personal s'inventarien, i se'n planifiquen la reposició i distribució.

CR3.5 La senyalització interna i externa es disposa de manera que els accessos als punts d'informació i la seva situació estiguin clarament visibles.

CR3.6 La contractació de subministraments i serveis, com ara telefonia, accés a Internet, connexions de servei de llum i aigua, servidor del web, neteja, retolació i altres, es planifica i es formalitza tenint en compte les necessitats pròpies del centre, de l'activitat i de l'estacionalitat que li és característica.

CR3.7 El procediment de difusió de la informació s'estableix de manera que permeti activar la seva utilització per part dels potencials usuaris i distribuïdors-col·laboradors i garanteixi la seva transmissió.

CR3.8 S'estableix la forma d'organitzar i gestionar el magatzem i/o magatzems o centres de distribució, de manera que permeti una ràpida localització individualitzada dels materials, segons les necessitats del punt d'informació individual i una distribució àgil als punts d'informació dependents.

RP4: atendre i assessorar visitants i residents en les demandes d'informació i en la formulació de queixes o reclamacions, i garantir en tot moment la qualitat de la informació prestada.

CR4.1 La recepció dels clients es realitza amb amabilitat, s'hi apliquen normes de cortesia i tècniques d'acollida i s'utilitzen els distintius per a la identificació personal en el cas d'atenció directa en els punts d'informació.

CR4.2 Es determinen les vies o els canals per a l'atenció i satisfacció de demandes d'informació i assessorament prèvies a la realització del viatge: pàgina web, telèfon, correu postal, fax o correu electrònic.

CR4.3 Les peticions i sol·licituds d'informació s'atenen de forma objectiva i clara, utilitzant tot tipus de mitjans per transmetre-les, s'adapten als diferents tipus d'usuaris del servei i se cerca en tot moment obtenir-ne la satisfacció.

CR4.4 La comunicació amb els clients és fluïda i s'utilitza el mitjà més eficaç, per poder aconseguir una bona interacció i comprensió en la comunicació.

CR4.5 L'atenció de queixes, reclamacions i suggeriments es realitza de forma eficaç, s'assumeixen les que siguin possibles de solucionar, s'informa els usuaris del servei sobre les instàncies a què s'han d'adreçar en cas d'impossibilitat de resolució o absència de competència, i es procedeix a documentar-les i arxivar-les.

CR4.6 S'atenen al més aviat possible les sol·licituds de cessió o intercanvi d'informació entre centres o xarxes de centres d'informació, i es disposa de la quantitat i qualitat d'informació suficient per prestar un servei satisfactori.

Context professional



Mitjans de producció i/o creació de serveis

Mitjans i equips ofimàtics amb connexió a Internet. Mobiliari d'oficina especialment adaptat a les característiques del servei. Pupitres d'informació per a llocs estratègics. Telèfon, fax i correu electrònic. Expositors de material informatiu i promocional. Edicions turístiques i, si s'escau, material promocional i/o de venda. Impresos i documents administratius. Documentació informativa. Material d'oficina divers.

Productes o resultat del treball

Informació d'interès sobre l'entorn seleccionada, classificada i processada. Programació i control, al seu nivell, de les activitats d'un centre d'informació realitzades. Recursos necessaris per dur a terme la prestació del servei d'informació turística organitzats. Atenció i assessorament al públic per diferents vies en les seves demandes d'informació, reclamacions o queixes presentades.

Informació utilitzada o generada

Planificació estratègica de la destinació o zona turística. Informació, especialment de l'entorn local i en tot tipus de suports, sobre mercats, destinacions, productes, recursos i serveis turístics, plànols i mapes. Documents per estendre queixes o reclamacions. Documents per a la gestió economicoadministrativa. Legislació turística. Informació sobre proveïdors de serveis, preus i tarifes. Normativa interna del centre d'informació. Informació específica adaptada i sintetitzada per als visitants. Informes d'avaluació del servei prestat.

Unitat de competència 2

Denominació: CREAR, PROMOCIONAR I GESTIONAR SERVEIS I PRODUCTES TURÍSTICS LOCALS

Nivell: 3

Codi: UC1075_3

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: avaluar la potencialitat turística de l'entorn local, a partir dels seus recursos, serveis i infraestructures, tenint en compte les tendències i demandes reals i potencials del mercat.

CR1.1 Les fonts d'informació s'identifiquen i se seleccionen per utilitzar-les en l'obtenció d'informació.

CR1.2 La informació sobre la demanda turística actual i potencial de la destinació s'identifica per detectar oportunitats de creació i desenvolupament de productes turístics locals.

CR1.3 Els components de l'oferta turística del seu àmbit, com ara recursos, serveis i infraestructures, s'identifiquen i es cataloguen per disposar de la informació bàsica per a la creació del producte.

CR1.4 Les destinacions competidores i bones pràctiques s'analitzen per identificar-ne el posicionament i els productes i serveis turístics desenvolupats.

CR1.5 S'apliquen els mètodes més adequats per obtenir un diagnòstic i s'elaboren les conclusions sobre el seu posicionament.

RP2: participar en el disseny i millora de productes i serveis turístics locals, aportant suggeriments orientats a satisfer les expectatives de la demanda actual i potencial i a rendibilitzar els recursos i l'oferta de serveis de l'entorn.

CR2.1 Les possibilitats d'explotació turística del seu àmbit s'identifiquen i es formula una proposta raonada de delimitació de tipologies i productes turístics, tenint en compte criteris ambientals i de desenvolupament sostenible.

CR2.2 A partir dels objectius fixats per l'organització, s'argumenten les possibilitats i alternatives de creació de nous productes o serveis turístics o la millora dels ja existents, tenint en compte la seva viabilitat comercial, tècnica i financera.

CR2.3 Se suggereix la programació temporal per al desenvolupament dels productes i serveis turístics proposats, i s'argumenten les estratègies de promoció més adequades per a cada cas.

CR.2.4 La participació en la definició dels paràmetres i criteris que permetran avaluar la qualitat dels productes o serveis turístics locals s'efectua mitjançant la formulació de propostes raonades.

CR2.5 Les conclusions obtingudes i la informació elaborada es traslladen als superiors o responsables de la definició de l'oferta turística del seu àmbit dins el termini establert i en la forma escaient.

RP3: contribuir al desenvolupament, organització, control i venda dels productes o serveis turístics definits, de manera que siguin atractius per a la seva demanda potencial i es puguin comercialitzar.

CR3.1 Les accions necessàries per al desenvolupament dels productes turístics definits es proposen i es preparen seguint instruccions, i es contribueix a determinar i organitzar els recursos humans i materials necessaris per implementar-les.

CR3.2 La proposta sobre les entitats, persones i els serveis involucrats en el desenvolupament dels productes turístics locals definits es formula raonadament.

CR3.3 Les accions informatives i formatives necessàries s'organitzen, si s'escau, perquè les entitats, persones i els serveis involucrats tinguin coneixement dels productes turístics definits i adquireixin la capacitat prevista per desenvolupar-los.

CR3.4 La formulació d'orientacions precises per assegurar l'execució de les accions d'acord amb el programa elaborat s'efectua en el marc de les directrius rebudes.

CR3.5 La comprovació que el producte o servei turístic dissenyat es desenvolupa dins del termini i en la forma establerts s'efectua per verificar que es compleixen les especificacions definides.

RP4: gestionar actes i programes de promoció turística orientats a aconseguir els objectius fixats.

CR4.1 S'aporten idees i suggeriments als responsables de la definició de l'acció promocional en la zona sobre:

- Identificació i selecció del públic objectiu: demanda i operadors del mercat turístic.
- Mitjans de comunicació, suports i formes publicitàries més adequats per arribar al públic objectiu.
- Actuacions de promoció.
- Participació en esdeveniments d'àmbit local, insular, provincial, nacional o internacional.
- Disseny i preparació de materials gràfics de promoció.

CR4.2 La col·laboració en la programació de cada acció de promoció s'efectua formulant propostes sobre:

- Condicions de participació, si és un acte extern a l'entitat.
- Quadre temporal d'accions i programes.
- Recursos humans i materials necessaris.
- Competències i funcions de cada persona, així com el termini i les condicions per a la seva realització.
- Quadre horari del desenvolupament de cada acte.
- Proveïdors que intervenen en el procés de muntatge, decoració o altres serveis per dur a terme l'acte.

CR4.3 Les accions i tasques previstes s'assignen al personal involucrat, prèviament format, i s'assegura l'execució de les accions d'acord amb el programa establert.

CR4.4 Les diferents accions promocionals es realitzen facilitant informació, distribuint materials promocionals i atenent peticions específiques de clients potencials.

CR4.5 S'efectua la participació en el control del desenvolupament de l'acció promocional i s'assegura que aquesta es fa de conformitat amb la programació prevista i que s'informa les persones o els departaments corresponents dins del termini i en la forma establerts.

Context professional

Mitjans de producció i/o creació de serveis

Mitjans i equips ofimàtics amb connexió a Internet. Mobiliari d'oficina especialment adaptat a les característiques del servei. Telèfon i fax. Expositors de material informatiu i promocional. Estands per a promoció turística en fires i esdeveniments. Equips i material audiovisual. Material promocional.

Productes o resultat del treball

Informació i documentació rellevants per al sector turístic local analitzades. Participació en la creació, desenvolupament i millora de productes i serveis turístics de la zona o localitat realitzada. Promoció



de destinacions i productes turístics locals. Qualitat dels serveis i equipaments que componen el producte turístic local avaluada.

Informació utilitzada o generada

Directrius i estratègies generals de l'entitat. Plans estratègics o directors de la destinació. Informació i documentació sobre mercats i operadors turístics. Informació sobre recursos, serveis i productes turístics de la zona en tot tipus de suports. Legislació turística general i particular. Informació sobre accions comercials i canals de distribució actuals i passats de l'entitat.

Unitat de competència 3

Denominació: GESTIONAR UNITATS D'INFORMACIÓ I DISTRIBUCIÓ TURÍSTIQUES

Nivell: 3

Codi: UC0268_3

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: proposar objectius i plans per a la unitat d'informació o distribució d'oferta turística de la seva responsabilitat, que siguin viables i s'integrin en la planificació general i estratègica de l'entitat, i que responguin a les demandes actuals i emergents dels viatgers, proveïdors de serveis de la destinació i altres usuaris de la unitat.

CR1.1 Per mitjà d'informació directa i expressa s'accedeix al coneixement dels plans generals de l'empresa o entitat i dels específics que afecten la seva àrea d'actuació.

CR1.2 Els objectius de caràcter particular per a la unitat de la seva responsabilitat es defineixen i es proposen als seus superiors.

CR1.3 Les opcions d'actuació s'identifiquen i s'avaluen, i se seleccionen les més adequades als objectius fixats, tenint en compte la disponibilitat de recursos, els períodes de temporada alta de les destinacions i les característiques de l'empresa o entitat.

CR1.4 Els plans i les accions per aconseguir els objectius fixats dins de la seva àrea de responsabilitat es formulen i es quantifiquen, per revisar-ne el grau de compliment.

RP2: confeccionar els pressupostos del departament o àrea de la seva responsabilitat i efectuar el seguiment econòmic i el control pressupostari.

CR2.1 Les dades històriques de la unitat de la seva responsabilitat es revisen i les previsions econòmiques s'estableixen, d'acord amb la planificació general de l'empresa o entitat, amb el nombre i la varietat de serveis programats i amb els objectius quantitius i qualitius fixats per a la unitat d'informació i distribució d'oferta turística.

CR2.2 Els pressupostos econòmics i de tresoreria es confeccionen aplicant-hi tècniques de previsió i pressupost, i establint-ne la quantificació i periodicitat en funció de l'estacionalitat pròpia de l'activitat turística.

CR2.3 Els pressupostos es presenten als seus superiors jeràrquics, i es tenen en compte les observacions que aquests formulin per fer les modificacions necessàries.

CR2.4 Es defineix i s'aprova el procediment per al seguiment del pressupost de la seva unitat.

CR2.5 El control pressupostari s'efectua en els terminis i termes establerts, i es comprova el compliment dels objectius econòmics.

CR2.6 Els càlculs necessaris per detectar possibles desviacions respecte als objectius econòmics es realitzen de forma precisa, es proposen les mesures correctives adaptades a cada cas, que, no obstant això, permetin mantenir els serveis més competitius o amb major impacte estratègic en els períodes de temporada alta.

CR2.7 Els resultats del control pressupostari es transmeten mitjançant els informes adequats a les persones i departaments corresponents, dins el termini establert i en la forma escaient.

RP3: establir l'estructura organitzativa de la unitat d'informació i distribució d'oferta turística, determinant i organitzant els recursos necessaris per a l'assoliment dels objectius.

CR3.1 Es determina el tipus d'estructura organitzativa que és més adequat per a l'assoliment dels objectius i planificació establerts, i s'adapta a l'estacionalitat pròpia de l'activitat i en funció de les disponibilitats de finançament.



CR3.2 Es proposa la incorporació a les xarxes d'intercanvi d'informació i cooperació més adequades, per rendibilitzar sinergies, garantir la imprescindible actualització permanent de la informació i oferta turística i agilitar-ne la distribució.

CR3.3 S'estableixen les funcions i tasques que s'han de dur a terme, les relacions internes de la unitat i les relacions amb altres agents turístics i socials del seu àmbit territorial i àrea d'influència.

CR3.4 Es determinen els recursos necessaris, tenint en compte les variables estacionals o periòdiques derivades dels hàbits viatgers.

CR3.5 Es defineixen els llocs de treball i es contribueix a definir el perfil dels informadors i comercialitzadors turístics que han d'ocupar-los.

CR3.6 Es col·labora en el procés de selecció del personal que ocupa els llocs de la unitat de treball.

CR3.7 El treball s'organitza i es distribueix entre l'equip humà de la seva dependència.

RP4: integrar i dirigir el personal dependent, involucrant-lo en els objectius i motivant-lo perquè tingui una alta capacitat de resposta a les necessitats dels clients i desenvolupi la seva professionalitat.

CR4.1 Es participa en la integració, formació i avaluació del personal dependent perquè realitzi les tasques assignades amb eficàcia i eficiència.

CR4.2 S'identifiquen les motivacions del personal dependent en el seu àmbit de responsabilitat.

CR4.3 Les metes i els objectius de l'entitat o empresa turística s'expliquen perquè cada membre de l'equip humà dependent els compregui i assumeixi, de manera que s'hi involucri i s'integri en el grup de treball corresponent.

CR4.4 La motivació del personal de la unitat de la seva responsabilitat s'aconsegueix promovent i valorant la iniciativa, l'esforç, la creativitat i el seu paper en la transmissió d'imatge de marca del distribuïdor turístic, destinació o àmbit territorial, i en el treball en equip.

CR4.5 Es determinen les responsabilitats i funcions del personal i es delega l'autoritat necessària per al seu compliment.

CR4.6 Les instruccions i indicacions al personal es transmeten de forma clara, i s'assegura que es comprenen perfectament.

CR4.7 Les reunions amb el personal, necessàries per establir objectius i per efectuar el seguiment de l'acompliment, es fixen i es dirigeixen, i es formalitzen els informes pertinents.

CR4.8 S'avaluen la productivitat, el rendiment i la consecució d'objectius del personal, es reconeix l'èxit i es corregeixen actituds i actuacions.

RP5: implementar i gestionar, en el seu àmbit de responsabilitat, la cultura de la qualitat i el sistema de qualitat adoptat, per aconseguir els objectius de l'empresa o entitat.

CR5.1 Els serveis en el seu àmbit de responsabilitat es dissenyen amb la seva contribució, aporta el seu coneixement sobre les expectatives dels diferents tipus de clients, com ara usuaris finals, agents turístics de la destinació i altres, i col·labora en la determinació d'estàndards de qualitat i en la formulació de procediments i instruccions de treball concordes amb el sistema de qualitat.

CR5.2 La cultura de la qualitat es difon entre el personal al seu càrrec, se l'instrueix en el sistema i eines de qualitat i se'n fomenta la participació en la millora contínua.

CR5.3 S'implementa el sistema de qualitat, s'identifiquen les condicions adverses a la qualitat, tant actuals com potencials, i es dissenyen i s'executen plans de millora.

CR5.4 Es defineix el sistema d'indicadors i de control de la qualitat interna, s'analitzen les dades aportades, se n'informa els superiors i altres departaments implicats, i es defineixen i s'apliquen accions preventives i correctives.

CR5.5 Els procediments per a la recollida i anàlisi d'informació sobre la qualitat externa i les enquestes de satisfacció, o mètodes equivalents, es dissenyen amb la seva col·laboració, per facilitar i fomentar la participació dels clients.

CR5.6 Es comprova l'aplicació dels procediments i instruccions i el compliment dels estàndards i normes, i s'efectua l'avaluació periòdica i sistemàtica de la qualitat en el seu àmbit de responsabilitat.

Context professional

Mitjans de producció i/o creació de serveis

Equips informàtics. Internet. Aparells telefax. Telèfons. Xarxes telemàtiques de distribució i intercanvi d'informació i oferta turística. Manuals de planificació. Manuals d'arxiu, actualització i gestió de la informació. Manuals de procediment administratiu. Formularis de pressupost. Manuals d'elaboració de documents. Manuals de comunicació. Manuals de procediments de control de qualitat.

Productes o resultat del treball

Planificació i organització eficient de la unitat de la seva responsabilitat. Integració, direcció i coordinació del personal dependent. Consecució d'objectius: prestació rendible del servei, desenvolupament estratègic de nous serveis, contribució a la creació i distribució de serveis i productes turístics i al desenvolupament territorial, entre altres. Personal motivat i involucrat en els objectius de l'empresa o entitat i conscient del seu paper en la transmissió d'imatge de tota la cadena turística del seu àmbit territorial. Organització, execució i control en la unitat de la seva responsabilitat de la política de qualitat de l'empresa o entitat. Optimització de costos. Fidelització de clients. Informes de gestió de recursos humans i de resultats en l'atenció a consumidors i proveïdors d'informació i oferta turística.

Informació utilitzada o generada

Pla estratègic de l'empresa o entitat i, si s'escau, del seu àmbit territorial d'actuació. Informació impresa, en suports magnètics i en pàgines web sobre el seu àmbit territorial d'actuació i la seva àrea d'influència, productes i serveis turístics; preus i tarifes; requisits exigibles, normatives i drets i vies de reclamació aplicables als viatgers nacionals i internacionals; normativa de proveïdors i prestataris de serveis. Bases de dades i inventaris turístics. Informació econòmica i administrativa de l'empresa o entitat. Pressupostos. Informes de gestió. Pla de qualitat de l'empresa o entitat. Inventaris de material i equipament. Fitxer de clients, visitants i proveïdors. Registre de personal. Disposicions legals i convenis col·lectius. Manual i normativa interna de l'empresa o entitat. Registres de qualitat. Albarans, vals i factures.

Unitat de competència 4

Denominació: COMUNICAR-SE EN ANGLÈS, AMB UN NIVELL D'USUARI INDEPENDENT, EN LES ACTIVITATS TURÍSTIQUES

Nivell: 2

Codi: UC1057_2

Realitzacions professionals i criteris de realització

RP1: interpretar missatges orals de complexitat mitjana en anglès, expressats pels clients i proveïdors a velocitat normal en l'àmbit de l'activitat turística, amb l'objecte de prestar un servei adequat, aconseguir la satisfacció del client, materialitzar les vendes i intercanviar informació amb altres professionals del seu àmbit.

CR1.1 L'expressió oral del client o el professional en anglès, emprant un llenguatge estàndard, s'interpreta amb precisió en situacions predictibles com ara:

- Atenció directa al client d'agències de viatges, allotjaments, oficines d'informació turística o esdeveniments i mitjans de transport marítim i ferroviari, a l'arribada, durant l'estada i a la sortida.
- Resolució de contingències, situacions d'emergència i deficiències produïdes durant la prestació d'un servei.
- Resolució de queixes i reclamacions.
- Informació i assessorament sobre destinacions, serveis, productes, tarifes, viatges combinats, trajectes, parades i escales.
- Demanda d'informació variada per part del client o professional del sector.
- Atenció a proveïdors, agències de viatges i professionals.
- Gestió de reserves i altres serveis d'agències de viatges i allotjaments.
- Confirmació dels serveis contractats als clients i amb els proveïdors.
- Promoció d'un establiment, viatge, esdeveniment o zona turística entre clients actuals i potencials.
- Venda o oferiment de serveis i productes turístics o promocionals.



- Negociació amb clients o professionals del sector d'acords de prestació de serveis, col·laboració o contractació.
- Informació i formació per implantar sistemes de qualitat turística.

CR1.2 La comprensió oral en anglès es produeix adequant la interpretació als diferents condicionants que poden afectar aquesta, com ara el mitjà de comunicació, presencial o telefònic, nombre i característiques dels emissors del missatge, claredat de la pronunciació, costums en l'ús de la llengua i temps de què es disposa per a la interacció; s'interpreta en l'essencial, encara que hi hagi diferents accents, soroll ambiental, interferències i distorsions.

RP2: interpretar, sense necessitar un diccionari, documents de complexitat mitjana escrits en anglès, en l'àmbit de l'activitat turística, per obtenir informació, processar-la i dur a terme les accions oportunes.

CR2.1 La documentació escrita en anglès quant a instruccions, informes, manuals, publicitat, cartes, faxos, correus electrònics i notes, s'interpreta amb detall i agilitat en situacions previsible, com per exemple:

- Consulta d'un manual de maquinària, equipament o utensili de l'activitat turística.
- Consulta d'un manual d'aplicació informàtica.
- Petició d'informació, reserves i comandes.
- Lectura de missatges, cartes, faxos i correus electrònics.
- Informació sobre destinacions, serveis i preus.

CR2.2 La comprensió escrita en anglès es produeix adequant la interpretació als condicionants que la poden afectar, com per exemple:

- El canal de la comunicació: fax, correu electrònic o carta.
- Costums en l'ús de la llengua.
- Grafia deficient.
- Impressió de baixa qualitat.

RP3: expressar a clients i proveïdors en anglès missatges orals fluïts, de complexitat mitjana, en l'àmbit del turisme, en situacions de comunicació presencial o a distància, amb l'objecte de prestar un servei adequat, aconseguir la satisfacció del client, materialitzar les vendes i intercanviar informació.

CR3.1 L'expressió oral en anglès es realitza produint missatges coherents que empren un vocabulari ampli relacionat amb l'activitat i són emesos amb fluïdesa i espontaneïtat en reunions, recepcions i converses referides a situacions pròpies de l'activitat turística, com ara:

- Atenció directa al client d'agències de viatges, allotjaments, oficines d'informació turística, esdeveniments i mitjans de transport marítim i ferroviari, a l'arribada, durant l'estada i a la sortida.
- Resolució de contingències, situacions d'emergència i deficiències produïdes durant la prestació d'un servei.
- Acompanyament, assistència i informació al passatger en mitjans de transport marítim i ferroviari.
- Resolució de queixes i reclamacions.
- Informació i assessorament sobre destinacions, serveis, productes, tarifes, viatges combinats, trajectes, parades i escales.
- Demanda d'informació variada per part del client o professional del sector.
- Atenció a proveïdors, agències de viatges i professionals.
- Gestió de reserves i altres serveis d'agències de viatges i allotjaments.
- Confirmació dels serveis contractats als clients i amb els proveïdors.
- Promoció d'un establiment, viatge, esdeveniment o zona turística entre clients actuals i potencials.
- Venda o oferiment de serveis i productes turístics o promocionals.
- Negociació amb clients o professionals del sector d'acords de prestació de serveis, col·laboració o contractació.

CR3.2 L'expressió oral en anglès es produeix tenint en compte els diferents condicionants que poden afectar aquesta, com ara el mitjà de comunicació, presencial o telefònic, nombre i característiques dels interlocutors, costums en l'ús de la llengua i temps de què es disposa per a la interacció, encara que hi hagi soroll ambiental, interferències i distorsions.

RP4: produir en anglès documents escrits de complexitat mitjana, correctes gramaticalment i ortogràficament, necessaris per al compliment eficaç de la seva comesa i per garantir els acords propis de la seva activitat, utilitzant un vocabulari ampli propi del seu àmbit professional.



CR4.1 L'expressió escrita en anglès es realitza emplenant o produint instruccions, cartes, faxos, correus electrònics i notes coherents, intel·ligibles i correctes en la gramàtica i ortografia, referits a situacions pròpies de l'activitat turística, com ara:

- Redacció d'informació d'interès general per al client, com horaris, dates i preus.
- Notificació d'avisos per a clients d'un esdeveniment.
- Redacció i emplenament de documents relacionats amb la gestió i comercialització d'una agència de viatges o oficina d'informació turística.
- Realització de reserves i venda de serveis i productes turístics.
- Atenció per escrit de demandes informatives de clients o professionals del sector.
- Gestió de reserves i confirmació de serveis per escrit.
- Resolució de queixes i reclamacions per escrit.
- Formalització de documents de control, contractes i bons.
- Elaboració d'informes.
- Sol·licituds per escrit d'informació a clients, proveïdors i professionals del sector.
- Informació bàsica sobre esdeveniments en restauració, com data, lloc i preu.

CR4.2 L'expressió escrita en anglès es produeix tenint en compte els diferents condicionants que poden afectar aquesta, com ara:

- Comunicació formal o informal.
- Costums en l'ús de la llengua.
- Canal de comunicació.
- Característiques dels receptors del missatge.
- Qualitat de la impressió o de la grafia.

RP5: comunicar-se oralment amb espontaneïtat amb un o diversos clients o proveïdors en anglès, en la prestació de serveis turístics.

CR5.1 La interacció en anglès es realitza produint i interpretant els missatges orals d'un o diversos interlocutors, expressats amb fluïdesa en situacions pròpies de l'activitat turística, com ara:

- Atenció directa al client d'agències de viatges, allotjaments, oficines d'informació turística o esdeveniments i mitjans de transport marítim i ferroviari, a l'arribada, durant l'estada i a la sortida.
- Resolució de contingències, situacions d'emergència i deficiències produïdes durant la prestació d'un servei.
- Resolució de queixes i reclamacions.
- Informació i assessorament sobre destinacions, serveis, productes, tarifes, viatges combinats, trajectes, parades i escales.
- Demanda d'informació variada per part del client o professional del sector.
- Atenció a proveïdors, agències de viatges i professionals.
- Gestió de reserves i altres serveis d'agències de viatges i allotjaments.
- Confirmació dels serveis contractats als clients i amb els proveïdors.
- Promoció d'un establiment, viatge, esdeveniment o zona turística entre clients actuals i potencials.
- Venda o oferiment de serveis i productes turístics o promocionals.
- Negociació amb clients o professionals del sector d'acords de prestació de serveis, col·laboració o contractació.
- Comunicació i coordinació amb els representants i tècnics dels serveis encarregats del desenvolupament de les activitats d'oci complementàries fora de l'establiment.

CR5.2 La interacció en anglès es produeix, si s'empra un llenguatge estàndard, tenint en compte els diferents condicionants que poden afectar aquesta, com ara el mitjà de comunicació, presencial o telefònic, nombre i característiques dels interlocutors, costums en l'ús de la llengua, claredat de la pronunciació i temps de què es disposa per a la interacció, encara que hi hagi diferents accents, soroll ambiental, interferències i distorsions.

Context professional

Mitjans de producció i/o creació de serveis

Equips informàtics, impressora, telèfon i fax. Aplicacions informàtiques. Material de turisme. Diccionari. Material d'oficina.

Productes o resultat del treball



Comunicació interactiva independent amb clients i professionals del sector en anglès per a la prestació de serveis turístics, gestió i comercialització dels establiments, venda de serveis i destinacions turístiques i negociacions amb clients i proveïdors. Interpretació de documents professionals i tècnics, relacionats amb l'activitat turística.

Informació utilitzada o generada

Manuale de llengua anglesa sobre gramàtica, usos i expressions. Diccionaris monolingües, bilingües, de sinònims i antònims. Publicacions diverses en anglès: manuale de turisme, catàlegs, diaris, revistes especialitzades en esdeveniments i oficines turístiques. Manuale de cultura dels angloparlants de diverses procedències.

III. FORMACIÓ DEL CERTIFICAT DE PROFESSIONALITAT

MÒDUL FORMATIU 1

Denominació: INFORMACIÓ TURÍSTICA

Codi: MF1074_3

Nivell de qualificació professional: 3

Associat a la unitat de competència:

UC1074_3: Gestionar informació turística

Durada: 180 hores

UNITAT FORMATIVA 1

Denominació: ORGANITZACIÓ DEL SERVEI D'INFORMACIÓ TURÍSTICA LOCAL

Codi: UF0080

Durada: 90 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP2 i RP3

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: analitzar els tipus de centres i serveis d'informació turística i explicar-ne la funció en el sector turístic.

CE1.1 Diferenciar els diferents tipus de centres i serveis d'informació turística, i explicar-ne les característiques, funcions, relacions i dependències orgàniques.

CE1.2 Estimar les funcions dels centres d'informació turística en el mercat turístic actual i les seves relacions amb els diferents agents turístics.

CE1.3 Descriure els serveis o productes que poden prestar o gestionar els centres d'informació turística.

CE1.4 Identificar les disposicions legals que regulen el funcionament dels centres i oficines d'informació turística i precisar-ne les implicacions.

CE1.5 Descriure els espais, el mobiliari, els equipaments, subministraments necessaris per al funcionament del servei d'informació turística.

CE1.6 Identificar i descriure els canals o circuits de comunicació o distribució de la informació, tant interna com externa.

CE1.7 Explicar les relacions del centre o servei amb l'Administració o entitats públiques o publicoprivades que el creen o gestionen.

CE1.8 Especificar els criteris que marquen prioritats en la realització del treball en el centre o departament i l'adaptació a la imatge corporativa de l'entitat.

CE1.9 Descriure els perfils dels treballadors necessaris per prestar els serveis que poden prestar o gestionar els centres d'informació turística.

C2: aplicar procediments de gestió d'informació, documentació i programes d'activitats de manera que serveixin per assolir objectius predeterminats.

CE2.1 Identificar i emplenar els documents propis d'un centre o servei d'informació turística.

CE2.2 Reconèixer i aplicar criteris d'enregistrament, arxivament i actualització d'informació.

CE2.3 Elaborar edicions turístiques senzilles sobre diferents destinacions, adaptades als segments de públic més habituals.

CE2.4 Dissenyar estratègies i procediments de difusió i transmissió de la informació i de fidelització de les consultes a través d'Internet.

CE2.5 Identificar procediments de control dels programes d'actuació previstos en els centres d'informació turística.

CE2.6 Recollir les dades necessàries per al seguiment i control de les seves activitats.

CE2.7 En diverses situacions pràctiques de gestió d'informació, cal analitzar les dades obtingudes a partir dels diferents registres, indicadors i mètodes i presentar els informes corresponents sobre els resultats.

Continguts

1. El servei d'informació turística

- Objectius generals del servei d'informació turística.
- La informació i l'atenció al visitant com a servei turístic i eina de màrqueting de la destinació:
 - o Informació prèvia al viatge: promoció de la destinació i atenció de les necessitats del viatger
 - o Atenció i informació durant l'estada:
 - Atenció i informació directes
 - Informació gratuïta i informació de pagament
 - Coordinació amb altres agents turístics de la destinació
 - o Visites guiades. Tipologia
 - o Centres d'atenció telefònica (*call center*)
 - o Centrals de reserva: comercialització de la destinació i la seva oferta
 - o Punts d'autoinformació
 - o Productes i serveis turístics de destinació: informació i venda
 - o Venda d'edicions turístiques i objectes de record
 - o Fidelització de clients i serveis postvenda
 - o Elaboració d'estadístiques
 - o Sondeig i prospecció de les noves demandes i hàbits viatgers
- Legislació en matèria d'informació turística a Espanya i a la Unió Europea.
- Tipus de serveis o centres d'informació turística
- Comunicacions internes d'un centre d'informació turística
- Distribució externa de la informació d'un centre d'informació turística
 - o Publicacions turístiques
 - o Internet
 - o Punts d'autoinformació
 - o Mitjans de comunicació
 - o Altres possibilitats ofertes per les tecnologies de la informació
- Promoció dels serveis propis d'un centre d'informació turística
- Tècniques de difusió i màrqueting electrònic
- Relacions amb altres empreses i entitats del sector turístic
- Xarxes de centres i serveis d'informació turística

2. Recursos materials en serveis i centres d'informació turística

- Tipus d'instal·lacions:
 - o Centres permanents
 - o Centres i punts d'informació estacionals
- Organització de l'espai (en funció del tipus d'instal·lació): zones de prestació del servei, de consulta, d'autoinformació, de treball intern, d'exposició, de magatzem...)
- Aspecte físic dels locals d'informació turística en funció de la seva tipologia i les noves tècniques de comunicació
- Equipament de les instal·lacions
- Informatització de centres i serveis d'informació turística



- Centrals i sistemes automatitzats de reserves
- Situació i accessos als locals
- Senyalització interna i externa
- Uniforme i equipament dels treballadors
- Edicions i materials de promoció i informació en diferents suports. Tipologia, disseny i preparació

3. Recursos humans en centres d'informació turística

- Perfils i funcions del personal d'un servei d'informació turística:
 - o Informació presencial i telefònica
 - o Informadors de carrer
 - o Guies
 - o Administradors i gestors del web

4. Gestió administrativa

- Tipus de documents necessaris en un centre o servei d'informació turística
- Gestió de suggeriments, reclamacions i queixes
- Control estadístic
- Assegurances de viatges, visats, divises i documentació bancària

UNITAT FORMATIVA 2

Denominació: GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ I DOCUMENTACIÓ TURÍSTICA LOCAL

Codi: UF0081

Durada: 60 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP1

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: analitzar les fonts i els mètodes que permeten obtenir informació d'interès turístic sobre l'entorn local, avaluant, seleccionant i adaptant la informació obtinguda a les necessitats dels clients en funció del segment al qual pertanyin.

CE1.1 Identificar i descriure les fonts d'informació turística més rellevants.

CE1.2 Classificar les fonts d'informació turística en funció de la seva fiabilitat, periodicitat, continuïtat i grau d'elaboració.

CE1.3 Descriure i aplicar mètodes de recollida i actualització de dades.

CE1.4 Descriure i aplicar mètodes de tractament de la informació per adaptar-la als públics als quals va destinada.

CE1.5 Descriure els diferents tipus d'edicions turístiques divulgatives i les seves tècniques de producció.

CE1.6 Descriure les diferents opcions proporcionades per les noves tecnologies per difondre la informació turística de la destinació.

CE1.7 Elaborar formularis de sol·licitud i lliurament d'informació turística entre centres i xarxes de centres d'informació turística.

CE1.8 En diverses situacions pràctiques d'obtenció d'informació, cal avaluar i seleccionar la informació obtinguda i adaptar-la a les necessitats dels clients potencials.

C2: integrar informació sobre béns d'interès cultural, espais naturals i altres recursos culturals i naturals d'entorns locals determinats per traslladar-la posteriorment a potencials usuaris de serveis d'informació turística.

CE2.1 La informació sobre béns d'interès cultural i altres recursos del patrimoni cultural de zones determinades s'analitza en profunditat i s'interpreta objectivament.

CE2.2 La informació sobre espais naturals i altres recursos del patrimoni natural de zones determinades s'analitza en profunditat i s'interpreta objectivament.

CE2.3 Les dades i els aspectes essencials, corresponents a aquesta informació analitzada i interpretada prèviament, es memoritzen i s'interrelacionen.

Continguts

1. Les fonts d'informació turística

- Tipus d'informació que cal obtenir i processar
- Identificació, valoració i classificació de les fonts d'informació turística
- Tècniques de registre, arxiu i actualització d'informació turística
- Sistemes i mitjans per localitzar i obtenir la informació turística
- Metodologies per a l'anàlisi, contrast i arxivament de la informació
- Suports de la informació: paper, electrònic
- Sistemes d'arxiu: bancs i bases de dades
- Metodologia per a l'actualització permanent: procediments i costos
- El centre d'informació turística com a font d'informació de la destinació
- Intercanvi d'informació entre centres i xarxes d'informació: realimentació
- Circulació i distribució de la informació dins del centre d'informació i altres sistemes d'informació no formals en la destinació
- Informàtica i tecnologies de la informació aplicades als centres d'informació turística:
 - o Cerca, emmagatzematge i difusió de la informació
 - o Processament i adaptació de la informació per als diferents suports i les diferents vies de difusió de la informació: atenció personal, telefònica, webs –webs 2.0-, descàrregues a mòbils, punts d'autoinformació

2. Informació i interpretació del patrimoni cultural i natural de l'entorn local

- Anàlisi dels recursos i serveis de la destinació turística
 - o Necessitats i expectatives dels diferents segments de mercat
 - o Possibles segmentacions de la destinació per respondre al mercat
- Principis i objectius de la interpretació del patrimoni
- Mitjans interpretatius personals i no personals
 - o Mitjans personals: visites guiades
 - o Mitjans no personals: edicions, material expositiu, exposicions...
- Adaptació de la informació als diferents suports i vies de distribució de la informació:
 - o Atenció personal, atenció telefònica i electrònica
 - o Punts d'autoinformació en el centre
 - o Pàgines web (estàtiques, webs 2.0...)
 - o Edicions turístiques
 - o Altres possibilitats ofertes per les tecnologies de la informació
- Adaptació de la informació en funció de tipus de grups o turistes destinataris
 - o Traducció de la informació turística a diferents idiomes
 - o Tematització de la informació en funció de les vetes de mercat
 - o Accessibilitat de la informació per als clients amb necessitats especials
- Integració i interrelació d'informació

UNITAT FORMATIVA 3

Denominació: INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL VISITANT

Codi: UF0082

Durada: 30 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP4

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: aplicar tècniques per al tractament de les sol·licituds d'informació turística, queixes i reclamacions que habitualment es produeixen en centres o serveis d'informació turística i la seva resolució més adequada.

CE1.1 Descriure els tipus de demanda d'informació, queixes i reclamacions més usuals en un servei d'informació turística.



CE1.2 Descriure el procés de prestació del servei en funció de la demanda realitzada i dels mitjans emprats per a la sol·licitud.

CE1.3 Descriure les situacions més habituals en les quals es poden generar situacions conflictives que derivin en la possible formulació de queixes o reclamacions per part dels clients.

CE1.4 Analitzar i escollir els mitjans o canals de resposta més adequats per atendre els diferents tipus de demanda d'informació, queixes o reclamacions.

CE1.5 Identificar la legislació aplicable als clients en la seva condició d'usuaris de productes i serveis turístics.

CE1.6 En situacions pràctiques, relatives a la prestació d'informació, cal:

- Identificar, seleccionar i analitzar informació turística o d'interès general segons les situacions.
- Seleccionar i transmetre informació en funció de les peticions dels interlocutors i del seu perfil i interessos, utilitzant els mitjans més adequats en cada cas.
- Recuperar informació i prestar-la als usuaris, adoptant una actitud d'acord amb la situació plantejada i aplicant-hi l'estil de comunicació i les normes de cortesia més adequades.
- Comprovar la comprensió del missatge emès, així com del rebut, i mostrar una actitud d'empatia cap a l'interlocutor.

CE1.7 En situacions pràctiques, relatives a la presentació de queixes i reclamacions, cal informar i assessorar, i enregistrar les que siguin significatives perquè puguin ser utilitzades, si s'escau, en el futur.

CE1.8 Assumir la necessitat d'atendre els potencials clients amb cortesia i elegància, procurant satisfer-ne les demandes, resolent amb amabilitat i discreció les seves queixes, i potenciant la bona imatge de l'entitat que presta el servei.

CE1.9 Valorar la importància d'actuar amb rapidesa i precisió en tots els processos de prestació de serveis, des del punt de vista de la percepció de la qualitat per part dels clients.

Continguts

1. Orientació i assistència al turista

- Tècniques d'acollida i habilitats socials aplicades al servei d'informació turística:
 - o Comunicació verbal
 - o Comunicació no verbal
- Tècniques de protocol i imatge personal.
- L'informador com a assessor de temps lliure:
 - o Personalització de l'atenció i acollida
 - o Adaptació de la informació als temps d'estada i consum
 - o Adaptació de la informació a les expectatives de viatge
- Tipologies de clients:
 - o Visitants (turistes i excursionistes)
 - o Clients interns (oferta de la destinació i població local)
- Gestió de temps d'atenció, gestió de cues i gestió de crisi.
- Mitjans de resposta:
 - o Atenció de sol·licituds d'informació no presencials: gestió de correu postal, correu electrònic i altres fórmules derivades de les tecnologies de la informació
 - o Atenció telefònica
 - o Gestió del sistema de suggeriments, queixes i reclamacions
 - o Obtenció de dades d'interès per al servei i estadístiques turístiques
- Legislació en matèria de protecció de l'usuari.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Unitats formatives	Nombre màxim d'hores per impartir a distància
Unitat formativa 1	40
Unitat formativa 2	50
Unitat formativa 3	10

Seqüència:



Per accedir a les unitats formatives 2 i 3, s'ha d'haver superat la unitat formativa 1.

Criteris d'accés per als alumnes

S'ha de demostrar o acreditar un nivell de competència en els àmbits assenyalats a continuació que assegurï la formació mínima necessària per cursar el mòdul amb aprofitament:

- Comunicació en llengua castellana
- Competència matemàtica
- Competències socials en geografia
- Competència digital

MÒDUL FORMATIU 2

Denominació: PRODUCTES I SERVEIS TURÍSTICS LOCALS

Codi: MF1075_3

Nivell de qualificació professional: 3

Associat a la unitat de competència:

UC1075_3: Crear, promocionar i gestionar serveis i productes turístics locals

Durada: 180 hores

UNITAT FORMATIVA 1

Denominació: DISSENY DE PRODUCTES I SERVEIS TURÍSTICS LOCALS

Codi: UF0083

Durada: 90 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP1 i RP2

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: avaluar la potencialitat turística en un àmbit determinat que permeti detectar oportunitats de creació i desenvolupament de productes turístics locals.

CE1.1 Descriure el procés evolutiu del sector turístic i les funcions i relacions que tenen entre si els diferents actors del sector, i la seva relació amb el desenvolupament en àmbits locals determinats i amb altres sectors econòmics.

CE1.2 Enumerar, caracteritzar i interrelacionar les variables que formen la demanda turística d'una zona determinada, i analitzar les motivacions i altres factors que la condicionen.

CE1.3 Identificar i caracteritzar les fonts d'informació turística més rellevants.

CE1.4 Identificar els segments de mercat als quals es poden adreçar determinats i nous productes i serveis turístics locals.

CE1.5 Identificar, catalogar i inventariar, si s'escau, el conjunt de recursos, serveis i infraestructures de zones determinades.

CE1.6 Analitzar el posicionament dels productes turístics desenvolupats en un àmbit d'actuació determinat.

CE1.7 Identificar, seleccionar i aplicar mètodes d'anàlisi estratègica que permetin conèixer la potencialitat turística i el possible posicionament del producte turístic en un àmbit d'actuació determinat.

C2: posar en pràctica i avaluar estratègies de creació, millora i desenvolupament de productes i serveis turístics en entorns locals, tenint en compte la potencialitat turística de l'àrea, la demanda actual, potencial i la protecció ambiental.



CE2.1 A partir de la delimitació d'una zona i de les diferents formes de turisme, cal descriure els serveis i productes susceptibles de desenvolupament i la seva tipologia.

CE2.2 Inventariar i catalogar els diferents components dels productes turístics locals, actuals i potencials: recursos, oferta bàsica de serveis turístics i oferta complementària, de manera que puguin ser confeccionats i susceptibles d'una òptima capacitat de promoció.

CE2.3 Elaborar projectes de creació, millora i desenvolupament de productes i serveis turístics en àmbits locals, i analitzar la potencialitat turística de la zona i les característiques de la demanda actual i potencial.

CE2.4 Definir i argumentar els components dels productes turístics locals proposats i les accions necessàries per al seu desenvolupament, tenint en compte la seva viabilitat i aplicant-hi la legislació vigent sobre urbanisme, protecció ambiental i ordenació turística.

CE2.5 Argumentar les estratègies de promoció més adequades, segons el tipus de producte o servei turístic en qüestió.

CE2.6 Proposar la programació temporal de les accions pertinents per al desenvolupament dels productes i serveis turístics definits.

CE2.7 Aplicar els principis de desenvolupament sostenible i de protecció ambiental en programar les actuacions.

Continguts

1. El sector turístic

- Origen i evolució històrica del fenomen turístic. Factors que influeixen en el seu desenvolupament. Dinàmica i evolució dels fluxos turístics: els nous hàbits viatgers.
- L'organització del sector. El marc jurídic, econòmic i social. Administracions públiques competents en matèria de turisme.
- Oferta i demanda turístiques: recursos, serveis, equipaments i productes turístics.
- L'estructura de comercialització en el sector:
 - o Operadors turístics: funcions que desenvolupen.
 - o Actuals vies de comercialització: compra directa per part del client.
- Procés de creació, posada en marxa, desenvolupament i prestació dels serveis turístics.

2. Ordenació territorial i planificació estratègica

- Els plans d'ordenació territorial i la seva incidència en el desenvolupament turístic. Normatives.
- Fonts d'informació sobre oferta, demanda, estructura, evolució i tendències dels productes turístics locals.
- Anàlisi i aplicació de tècniques d'identificació i catalogació de recursos turístics.
- La investigació de mercats com a instrument de planificació en el sector. Mètodes quantitius i qualitius. Aplicacions estadístiques.
- Anàlisi i aplicació de tècniques de planificació estratègica de productes i destinacions turístiques. Posicionament estratègic davant de la competència.
- Procés de creació, posada en marxa, desenvolupament i prestació dels serveis turístics.

3. Creació i desenvolupament de productes i serveis turístics locals

- Anàlisi comparativa i caracterització dels diferents tipus de productes i serveis turístics locals.
- Definició, redefinició i desenvolupament de productes turístics locals. Fases i execució. Disseny i desenvolupament de serveis.
- Projectes de creació, desenvolupament i millora de productes turístics locals: oportunitat, viabilitat i pla d'execució. Finançament de projectes. Gestió de projectes.
- Fases del cicle de vida d'un producte turístic local.
- Gestió d'iniciatives turístiques.

4. Desenvolupament turístic sostenible

- Introducció al desenvolupament sostenible: aspectes econòmics, ambientals i socioculturals.
- El desenvolupament sostenible per a planificadors locals.
- La importància de l'ambient per al desenvolupament turístic. Impactes ambientals.
- Sorgiment i desenvolupament de la interpretació del patrimoni natural com a eina per preservar-lo i utilitzar-lo adequadament com a recurs turístic.

- La gestió ambiental en turisme: consum energètic i aigua, tractament de residus, altres aspectes.
- Pla de millora ambiental dins de la política de qualitat.

UNITAT FORMATIVA 2

Denominació: PROMOCIÓ I COMERCIALIZACIÓ DE PRODUCTES O SERVEIS TURÍSTICS LOCALS

Codi: UF0084

Durada: 90 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP2 i RP3

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: posar en pràctica i avaluar diferents estratègies de comercialització de productes, serveis i destinacions turístiques locals d'acord amb les característiques dels recursos i serveis turístics de l'entorn.

- CE1.1 Descriure i analitzar les diferents estratègies i mitjans de distribució del mercat turístic.
- CE1.2 Descriure i valorar les diferents estratègies de comunicació i els objectius que es pretenen en cada fase del seu desenvolupament.
- CE1.3 Associar estratègies de comunicació determinades a les peculiaritats dels productes, serveis i destinacions turístiques locals en general.
- CE1.4 Justificar l'ús dels diferents canals i instruments de comunicació utilitzats per comercialitzar productes, serveis i destinacions turístiques locals, i valorar-ne la idoneïtat en funció del tipus de destinació, servei o producte turístic local, objectius de comunicació, públic objectiu i mitjans humans i econòmics disponibles.
- CE1.5 Elaborar projectes de comercialització de productes turístics de l'entorn local, partint de la informació subministrada sobre aquests i els coneixements del mercat, que continguin:
 - Estratègies i canals de distribució.
 - Àmbits geogràfics, públics objectius i accions de comunicació adequades al producte.
 - Instruments de comunicació per a la canalització d'aquestes accions i estimació del grau de consecució dels objectius previstos amb la utilització de cadascun d'aquests instruments.
 - Estimació dels costos, abast i possibles resultats de les accions definides.
 - Instruments i variables que permetin avaluar el grau d'eficàcia de les accions comercials programades, en funció del públic objectiu receptor i del cost previst.
- CE1.6 Identificar i interpretar la normativa que regula la comercialització de productes i marques.

C2: analitzar les aplicacions del màrqueting de serveis i la seva importància per crear i promocionar productes turístics de l'entorn local.

- CE2.1 Diferenciar el màrqueting de productes del màrqueting de serveis.
- CE2.2 Identificar els components del mix de serveis que incideixen en la creació, oferta i promoció d'un determinat producte turístic.
- CE2.3 Justificar l'existència de les fases de conceptualització, estructuració, comercialització i prestació en la creació de serveis.
- CE2.4 Valorar la importància de l'aplicació del sistema de servució en la creació i promoció de productes turístics d'àmbit local.
- CE2.5 Valorar el pes de cada variable del màrqueting mix i la seva importància per al desenvolupament de productes turístics locals, a partir del cicle de vida d'aquests.

Continguts

1. Màrqueting turístic

- Justificació de la necessitat del màrqueting en el marc del sector d'hoteleria i turisme.
- Màrqueting operacional i màrqueting mix en el sector d'hoteleria i turisme:

- Definició de màrqueting operacional i caracterització de les variables en què es basa: producte/servei, preu, comercialització, distribució i comunicació.
- Peculiaritats d'aquestes variables en el disseny i comercialització de productes turístics locals.
- Màrqueting vivencial, sensorial o experiencial:
 - Definició de màrqueting vivencial i caracterització del quart component: l'experiència del viatge, la vivència i la relació amb la destinació.
- El procés de segmentació de mercats i definició de públic objectiu.
- Instruments de comunicació segons tipus de producte turístic local: identitat corporativa, marca, publicitat, publicacions, relacions públiques, fires turístiques, trobades professionals entre l'oferta de productes turístics i organitzadors de viatges i/o mitjans de comunicació especialitzats, esdeveniments adreçats al consumidor final.
- Planificació, control d'accions de comunicació i organització d'esdeveniments promocionals.
- Pla de màrqueting. Viabilitat i pla d'execució.
- Normativa reguladora de la comercialització de productes i marques.

2. Projectes de comercialització de productes i serveis turístics locals

- Estratègies i canals de distribució.
- Àmbits geogràfics, públics objectius i accions de comunicació adequades a diferents productes i serveis.
- Instruments de comunicació per a la canalització d'accions i estimació del grau de consecució dels objectius previstos amb la utilització de cadascun d'aquests instruments.
- Estimació dels costos, abast i possibles resultats de les accions definides.
- Instruments i variables que permetin avaluar el grau d'eficàcia de les accions comercials programades, en funció del públic objectiu receptor i del cost previst.

3. El sistema de servució en el sector d'hoteleria i turisme

- Elements per a una teoria de la servució. Justificació i importància del seu ús.
- Peculiaritats de l'aplicació del sistema de servució per crear i desenvolupar productes turístics locals.

4. Utilització de les tecnologies de la informació per promocionar la destinació i per crear i promocionar productes turístics de l'entorn local

- Webs i portals turístics. Tipologies i funcionalitats.
- Allotjament i posicionament de les pàgines en la xarxa. Cercadors.
- Màrqueting i comerç electrònic en l'àmbit turístic.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Unitats formatives	Nombre màxim d'hores per impartir a distància
Unitat formativa 1	50
Unitat formativa 2	90

Seqüència:

Per accedir a la unitat formativa 2 s'ha d'haver superat la unitat formativa 1.

Criteris d'accés per als alumnes

S'ha de demostrar o acreditar un nivell de competència en els àmbits assenyalats a continuació que assegurin la formació mínima necessària per cursar el mòdul amb aprofitament:

- Comunicació en llengua castellana
- Competència matemàtica
- Competències socials en geografia

- Competència digital

MÒDUL FORMATIU 3

Denominació: GESTIÓ D'UNITATS D'INFORMACIÓ I DISTRIBUCIÓ TURÍSTIQUES

Codi: MF0268_3

Nivell de qualificació professional: 3

Associat a la unitat de competència:

UC0268_3 Gestionar unitats d'informació i distribució turístiques

Durada: 120 hores

UNITAT FORMATIVA 1

Denominació: PROCESSOS DE GESTIÓ D'UNITATS D'INFORMACIÓ I DISTRIBUCIÓ TURÍSTIQUES

Codi: UF0077

Durada: 70 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb les RP1, RP2, RP3 i RP4

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: analitzar la funció i el procés de planificació empresarial o institucional i definir plans que siguin adequats per a unitats d'informació o distribució d'oferta turística.

CE1.1 Justificar la importància de la planificació en el procés d'administració empresarial.

CE1.2 Diferenciar els principals tipus de plans empresarials o institucionals per a unitats d'informació o distribució d'oferta turística.

CE1.3 Descriure les fases i els passos lògics d'un procés de planificació empresarial o institucional com a enfocament racional per establir objectius, prendre decisions i seleccionar mitjans.

CE1.4 Identificar els elements bàsics per establir un procés de direcció per objectius.

CE1.5 En supòsits pràctics de planificació empresarial o institucional, cal:

- Formular objectius per a una unitat d'informació o distribució d'oferta turística determinada en el marc d'hipotètics plans generals d'empresa o entitat.
- Seleccionar les opcions d'actuació més convenients per a la consecució dels objectius proposats.
- Plantejar els programes que derivin d'aquestes opcions i determinar els mitjans humans i materials necessaris.

CE1.6 Valorar la importància de la revisió periòdica dels plans empresarials en funció de l'aplicació dels sistemes de control característics de cada tipus d'unitat d'informació i distribució d'oferta turística.

C2: analitzar la gestió i el control pressupostaris en el marc de les agències de viatges, altres distribuïdors turístics i entitats d'informació turística, identificar costos i elaborar pressupostos econòmics que permetin establir programes d'actuació.

CE2.1 Identificar els tipus de costos empresarials i comparar estructures de costos de diferents tipus de distribuïdors turístics i entitats d'informació turística.

CE2.2 Calcular costos totals unitaris i marges pel que fa als preus de venda de diferents serveis i productes turístics.

CE2.3 Justificar la gestió pressupostària com a subfunció empresarial vinculada a les de planificació i control.



CE2.4 Diferenciar els tipus de pressupostos més utilitzats pels distribuïdors turístics i entitats d'informació turística, expressar els objectius de cadascun i descriure l'estructura i les partides que componen aquests pressupostos.

CE2.5 Identificar les variables que s'han de tenir en compte en la confecció de pressupostos.

CE2.6 En determinades situacions pròpies d'agències de viatges, i a partir d'uns suposats objectius econòmics de producte, de costos directes i indirectes i de volum de negoci per a períodes de temps establerts, cal:

- Elaborar pressupostos econòmics per establir programes d'actuació en el marc dels períodes fixats.
- Determinar els costos dels diferents recursos.
- Calcular el punt mort d'explotació i els nivells de productivitat.

CE2.7 En casos pràctics de gestió i control pressupostaris en el marc de les agències de viatges, i partint de les previsions pressupostàries corresponents i dels resultats reals obtinguts, cal:

- Calcular les desviacions.
- Analitzar les causes de la seva aparició i els efectes que produeixen.
- Proposar solucions alternatives, establint mètodes de seguiment i control pressupostari.

CE2.8 Assumir la necessitat d'intervenir en els processos de control econòmic de la unitat d'informació i distribució turístiques amb un alt sentit de la responsabilitat i honradesa personals.

C3: analitzar estructures organitzatives i funcionals pròpies de diferents tipus de distribuïdors turístics i entitats d'informació turística i el seu entorn de relacions internes i externes, i justificar estructures organitzatives i tipus de relacions adequades a cada tipus d'empresa o entitat.

CE3.1 Classificar i caracteritzar els diferents tipus de distribuïdors turístics i d'entitats que presten informació turística.

CE3.2 Descriure els factors i criteris d'estructuració que determinen una organització eficaç.

CE3.3 Comparar les estructures i relacions departamentals més característiques dels diferents tipus d'agències de viatges, altres distribuïdors turístics i entitats d'informació turística, i identificar els objectius de cada departament o entitat i la conseqüent distribució de funcions.

CE3.4 Descriure els circuits, tipus d'informació i documents interns i externs que es generen en el marc d'aquestes estructures i relacions interdepartamentals.

CE3.5 Descriure les relacions externes de les agències de viatges, altres distribuïdors turístics i les entitats d'informació turística amb altres empreses o institucions, i les relacions internes característiques.

CE3.6 A partir d'estructures organitzatives i funcionals de distribuïdors turístics i entitats d'informació turística, cal:

- Avaluar l'organització, jutjant críticament les solucions organitzatives adoptades.
- Proposar solucions i organigrames alternatius a les estructures i relacions interdepartamentals caracteritzades, justificant els canvis introduïts en funció d'una organització més eficaç.

CE3.7 Descriure els llocs de treball més característics de les agències de viatges, altres distribuïdors turístics i entitats d'informació turística, i caracteritzar-los per la competència professional expressada en termes de capacitats i assoliments als nivells requerits en el món laboral.

CE3.8 En casos pràctics de diferents tipus de distribuïdors turístics i entitats d'informació turística, cal:

- Definir els límits de responsabilitat, funcions i tasques de cada component dels equips de treball de la unitat.
- Estimar els temps de treball de les activitats professionals més significatives.

C4: analitzar els mètodes per definir llocs de treball i seleccionar personal apropiats per a empreses de distribució i entitats d'informació turístiques, i comparar-los críticament.

CE4.1 Comparar críticament els principals mètodes per definir llocs corresponents a treballadors qualificats de la unitat.

CE4.2 Comparar críticament els principals mètodes per seleccionar treballadors qualificats de la unitat.



C5: analitzar les funcions d'integració i direcció de personal, utilitzant les tècniques aplicables en unitats d'informació i distribució turístiques.

CE5.1 Justificar la finalitat de la funció d'integració com a complementària de la funció d'organització.

CE5.2 En diverses situacions pràctiques d'integració i direcció de personal, cal:

- Donar una breu informació sobre la unitat, la seva organització i la seva imatge corporativa, utilitzant material audiovisual.
- Aplicar tècniques per a la comunicació intragrupal entre els suposats membres antics i nous de la unitat, simulant delegacions d'autoritat, animant la iniciativa personal i la creativitat i exigint responsabilitats com a mesura de motivació.

CE5.3 Explicar la lògica dels processos de presa de decisions.

CE5.4 Justificar la figura del directiu i del líder en una organització.

CE5.5 Descriure les tècniques de direcció i dinamització d'equips i reunions de treball aplicables a unitats d'informació i distribució turístiques.

CE5.6 Justificar els processos de motivació del personal adscrit a unitats d'informació i distribució turístiques.

CE5.7 En supòsits pràctics de relacions jeràrquiques entre membres d'unitats d'informació i distribució turístiques, cal:

- Utilitzar eficaçment les tècniques de comunicació idònies per rebre i emetre instruccions i informació, intercanviar idees o opinions, assignar tasques i coordinar plans de treball.
- Intervenir en els suposats conflictes originats mitjançant la negociació i la consecució de la participació de tots els membres del grup en la detecció de l'origen del problema, evitant judicis de valor i resolent el conflicte, i centrar-se en els aspectes que es puguin modificar.
- Adoptar les decisions idònies en funció de les circumstàncies que les propicien i les opinions dels altres pel que fa a les vies de solució possibles.
- Exercir el lideratge, d'una manera efectiva, en el marc de les seves competències professionals, adoptant l'estil més apropiat en cada situació.
- Dirigir equips de treball, integrant i coordinant les necessitats del grup en el marc d'objectius, polítiques o directrius predeterminats.
- Dirigir, animar i participar en reunions de treball, dinamitzar-les, col·laborar-hi activament o aconseguir la col·laboració dels participants, i actuar d'acord amb les finalitats de la reunió.

Continguts

1. La planificació en les empreses i entitats de distribució i informació turístiques

- La planificació en el procés d'administració.
- Principals tipus de plans: objectius, estratègies i polítiques; relació entre aquests.
- Passos lògics del procés de planificació com a enfocament racional per establir objectius, prendre decisions i seleccionar mitjans.
- Revisió periòdica dels plans en funció de l'aplicació dels sistemes de control característics d'aquestes empreses.

2. Gestió i control pressupostaris en unitats de distribució i informació turístiques

- La gestió pressupostària en funció de les seves etapes fonamentals: previsió, pressupost i control.
- Concepte i propòsit dels pressupostos en les unitats d'informació i distribució turístiques.
- Definició de cicle pressupostari.
- Diferenciació i elaboració dels tipus de pressupostos característics d'unitats de distribució i informació turístiques.

3. Estructura financera de les agències de viatges i altres distribuïdors turístics

- Identificació i caracterització de fonts de finançament.
- Relació òptima entre recursos propis i aliens.
- Avantatges i desavantatges dels principals mètodes per avaluar inversions segons cada tipus d'agència de viatges i distribuïdor turístic.
- Aplicacions informàtiques.



4. Avaluació de costos, productivitat i anàlisi econòmica per a agències de viatges i altres distribuïdors turístics

- Estructura del compte de resultats en les agències de viatges i distribuïdors turístics.
- Tipus i càlcul de costos empresarials específics.
- Aplicació de mètodes per a la determinació, imputació, control i avaluació de consums i atencions a clients de serveis turístics.
- Càlcul i anàlisi de nivells de productivitat i de punts morts d'explotació o llimdars de rendibilitat, utilitzant eines informàtiques.
- Identificació de paràmetres establerts per avaluar: ràtios i percentatges. Marges de benefici i rendibilitat.

5. L'organització en les agències de viatges, altres distribuïdors turístics i entitats d'informació turística

- Interpretació de les diferents normatives sobre autorització i classificació d'agències de viatges i entitats d'informació turística.
- Tipologia i classificació d'aquestes entitats.
- Naturalesa i propòsit de l'organització i relació amb altres funcions gerencials.
- Patrons bàsics de departamentalització tradicional en empreses de distribució i entitats d'informació turística: avantatges i inconvenients.
- Estructures i relacions departamentals i externes característiques d'aquestes entitats.
- Diferenciació dels objectius de cada departament o unitat i distribució de funcions.
- Circuits, tipus d'informació i documents interns i externs que es generen en el marc d'aquestes estructures i relacions interdepartamentals.
- Principals mètodes per definir llocs corresponents a treballadors qualificats de l'empresa o entitat. Aplicacions.

6. La funció d'integració de personal en unitats de distribució i informació turística

- Definició i objectius.
- Relació amb la funció d'organització.
- Programes de formació per a personal dependent: anàlisi, comparació i propostes raonades.
- Tècniques de comunicació i de motivació adaptades a la integració de personal: identificació i aplicacions.

7. La direcció de personal en unitats de distribució i informació turística

- La comunicació en les organitzacions de treball: processos i aplicacions.
- Negociació en l'entorn laboral: processos i aplicacions.
- Solució de problemes i presa de decisions.
- La direcció i el lideratge en les organitzacions: justificació i aplicacions.
- Direcció i dinamització d'equips i reunions de treball.
- La motivació en l'entorn laboral.

8. Aplicacions informàtiques específiques per a la gestió d'unitats d'informació i distribució turística

- Tipus i comparació.
- Programes a mida i oferta estàndard del mercat.
- Aplicació de programes integrals per a la gestió de les unitats d'informació i distribució turística.

UNITAT FORMATIVA 2

Denominació: PROCESSOS DE GESTIÓ DE QUALITAT EN HOTELERIA I TURISME

Codi: UF0049

Durada: 50 hores

Referent de competència: Aquesta unitat formativa es correspon amb l'RP5

Capacitats i criteris d'avaluació



C1: analitzar sistemes i plans de qualitat aplicables a empreses d'hoteleria i turisme.

CE1.1 Explicar el concepte de qualitat i justificar-ne l'aplicació en el sector de l'hoteleria i el turisme.

CE1.2 Descriure la funció de gestió de la qualitat en relació amb els objectius de l'empresa i dels diferents departaments d'establiments d'hoteleria i turisme.

CE1.3 Col·laborar en la implantació d'un sistema de qualitat, interpretant i aplicant les normes de qualitat corresponents, establint objectius, identificant factors clau i barreres, i definint el programa per a la seva implementació quant a les actuacions que s'hagin de realitzar i els seus terminis.

CE1.4 Identificar i valorar les dimensions i els atributs de qualitat del producte, i dissenyar i definir els serveis dels respectius departaments, determinant i elaborant les especificacions necessàries de qualitat i estàndards de qualitat del servei, les normes, els procediments i les instruccions de treball, entre altres.

CE1.5 A partir d'un pla de qualitat d'un procés de producció o servei d'hoteleria i turisme, cal:

- Analitzar els elements del pla de qualitat en relació amb els seus objectius.
- Interpretar i manejar amb destresa el manual de qualitat i el manual de procediments.

CE1.6 Argumentar la participació personal necessària en l'aplicació de la gestió de la qualitat com a factor que facilita l'assoliment de millors resultats i una major satisfacció dels usuaris de serveis.

C2: definir o realitzar processos de control de qualitat dels serveis i productes d'hoteleria i turisme, i identificar les característiques de qualitat més significatives.

CE2.1 Descriure els instruments i dispositius de control de qualitat utilitzats en el sector.

CE2.2 Descriure les característiques de qualitat més significatives dels productes i serveis propis del sector.

CE2.3 Establir i interpretar indicadors de la qualitat propis dels departaments de l'àrea d'allotjament, i elaborar qüestionaris senzills que permetin mesurar el nivell de satisfacció dels clients pel que fa a aquests.

CE2.4 Analitzar un procés productiu o de servei totalment definit d'hoteleria i turisme, i:

- Determinar les expectatives i necessitats dels clients, interns i externs, per identificar les possibilitats reals de satisfacció en relació amb el producte o servei.
- Identificar les característiques de qualitat del producte o servei que han de ser controlades.
- Identificar factors causa-efecte que intervenen en la variabilitat de les característiques de qualitat.
- Seleccionar les fases de control del procés.
- Seleccionar els procediments de control.
- Reconèixer els aspectes i paràmetres que cal controlar.
- Descriure els principals mètodes, equips i instruments utilitzats en el mostreig i control de la producció o servei.
- Indicar els moments o les fases del procés en què es realitza el control.

CE2.5 Gestionar la documentació i informació pròpies del sistema de qualitat implantat, i determinar els registres necessaris i el procediment aplicable.

CE2.6 Realitzar processos de control de qualitat de determinats serveis i productes d'hoteleria i turisme:

- Efectuant l'enregistrament de les dades que afectin el seu lloc de treball, en relació amb els objectius de qualitat, per verificar-ne el compliment d'acord amb els patrons i estàndards fixats.
- Reconeixent i detectant aquelles situacions que, en aparença, poden suposar debilitats del servei per incloure-les en els dispositius que facilitin informació veraç sobre aquestes.
- Organitzant el desenvolupament d'enquestes per recopilar dades i propostes.
- Proposar els ajustos metodològics que podrien millorar els processos de recollida de dades.

C3: avaluar els resultats de les dades obtingudes durant els processos de control de productes o serveis del sector d'hoteleria i turisme, i proposar actuacions per a la millora contínua.

CE3.1 En un supòsit pràctic de millora contínua, cal:

- Recopilar i, si s'escau, resumir en els registres i indicadors corresponents, les dades destinades a l'anàlisi que permeti establir un diagnòstic objectiu de la situació.



- Analitzar els gràfics de control estadístic utilitzats, interpretant les tendències que en puguin derivar.
- Establir, al seu nivell, conclusions sobre les dades recollides per detectar possibles debilitats, i identificar les causes de les desviacions o anomalies en els productes o serveis.
- Proposar accions preventives o correctives, així com revisar les ja implantades, per verificar-ne l'efectivitat.

Continguts

1. La cultura de la qualitat en les empreses i/o entitats d'hoteleria i turisme

- El concepte de qualitat i excel·lència en el servei hotel·ler i turístic.
 - o Necessitat d'assegurament de la qualitat en l'empresa hotelera i turística.
 - o El cost de mesurament i millora de la qualitat.
 - o Qualitat i productivitat.
 - o Qualitat i gestió del rendiment.
 - o Eines de la qualitat i la no-qualitat.
- Sistemes de qualitat: implantació i aspectes clau.
 - o El model EFQM.
- Aspectes legals i normatius.
 - o Legislació nacional i internacional.
 - o Normalització, acreditació i certificació.
- El pla de turisme espanyol Horitzó 2020.

2. La gestió de la qualitat en l'organització hotelera i turística

- Organització de la qualitat.
 - o Enfocament dels sistemes de gestió de l'organització.
 - o Compromís de la direcció.
 - o Coordinació.
 - o Avaluació.
- Gestió per processos en hoteleria i turisme.
 - o Identificació de processos.
 - o Planificació de processos.
 - o Mesura i millora de processos.

3. Processos de control de qualitat dels serveis i productes d'hoteleria i turisme

- Processos de producció i servei.
 - o Comprovació de la qualitat.
 - o Organització i mètodes de comprovació de la qualitat.
- Supervisió i mesura del procés i producte/servei.
 - o Satisfacció del client.
 - o Supervisió i mesura de productes/serveis.
- Gestió de les dades.
 - o Objectives.
 - o Sistema d'informació de la qualitat a la direcció.
 - o Informes.
 - o La qualitat assistida per ordinador.
 - o Mètodes estadístics.
- Avaluació de resultats.
 - o Propostes de millora.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Unitats formatives	Nombre màxim d'hores per impartir a distància
Unitat formativa 1	70
Unitat formativa 2	50



Seqüència:

Les unitats formatives d'aquest mòdul es poden programar de manera independent.

Criteris d'accés per als alumnes

S'ha de demostrar o acreditar un nivell de competència en els àmbits assenyalats a continuació que assegurin la formació mínima necessària per cursar el mòdul amb aprofitament:

- Comunicació en llengua castellana
- Competència matemàtica
- Competència digital
- Competències socials en geografia

MÒDUL FORMATIU 4

Denominació: ANGLÈS PROFESSIONAL PER A TURISME

Codi: MF1057_2

Nivell de qualificació professional: 2

Associat a la unitat de competència:

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

Durada: 90 hores

Capacitats i criteris d'avaluació

C1: interpretar missatges orals de complexitat mitjana en anglès, expressats pels clients i proveïdors a velocitat normal, emesos en l'àmbit de l'activitat turística.

CE1.1 Interpretar els aspectes generals de missatges orals emesos en anglès i reconèixer amb precisió el propòsit del missatge en situacions professionals, com ara:

- Atenció directa al client d'agències de viatges, allotjaments, oficines d'informació turística, esdeveniments i mitjans de transport marítim i ferroviari, a l'arribada, durant l'estada i a la sortida.
- Resolució de contingències, situacions d'emergència i deficiències produïdes durant la prestació d'un servei.
- Resolució de queixes i reclamacions.
- Informació i assessorament sobre destinacions, serveis, productes, tarifes, viatges combinats, trajectes, parades i escales.
- Demanda d'informació variada per part del client o professional del sector.
- Atenció a proveïdors, agències de viatges i professionals.
- Gestió de reserves i altres serveis d'agències de viatges i allotjaments.
- Confirmació dels serveis contractats als clients i amb els proveïdors.
- Promoció d'un viatge, esdeveniment o zona turística entre clients actuals i potencials.
- Venda o oferiment de serveis i productes turístics o promocionals.
- Negociació amb clients o professionals del sector d'acords de prestació de serveis, col·laboració o contractació.

CE1.2 Interpretar de forma general missatges orals emesos en anglès en situacions professionals simulades sota condicions que afecten la comunicació, com ara:

- Comunicació presencial o telefònica, missatge enregistrat i megafonia.
- Comunicació formal o informal.
- Aspectes no verbals.
- Nombre i característiques dels interlocutors.

- Costums en l'ús de la llengua i diferents accents.
- Claredat de la pronunciació.
- Soroll ambiental, interferències i distorsions.

C2: interpretar els aspectes generals de missatges i documents de certa complexitat escrits en anglès, rebuts o utilitzats en l'àmbit de l'activitat turística, i extreure'n la informació rellevant.

CE2.1 Interpretar de forma general els missatges, les instruccions i els documents, rebuts o utilitzats en anglès i reconèixer-ne el propòsit amb precisió, en situacions professionals, com ara:

- Consulta de manuals de maquinària, equipament o utensili de l'activitat turística.
- Consulta de manuals d'aplicació informàtica.
- Petició d'informació, reserves i comandes.
- Lectura de missatges, cartes, faxes o correus electrònics.
- Informació sobre destinacions, serveis i preus.

CE2.2 Interpretar de forma general missatges escrits en anglès, en situacions professionals simulades sota condicions que afecten la comunicació, com ara:

- Canal de la comunicació, com fax, correu electrònic o carta.
- Costums en l'ús de la llengua.
- Grafia deficient.
- Impressió de baixa qualitat.

C3: produir amb fluïdesa missatges orals en anglès mitjanament complexos, referits al context professional del turisme.

CE3.1 Expressar oralment en anglès, pronunciant amb fluïdesa, claredat i correcció, fórmules de cortesia apreses i frases complexes que empen un vocabulari ampli, en situacions professionals, com ara:

- Atenció directa al client d'agències de viatges, allotjaments, oficines d'informació turística, esdeveniments i mitjans de transport marítim i ferroviari, a l'arribada, durant l'estada i a la sortida.
- Resolució de contingències, situacions d'emergència i deficiències produïdes durant la prestació d'un servei.
- Resolució de queixes i reclamacions.
- Informació i assessorament sobre destinacions, serveis, productes, tarifes, viatges combinats, trajectes, parades i escales.
- Demanda d'informació variada per part del client o professional del sector.
- Atenció a proveïdors, agències de viatges i professionals.
- Gestió de reserves i altres serveis d'agències de viatges i allotjaments.
- Confirmació dels serveis contractats als clients i amb els proveïdors.
- Promoció d'un establiment, viatge, esdeveniment o zona turística entre clients actuals i potencials.
- Venda o oferiment de serveis i productes turístics o promocionals.
- Negociació amb clients o professionals del sector d'acords de prestació de serveis, col·laboració o contractació.
- Informació i formació per implantar sistemes de qualitat turística.

CE3.2 Produir missatges orals amb claredat i coherència, adequant el tipus de missatge i el registre a les condicions d'una situació professional simulada que poden afectar la comunicació, com ara:

- Comunicació presencial o telefònica.
- Comunicació formal o informal.
- Costums en l'ús de la llengua.
- Nombre i característiques dels interlocutors.
- Soroll ambiental o interferències.
- Temps de què es disposa per a la comunicació.

C4: produir en anglès documents escrits, correctes gramaticalment i ortogràficament, utilitzant un vocabulari ampli, propi de l'àmbit professional del turisme.

CE4.1 Produir en anglès missatges i instruccions escrits, ajustats a criteris de correcció gramatical i ortogràfica i que empen un vocabulari ampli, en situacions professionals, com ara:

- Avisos per a clients d'un esdeveniment.

- Documents relacionats amb la gestió i comercialització d'una agència de viatges.
- Reserves i venda de serveis i productes turístics.
- Atenció per escrit de demandes informatives de clients o professionals del sector.
- Gestió de reserves i confirmació de serveis per escrit.
- Resolució de queixes i reclamacions per escrit.
- Formalització de documents de control, contractes i bons.
- Elaboració d'informes.
- Sol·licitud per escrit d'informació a clients, proveïdors i professionals del sector.
- Informació bàsica sobre esdeveniments en restauració, com data, lloc i preu.
- Redacció d'informació d'interès general per al client, com horaris, dates i avisos.

CE4.2 Produir en anglès missatges i instruccions escrits, ajustats a criteris de correcció gramatical i ortogràfica, adequant el missatge, el suport i el mitjà a les condicions d'una situació professional simulada, que afecten la comunicació, com ara:

- Comunicació formal o informal.
- Costums en l'ús de la llengua.
- Característiques dels receptors del missatge.
- Qualitat de la impressió o de la grafia.

C5: comunicar-se oralment amb un o diversos interlocutors en anglès estàndard, expressant i interpretant amb fluïdesa, missatges mitjanament complexos en diferents situacions, formals i informals, pròpies dels serveis turístics.

CE5.1 Interaccionar amb un o diversos interlocutors en anglès, en situacions professionals, com ara:

- Atenció directa al client d'agències de viatges, allotjaments, oficines d'informació turística, esdeveniments i mitjans de transport marítim i ferroviari, a l'arribada, durant l'estada i a la sortida.
- Resolució de contingències, situacions emergents i deficiències produïdes durant la prestació d'un servei.
- Resolució de queixes i reclamacions.
- Informació i assessorament sobre destinacions, serveis, productes, tarifes, viatges combinats, trajectes, parades i escales.
- Demanda d'informació variada per part del client o professional del sector.
- Atenció a proveïdors, agències de viatges i professionals.
- Gestió de reserves i altres serveis d'agències de viatges i allotjaments.
- Confirmació dels serveis contractats als clients i amb els proveïdors.
- Promoció d'un establiment, viatge, esdeveniment o zona turística entre clients actuals i potencials.
- Venda o oferiment de serveis i productes turístics o promocionals.
- Negociació amb clients o professionals del sector d'acords de prestació de serveis, col·laboració o contractació.

CE5.2 Resoldre situacions d'interacció en anglès, sota condicions, que afecten la comunicació, com ara:

- Comunicació presencial o telefònica.
- Comunicació formal o informal.
- Costums en l'ús de la llengua.
- Nombre i característiques dels interlocutors.
- Claredat en la pronunciació i diferents accents.
- Soroll ambiental o interferències freqüents en els establiments d'hoteleria i turisme, en transports, parcs temàtics, d'oci i congressos.
- Temps de què es disposa per a la comunicació.

Continguts

1. Gestió i comercialització en anglès de serveis turístics

- Presentació de serveis turístics: característiques de productes o serveis, mesures, quantitats, serveis afegits, condicions de pagament i serveis postvenda, entre altres.
- Gestió de reserves de destinacions o serveis turístics.
- Emissió de bitllets, bons i altres documents propis de la comercialització d'un servei turístic.
- Negociació amb proveïdors i professionals del sector de la prestació de serveis turístics.

- Gestió de reserves d'habitacions i altres serveis de l'establiment hotel·ler.
- Emplenament de documents propis de la gestió i comercialització d'un establiment hotel·ler.

2. Prestació d'informació turística en anglès

- Sol·licitud de cessió o intercanvi d'informació entre centres o xarxes de centres d'informació turística.
- Gestió de la informació sobre proveïdors de serveis, preus i tarifes i prestació d'aquesta a clients.
- Prestació d'informació de caràcter general al client sobre destinacions, rutes, condicions meteorològiques, entorn i possibilitats d'oci.
- Elaboració de llistes de recursos naturals de la zona, d'activitats esportives i/o recreatives i itineraris, especificant localització, distància, dates, mitjans de transport o formes d'accés, temps que cal emprar i horaris d'obertura i tancament.
- Informació sobre la legislació ambiental que afecta l'entorn i les activitats d'oci que en el seu marc es realitzen.
- Sensibilització del client en la conservació dels recursos ambientals utilitzats.
- Recollida d'informació del client sobre la seva satisfacció amb els serveis de l'allotjament turístic.

3. Atenció al client de serveis turístics en anglès

- Terminologia específica en les relacions turístiques amb clients.
- Usos i estructures habituals en l'atenció turística al client o consumidor: salutacions, presentacions i fórmules de cortesia habituals.
- Diferenciació d'estils, formal i informal, en la comunicació turística oral i escrita.
- Tractament de reclamacions o queixes dels clients o consumidors: situacions habituals en les reclamacions i queixes de clients.
- Simulació de situacions d'atenció al client i resolució de reclamacions amb fluïdesa i naturalitat.
- Comunicació i atenció, en cas d'accident, a les persones afectades.

Orientacions metodològiques

Formació a distància:

Nre. màxim d'hores per impartir a distància: 70

Criteris d'accés per als alumnes

S'ha de demostrar o acreditar un nivell mínim de competència B1.1 en comunicació en llengües estrangeres segons el Marc comú europeu de les llengües.

S'ha de demostrar o acreditar un nivell de competència en els àmbits assenyalats a continuació que asseguri la formació mínima necessària per cursar el mòdul amb aprofitament:

- Comunicació en llengua castellana
- Comunicació en llengües estrangeres
- Competència digital

MÒDUL DE PRÀCTIQUES PROFESSIONALS NO LABORALS DE PROMOCIÓ TURÍSTICA LOCAL I INFORMACIÓ AL VISITANT

Codi: MP0020

Durada: 120 hores

Capacitats i criteris d'avaluació



C1: col·laborar en l'obtenció d'informació d'interès turístic sobre l'entorn local, avaluant, seleccionant i adaptant la informació obtinguda a les necessitats dels clients en funció del segment al qual pertanyin.

CE1.1 Aplicar mètodes de recollida i actualització de dades.

CE1.2 Aplicar mètodes de tractament de la informació per adaptar-la als públics als quals va destinada.

CE1.3 Elaborar formularis de sol·licitud i lliurament d'informació turística entre centres i xarxes de centres d'informació turística.

CE1.4 En diverses situacions d'obtenció d'informació, cal avaluar i seleccionar la informació obtinguda i adaptar-la a les necessitats dels clients potencials.

C2: aplicar procediments de gestió d'informació, documentació i programes d'activitats de manera que serveixin per assolir objectius predeterminats.

CE2.1 Emplenar els documents propis d'un centre o servei d'informació turística.

CE2.2 Col·laborar en l'enregistrament, arxivament i actualització d'informació.

CE2.3 Col·laborar en edicions turístiques senzilles adaptades als segments de públic més habituals.

CE2.4 Aplicar procediments de difusió i transmissió de la informació i de fidelització de les consultes a través d'Internet.

CE2.6 Recollir les dades necessàries per al seguiment i control de les seves activitats.

C3: aplicar tècniques per al tractament de les sol·licituds d'informació turística, queixes i reclamacions que habitualment es produeixen en centres o serveis d'informació turística i la seva resolució més adequada.

CE3.1 Identificar, seleccionar i analitzar informació turística o d'interès general segons les situacions.

CE3.2 Seleccionar i transmetre informació en funció de les peticions dels interlocutors i del seu perfil i interessos, utilitzant els mitjans més adequats en cada cas.

CE3.3 Recuperar informació i prestar-la als usuaris, adoptant una actitud d'acord amb la situació plantejada i aplicant-hi l'estil de comunicació i les normes de cortesia més adequades.

CE3.4 Comprovar la comprensió del missatge emès, així com del rebut, i mostrar una actitud d'empatia cap a l'interlocutor.

CE3.5 Informar i assessorar, en situacions relatives a la presentació de queixes i reclamacions, i en registrar les que siguin significatives perquè puguin ser utilitzades, si s'escau, en el futur.

C4: col·laborar en l'avaluació de la potencialitat turística en un àmbit local determinat que permeti detectar oportunitats de creació i desenvolupament de productes turístics locals.

CE4.1 Identificar i inventariar, si s'escau, el conjunt de recursos, serveis i infraestructures de zones determinades.

CE4.2 Analitzar el posicionament dels productes turístics desenvolupats en un àmbit d'actuació determinat.

CE4.3 Aplicar mètodes d'anàlisi que permetin conèixer la potencialitat turística i el possible posicionament del producte turístic en un àmbit d'actuació determinat.

C5: col·laborar en la posada en pràctica d'estratègies de creació, millora i desenvolupament de productes i serveis turístics en entorns locals, tenint en compte la potencialitat turística de l'àrea, la demanda actual, potencial i la protecció ambiental.

CE5.1 Inventariar i catalogar els diferents components dels productes turístics locals, actuals i potencials: recursos, oferta bàsica de serveis turístics i oferta complementària, de manera que puguin ser confeccionats i susceptibles d'una òptima capacitat de promoció.

CE5.2 Col·laborar en projectes de creació, millora i desenvolupament de productes i serveis turístics en àmbits locals, i analitzar la potencialitat turística de la zona i les característiques de la demanda actual i potencial.

CE5.3 Proposar estratègies de promoció adequades al tipus de producte o servei turístic en qüestió.

CE5.4 Proposar la programació temporal de les accions pertinents per al desenvolupament dels productes i serveis turístics definits.

CE5.5 Aplicar els principis de desenvolupament sostenible i de protecció ambiental en programar les actuacions.

C6: posar en pràctica estratègies de comercialització de productes, serveis i destinacions turístiques locals d'acord amb les característiques dels recursos i serveis turístics de l'entorn.

CE6.1 Col·laborar en projectes de comercialització de productes turístics de l'entorn local, partint de la informació subministrada sobre aquests i els coneixements del mercat.

CE6.2. Col·laborar en el desenvolupament d'accions comercials.

C7: col·laborar en la gestió i control pressupostaris de la unitat, identificant costos, observant els pressupostos econòmics i la definició de plans d'actuació que siguin adequats per a la consecució dels objectius.

CE7.1 Observar l'elaboració de pressupostos econòmics per establir programes d'actuació en el marc dels períodes fixats.

CE7.2 Col·laborar en la determinació dels costos dels diferents recursos.

CE7.3 Col·laborar en el càlcul del punt mort d'explotació i els nivells de productivitat.

CE7.4 Assistir en la gestió i control pressupostaris, partint de les previsions pressupostàries corresponents i dels resultats reals obtinguts.

CE7.5 Observar el procés de planificació i la formulació d'objectius, tenint en compte les opcions d'actuació més convenients per tal d'aconseguir-los.

CE7.6 Observar el plantejament dels programes que derivin d'aquestes opcions i determinar els mitjans humans i materials necessaris.

C8: observar l'aplicació de tècniques d'integració i direcció de personal utilitzades en unitats d'informació turística.

CE8.1 Observar la utilització eficaç de les tècniques de comunicació idònies per rebre i emetre instruccions i informació, intercanviar idees o opinions, assignar tasques i coordinar plans de treball.

CE8.2 Observar la intervenció en conflictes originats i la seva solució mitjançant la negociació i la consecució de la participació de tots els membres del grup en la detecció de l'origen del problema, evitant judicis de valor i resolent el conflicte, i centrar-se en els aspectes que es puguin modificar.

CE8.3 Observar com s'exerceix el lideratge, d'una manera efectiva, adoptant l'estil més apropiat a cada situació i dirigint equips de treball, per integrar i coordinar les necessitats del grup en el marc d'objectius, polítiques o directrius predeterminats.

CE8.4 Participar en reunions de treball, col·laborant-hi activament o aconseguint la col·laboració dels participants, i actuar d'acord amb les finalitats de la reunió.

CE8.5 En diverses situacions d'integració personal, cal:

- Observar com s'assignen i s'integren els nous empleats, i en funció dels llocs que cal cobrir se'ls concedeix un període determinat perquè s'hi adaptin.
- Observar les operacions i els processos més significatius que cada nou empleat ha de desenvolupar i identificar els criteris que permetin avaluar l'acompliment professional i els seus resultats.
- Observar l'aplicació de tècniques per a la comunicació intragrupal entre els membres antics i nous del departament, per detectar les delegacions d'autoritat, i com s'incentiva la iniciativa personal i la creativitat com a mesura de motivació.

C9: col·laborar en la realització de controls de qualitat de determinats serveis i productes d'unitats d'informació turística i assistir en l'avaluació dels resultats obtinguts.

CE9.1 Col·laborar en l'enregistrament de les dades que afectin el seu lloc de treball, en relació amb els objectius de qualitat, per verificar-ne el compliment d'acord amb els patrons i estàndards fixats.

CE9.2 Col·laborar en la detecció d'aquelles situacions que, en aparença, poden suposar debilitats del servei per incloure-les en els dispositius que facilitin informació veraç sobre aquestes.

CE9.3 Col·laborar en el desenvolupament d'enquestes per a la recopilació de dades i propostes.

CE9.4 Col·laborar en la recopilació i introducció de dades en els registres i indicadors corresponents.

CE9.5 Col·laborar en l'establiment de conclusions per detectar possibles debilitats i col·laborar en la identificació de les causes de les desviacions.

CE9.6 Col·laborar en les propostes d'accions preventives o correctives.

CE9.7 Col·laborar en l'aplicació dels procediments d'atenció i resolució de queixes i reclamacions, identificant la normativa vigent, i emplenar registres d'indicadors i fulls de presa de dades.

CE9.8 Observar la participació personal necessària en l'aplicació de la gestió de la qualitat com a factor que facilita l'assoliment de millors resultats i una major satisfacció dels usuaris de serveis.

C10: comunicar-se oralment amb un o diversos interlocutors en anglès estàndard, expressant i interpretant amb fluïdesa, missatges mitjanament complexos en diferents situacions, formals i informals, pròpies dels serveis turístics.

CE10.1 Interaccionar amb un o diversos interlocutors en anglès, en situacions professionals, com ara:

- Atendre directament el client d'oficines d'informació turística.
- Resoldre contingències, situacions emergents i deficiències produïdes durant la prestació d'un servei.
- Resoldre queixes i reclamacions.
- Informació i assessorament sobre destinacions, serveis, productes, tarifes, viatges combinats, trajectes, parades i escales.
- Demanar informació variada per part del client o professional del sector.
- Atendre proveïdors, agències de viatges i professionals.
- Gestionar reserves i altres serveis.
- Confirmar els serveis contractats als clients i amb els proveïdors.
- Realitzar la promoció d'un establiment, viatge, esdeveniment o zona turística entre clients actuals i potencials.
- Realitzar la venda o l'oferiment de serveis i productes turístics o promocionals.
- Negociar la prestació de serveis, col·laboració o contractació amb clients o professionals del sector.

CE10.2 Resoldre situacions d'interacció en anglès, sota condicions, que afecten la comunicació, com ara:

- Comunicació presencial o telefònica.
- Comunicació formal o informal.
- Costums en l'ús de la llengua.
- Nombre i característiques dels interlocutors.
- Claredat en la pronunciació i diferents accents.
- Soroll ambiental o interferències freqüents en els establiments d'hoteleria i turisme, en transports, parcs temàtics, d'oci i congressos.
- Temps de què es disposa per a la comunicació.

C11: participar en els processos de treball de l'empresa, seguint les normes i instruccions establertes en el centre de treball.

CE11.1 Comportar-se responsablement tant en les relacions humanes com en els treballs que s'han de realitzar.

CE11.2 Respectar els procediments i les normes del centre de treball.

CE11.3 Emprendre amb diligència les tasques segons les instruccions rebudes i tractar que s'adeqüin al ritme de treball de l'empresa.

CE11.4 Integrar-se en els processos de producció del centre de treball.

CE11.5 Utilitzar els canals de comunicació establerts.

CE11.6 Respectar en tot moment les mesures de prevenció de riscos, salut laboral i protecció del medi ambient.

Continguts

1. Les fonts d'informació turística

- Identificació, valoració i classificació de les fonts d'informació turística.
- Aplicació de les metodologies per a l'anàlisi, contrast i arxivament de la informació.
- Maneig de diferents sistemes d'arxiu: bancs i bases de dades.
- Aplicació de procediments per a l'actualització de la informació i estimació de costos.



- Intercanvi d'informació entre centres i xarxes.
- Col·laboració en la distribució de la informació dins de l'empresa.
- Maneig de les tecnologies de la informació en el centre d'informació turística.

2. Informació i interpretació del patrimoni cultural i natural

- Anàlisi dels recursos i serveis de la destinació turística.
- Adaptació de la informació als diferents suports i vies de distribució:
 - o Atenció personal, atenció telefònica i electrònica.
 - o Punts d'autoinformació en el centre.
 - o Pàgines web (estàtiques, webs 2.0...).
 - o Edicions turístiques.
 - o Altres possibilitats ofertes per les tecnologies de la informació.
- Adaptació de la informació en funció de tipus de grups o turistes destinataris.
- Traducció de la informació turística a l'anglès.
- Adaptació de la informació en funció de les vetes de mercat.

3. Recursos materials en serveis i centres d'informació turística

- Ús de la informàtica dels centres i serveis d'informació turística.
- Maneig de les centrals i sistemes automatitzats de reserves.
- Col·laboració en la producció d'edicions i materials de promoció i informació en diferents suports. Tipologia, disseny i preparació.

4. Gestió administrativa d'oficines d'informació turística

- Emplenament dels documents necessaris en el centre o servei d'informació turística.
- Informació i assessorament en situacions relatives a la presentació de suggeriments, reclamacions i queixes.
- Col·laboració en el control estadístic.

5. Orientació i assistència al turista

- Aplicació de tècniques d'acollida i habilitats socials aplicades al servei d'informació turística.
- Comunicació verbal.
- Comunicació no verbal.
- Aplicació de tècniques de protocol i imatge personal.
- Realització personalitzada de l'atenció i acollida.
- Adaptació de la informació als temps d'estada i consum, a les expectatives de viatge i a la tipologia de clients.
- Gestió dels temps d'atenció.
- Atenció de sol·licituds d'informació no presencials: correu postal, correu electrònic i altres fórmules derivades de les tecnologies de la informació.
- Atenció telefònica.
- Col·laboració en l'obtenció de dades d'interès per al servei i estadístiques turístiques.

6. Creació i desenvolupament de productes i serveis turístics locals

- Col·laboració en la definició, redefinició i desenvolupament de productes turístics locals.
- Col·laboració en la gestió de projectes.

7. Comercialització turística

- Col·laboració i proposta de la segmentació de mercats i definició de públics objectius.
- Col·laboració en la planificació, control d'accions de comunicació i organització d'esdeveniments promocionals.

8. Utilització de les tecnologies de la informació per promocionar la destinació i per crear i promocionar productes turístics de l'entorn local

- Col·laboració en l'actualització del web turístic de la destinació.
- Col·laboració en accions de màrqueting electrònic.

9. Definició de plans per a àrees i departaments d'agències de viatges i empreses i entitats de distribució i informació turístiques



- Formulació d'objectius per a una àrea, empresa o entitat de distribució i informació turística, determinada en el marc dels plans generals d'empresa o entitat.
- Selecció de les opcions d'actuació més convenientes per a la consecució dels objectius proposats en un pla.
- Elaboració de programes que derivin de les actuacions planificades i determinar els mitjans humans i materials necessaris.

10. Gestió i control pressupostaris en agències de viatges, unitats d'informació i distribució turístiques

- Càlcul de costos totals unitaris i marges pel que fa als preus de venda.
- Elaboració de pressupostos econòmics per establir programes d'actuació.
- Determinació dels costos dels diferents recursos.
- Càlcul del punt mort d'explotació i els nivells de productivitat.
- Càlcul de les desviacions i anàlisi de les causes de la seva aparició i els efectes que produeixen.
- Proposta de solucions alternatives, establint mètodes de seguiment i control pressupostaris.

11. Disseny d'estructures organitzatives i funcionals pròpies d'agències de viatges, altres distribuïdors turístics i entitats d'informació turística

- Propostes d'organigrames alternatius a l'estructura i relacions interdepartamentals de l'agència de viatges, altres distribuïdors turístics i entitats d'informació turística.
- Definició dels límits de responsabilitat, funcions i tasques de cada component dels equips de treball d'agències de viatges, altres distribuïdors turístics i entitats d'informació turística.
- Estimació dels temps de treball de les activitats professionals més significatives d'agències de viatges, altres distribuïdors turístics i entitats d'informació turística.

12. Direcció i integració de personal en agències de viatges, altres distribuïdors turístics i entitats d'informació turística

- Recepció i emissió d'instruccions i informació.
- Observació en l'assignació de tasques i plans de treball.
- Observació en la resolució de conflictes originats en l'equip de treball mitjançant la negociació i la participació.
- Col·laboració en la direcció d'equips de treball, integrant i coordinant les necessitats del grup en el marc d'objectius, polítiques o directrius predeterminats.
- Participació en reunions de treball.
- Explicació del manual d'acollida de l'establiment a un nou empleat.
- Col·laboració en l'assignació als nous empleats, i en funció dels llocs que cal cobrir, un període determinat d'adaptació a aquests.
- Redacció i explicació de les operacions i els processos més significatius que cada nou empleat ha de desenvolupar i els criteris que permetin avaluar l'acompliment professional i els seus resultats.
- Comunicació intragrupal entre els membres antics i nous del departament.

13. Implementació i gestió dels sistemes de qualitat en agències de viatges, altres distribuïdors turístics i entitats d'informació turística

- Realització d'una proposta per implantar un sistema de qualitat en l'empresa.
- Identificació dels factors clau i barreres de les normes de qualitat aplicades en l'empresa.
- Elaboració de qüestionaris senzills que permetin mesurar el nivell de satisfacció dels clients pel que fa als indicadors.
- Aplicació d'eines bàsiques per a la determinació i anàlisi de les causes de la no-qualitat.
- Gestió de la documentació i informació pròpies del sistema de qualitat implantat, i determinar els registres necessaris i el procediment aplicable.

14. Comunicació en anglès estàndard en situacions pròpies dels serveis turístics

- Atenció directa en anglès al client d'agències de viatges, oficines d'informació turística, a l'arribada, durant l'estada i a la sortida.
- Resolució en anglès de contingències, situacions emergents i deficiències produïdes durant la prestació d'un servei.

- Resolució de queixes i reclamacions en anglès.
- Informació i assessorament en anglès, sobre destinacions, serveis, productes, tarifes, viatges combinats, trajectes, parades i escales.
- Atenció de demandes d'informació variada en anglès per part del client o professional del sector.
- Atenció en anglès a proveïdors, agències de viatges i professionals.
- Gestió de reserves i altres serveis d'agències de viatges i allotjaments en anglès.
- Confirmació dels serveis contractats als clients i amb els proveïdors en anglès.
- Promoció en anglès d'un viatge, esdeveniment o zona turística entre clients actuals i potencials.
- Negociació en anglès amb clients o professionals del sector d'acords de prestació de serveis, col·laboració o contractació.
- Comunicació en anglès de forma presencial o telefònica.
- Comunicació en anglès en situacions formals o informals.
- Comunicació en anglès tenint en compte els costums en l'ús de la llengua.
- Comunicació en anglès tenint en compte el nombre d'interlocutors i les seves característiques.
- Comunicació en anglès, amb claredat en la pronunciació i interpretació de diferents accents.
- Comunicació en anglès en condicions de soroll ambiental o interferències.
- Comunicació en anglès tenint en compte el temps de què es disposa.

15. Integració i comunicació en el centre de treball

- Comportament responsable en el centre de treball.
- Respecte dels procediments i normes del centre de treball.
- Interpretació i execució amb diligència de les instruccions rebudes.
- Reconeixement del procés productiu de l'organització.
- Utilització dels canals de comunicació establerts en el centre de treball.
- Adequació al ritme de treball de l'empresa.
- Seguiment de les normatives de prevenció de riscos, salut laboral i protecció del medi ambient.

IV. PRESCRIPCIONS DEL PERSONAL FORMADOR

Mòdul formatiu	Titulació requerida	Experiència professional requerida en l'àmbit de la unitat de competència	
		Si es té titulació	Si no es té titulació
MF1074_3: Informació turística	<ul style="list-style-type: none"> - Diplomata/ada en turisme. - Tècnic/a superior en informació i comercialització turístiques. - Certificat de professionalitat de nivell 3 de la família professional <i>Hoteleria i turisme</i> en l'àrea de turisme. 	2 anys	4 anys
MF1075_3: Productes i serveis turístics locals	<ul style="list-style-type: none"> - Diplomata/ada en turisme. - Tècnic/a superior en informació i comercialització turístiques. - Certificat de professionalitat de nivell 3 de la família professional <i>Hoteleria i turisme</i> en l'àrea de turisme. 	2 anys	4 anys
MF0268_3: Gestió d'unitats d'informació i distribució turístiques	<ul style="list-style-type: none"> - Llicenciat/ada en administració i direcció d'empreses. - Llicenciat/ada en ciències actuàries i financeres. - Llicenciat/ada en economia. - Diplomata/ada en turisme. - Diplomata/ada en ciències empresarials. 	2 anys	Imprescindible requisit de titulació



MF1057_2: Anglès professional per a turisme	<ul style="list-style-type: none"> - Llicenciat/ada en filologia anglesa. - Llicenciat/ada en traducció i interpretació. - Qualsevol titulació superior amb la formació complementària següent: certificat d'aptitud en els idiomes corresponents de l'Escola Oficial d'Idiomes. - Qualsevol titulació universitària superior amb la formació complementària següent: haver cursat un cicle dels estudis conduents a l'obtenció de la llicenciatura de l'idioma corresponent juntament amb els estudis complementaris esmentats en l'apartat anterior. 	1 any	Imprescindible requisit de titulació
--	--	-------	--------------------------------------

V. REQUISITS MÍNIMS D'ESP AIS, INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENT

Espai formatiu	Superfície m ² 15 alumnes	Superfície m ² 25 alumnes
Aula de gestió	45	60
Aula d'idiomes	45	60

Espai formatiu	M1	M2	M3	M4
Aula de gestió	X	X	X	
Aula d'idiomes				X

Espai formatiu	Equipament
Aula de gestió	<ul style="list-style-type: none"> - Equips audiovisuals. - PC instal·lats en xarxa, canó de projecció i Internet. - Programari específic de l'especialitat. - 2 pissarres per escriure amb retolador. - Equips audiovisuals. - Rotafolis. - Material d'aula. - Taula i cadira per a formador/a. - Taules i cadires per a alumnes.
Aula d'idiomes	<ul style="list-style-type: none"> - Equips audiovisuals. - 1 projector. - Programes informàtics per a l'aprenentatge d'anglès. - Reproductors i enregistradors de so. - Diccionaris bilingües.

No s'ha d'interpretar que els diversos espais formatius identificats s'hagin de diferenciar necessàriament mitjançant tancaments.

Les instal·lacions i els equipaments hauran de complir la normativa industrial i higienicosanitària corresponent i respondran a mesures d'accessibilitat universal i seguretat dels participants.

El nombre d'unitats que s'han de disposar dels estris, màquines i eines que s'especifiquen en l'equipament dels espais formatius, serà el suficient per a un mínim de 15 alumnes i s'haurà d'incrementar, si s'escau, per atendre un nombre superior d'alumnes.

En el cas que la formació s'adrexi a persones amb discapacitat, es duran a terme les adaptacions i els ajustaments raonables per assegurar-ne la participació en condicions d'igualtat.